

LIVRET D'ACCUEIL EHPAD NAZARETH



85, rue du Faubourg Bannier, 45000 Orléans

☎ 02 38 53 21 54

✉ nazareth@lasaintefamille.fr


La Sainte
Famille


Nazareth
maison de retraite

BIENVENUE !



Madame, Monsieur,

L'Association « La Sainte Famille », sa Directrice, l'ensemble du personnel, les bénévoles ainsi que les résidents de la maison de retraite « Nazareth » sont heureux de vous accueillir parmi eux.

Cet accueil et votre adaptation doivent être aussi facilité par la lecture de ce livret d'accueil.

Son objectif vise avant tout à mettre à votre disposition un certain nombre d'informations qui vous seront utiles dans la vie de tous les jours.

N'hésitez pas à nous transmettre vos remarques et vos observations en vue de l'enrichir.

Nous espérons que le cadre de vie proposé correspondra à vos attentes.

Ce nouveau domicile est désormais le vôtre, nous sommes là pour vous apporter notamment toute la bienveillance, la qualité de service et la sécurité attendues.

Être chez vous en bénéficiant d'un accompagnement compétent et à l'écoute de vos préoccupations exige une expérience et une disponibilité de toutes celles et de tous ceux qui sont à vos côtés au quotidien.

La sérénité et la confiance issues des valeurs que prône notre projet associatif sont les garants autour du « prendre soin d'accompagner » qui guide notre action.

Soyez la ou le bienvenu(e) au sein de notre établissement.

Pierre-Marie DETOUR

Président de l'Association "La Sainte Famille"

SOMMAIRE

I.	Notre histoire	4
II.	Le conseil d'administration de La Sainte Famille	5
III.	Présentation de l'équipe professionnelle.....	6
IV.	Présentation des différentes unités.....	7
V.	Votre quotidien à Nazareth.....	8
VI.	Nous sommes à votre écoute	14
VII.	Votre qualité de vie	15
VIII.	En cas de litige touchant à vos droits : la personne qualifiée.....	15
IX.	Votre participation à la vie de l'établissement.....	16
X.	Prendre soin d'accompagner.....	18
XI.	Informations complémentaires	20

I. Notre histoire

Association régie par la loi de 1901, « La Sainte Famille » gère aujourd'hui un Etablissement d'Hébergement pour Personnes Agées Dépendantes (EHPAD) « NAZARETH » situé 85 Rue Faubourg Bannier ainsi qu'une Petite Unité de Vie « JERICHO » localisée 11 rue de la Liberté au sein du « Logis de Camille® », bâtiment de l'association, tous deux à Orléans.

Dans le premier tiers du 20ème siècle, l'Enseignement Catholique recherche une solution pour accueillir les institutrices retraitées de l'enseignement libre qui ont très peu de revenus pour vivre, ainsi que les prêtres retraités.

Le 3 Août 1927, la Société de Secours Mutuel -réunie en Assemblée Générale- décide la création et l'organisation par le Chanoine FROT d'une maison « **NAZARETH** » pour accueillir les institutrices âgées de l'enseignement libre.

La même année, a été créée « Béthanie » une maison pour recevoir les prêtres retraités.

Le 7 juin 1934, les sœurs de la Sainte Famille qui résident à Nazareth créent l'Association « La Sainte Famille », déclarée en Préfecture le 14 juin.

En 1998, des travaux importants sont réalisés pour augmenter la capacité à 50 lits.

L'année 2005 voit se concrétiser le projet de rapprochement de deux entités : Béthanie et Nazareth.

A l'issue de travaux de réhabilitation achevés en avril 2011, l'établissement accueille désormais 77 résidents en hébergement permanent avec :

- 15 lits en unité spécifique Alzheimer ou troubles apparentés
- Un pôle d'activités et de soins adaptés (PASA)
- 15 chambres dédiées en priorité aux prêtres du Diocèse d'Orléans

Le 11 mai 2015, La Sainte Famille cofonde LELLIS, un groupement associatif gestionnaire d'établissements de santé et médico-sociaux. Ces établissements de santé et médico-sociaux partagent les mêmes valeurs, préoccupation et métiers. L'association LELLIS sera dissoute en novembre 2021.

Depuis le 1^{er} janvier 2017, La Sainte Famille gère deux établissements : l'EHPAD Nazareth et la Petite Unité de Vie Jéricho au Logis de Camille®.

L'association organise également l'aide et l'accueil de différents publics fragiles au sein du LDC® : l'association est créatrice de ce nouveau concept qui permet de faire vivre l'ensemble des personnes qui s'entraident.

L'association La Sainte Famille prend part à Essentia formation depuis juin 2018 afin de transmettre les pratiques de soin, d'accompagnement, de vivre ensemble et d'une manière générale ce qui peut être bénéfique aux personnes fragiles.

II. Le conseil d'administration de La Sainte Famille

Le Conseil d'Administration de l'Association « La Sainte Famille » est composé de 21 administrateurs dont :

Monsieur Pierre-Marie DETOUR, Président

Monsieur Alain CAMUS, membre de droit (représente la Fondation Culture et Promotion) et vice-président de l'association

Le Père de MAUPU, membre de droit (représente l'évêque d'Orléans)

Madame Nadia LABADIE, membre de droit (représentant de la mairie d'Orléans)

Madame Claudette CAVET, 2ème vice-présidente

Monsieur Jean-Claude CHATILLON, Trésorier

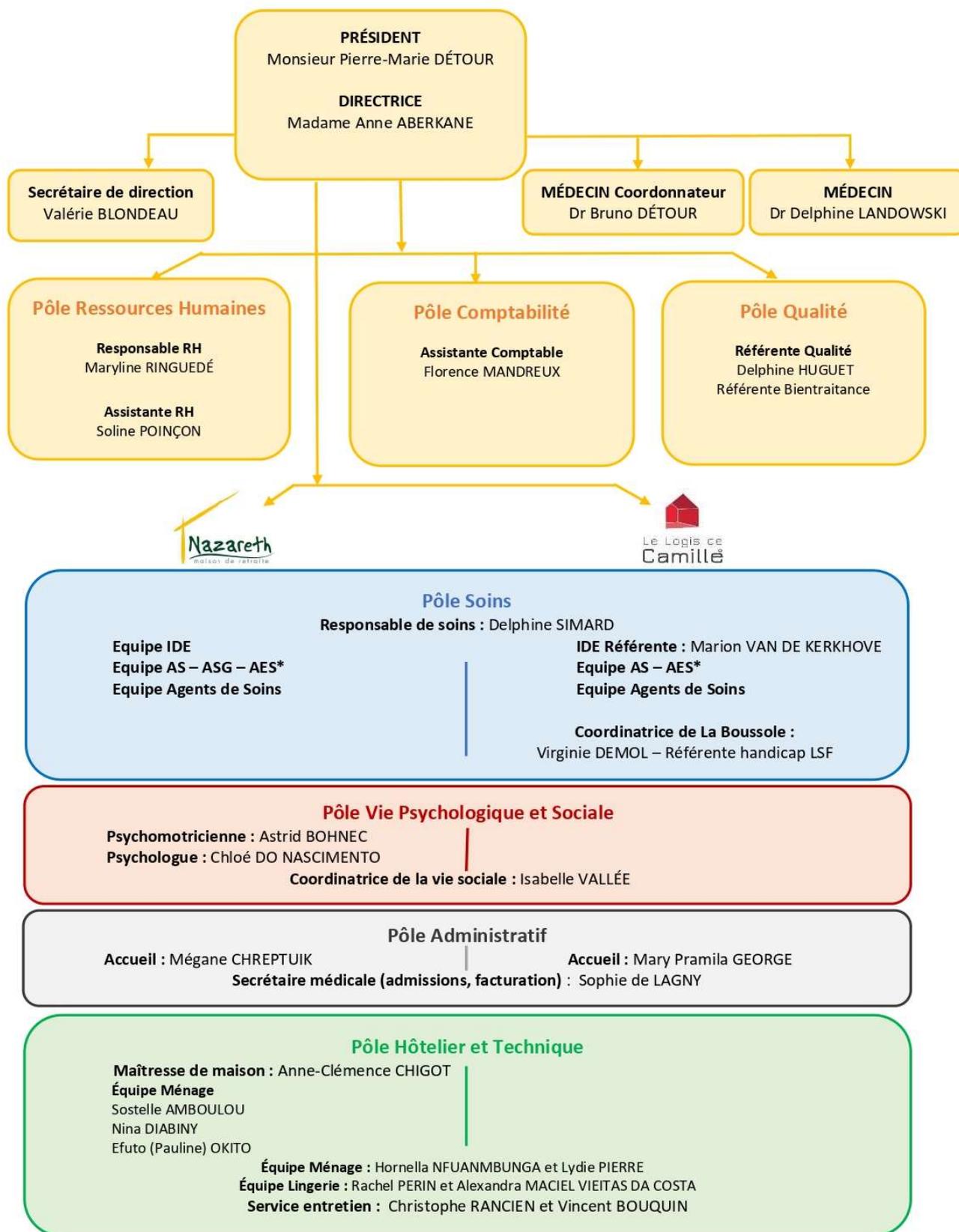
Monsieur Bruno COUSIN, Secrétaire

Monsieur Jacques FEBVRE, Secrétaire adjoint

Le Conseil d'Administration a le pouvoir d'administrer l'association et doit rendre compte de sa gestion à l'Assemblée Générale annuelle.

La Directrice : Madame Anne ABERKANE, est nommée par le Conseil d'Administration. Elle gère les établissements dans le cadre des budgets définis avec le Conseil Départemental du Loiret et l'ARS selon les orientations choisies par l'Association.

III. Présentation de l'équipe professionnelle



*Aides-Soignants / Accompagnants Educatifs et Sociaux / Assistants Soins en Gérontologie

IV. Présentation des différentes unités

LE LAGON

Le Lagon est une **Unité de Vie Protégée**.

Structure d'accueil au premier étage de l'Ehpad permettant d'accompagner de manière optimale des résidents présentant des troubles du comportement liés ou non à une maladie neuro-évolutive.

Le Lagon comporte 15 chambres, un petit salon télévision, une salle de vie commune avec une terrasse.

Cette salle est meublée à l'image d'une grande cuisine familiale.



Tovertafel au Lagon

Grâce à des équipements tels qu'une Borne Mélo, une cuisine équipée elle permet différentes animations. Depuis mars 2023, le Lagon est équipé d'une table magique -Tovertafel®, c'est un jeu interactif pour personnes âgées présentant des troubles cognitifs : elle favorise le mouvement, éveille les sens, favorise l'interaction sociale, stimule les capacités cognitives, améliore la communication.

Le personnel soignant déjeune à table avec les résidents. Il peut ainsi aider le résident en tenant compte de son autonomie, ses choix, ses goûts et son rythme.

Le résident est accompagné dans tous les actes de la vie quotidienne. Cependant, tout est mis en place pour préserver son autonomie afin qu'il puisse conserver ou retrouver l'envie de participer aux différentes activités.

Le bénéfice de cet accueil pour le résident est régulièrement réévalué par l'équipe soignante et le médecin coordonnateur, justifiant ainsi sa présence au Lagon.

La décision d'entrée ou de sortie du résident de cette unité est donc prise en équipe pluridisciplinaire.

LA CLAIRIERE (LE PASA)

Le Pôle d'Activité et de Soins Adaptés permet d'accueillir dans la journée des résidents de Nazareth (12 à 14 personnes) ayant des troubles cognitifs et moteurs.

Des activités thérapeutiques sont proposées au sein de ce pôle (déjeuners thérapeutiques, cuisine, gym douce, ateliers mémoire, bien-être, souffle, équilibre, etc...)



Mandala de cocréa

La psychologue, la psychomotricienne, le médecin coordonnateur, la responsable de soins et les infirmières évaluent pour les résidents l'opportunité de participer à ces ateliers.

V. Votre quotidien à Nazareth

VOTRE ACCUEIL

Notre établissement vous propose un cadre de vie convivial et chaleureux, conjuguant à la fois intimité et vie sociale.

Nazareth propose une capacité d'accueil de 77 places.

La chambre est le domicile du résident, à lui de la personnaliser.

D'une surface de 20 m², chaque chambre est équipée :

- d'une salle d'eau avec douche
- d'un lit médicalisé
- d'une penderie

auxquels peuvent être ajoutés une commode, une table et un chevet selon les besoins.

Les lieux de vie (salons, salle d'animation, salle de restaurant...) accueillants, contribuent à une ambiance très appréciée.

Chaque étage et chaque chambre sont nommés selon une thématique :

- **Le rez-de-chaussée** : les personnages célèbres
- **1^{er} étage** : la mer (les bateaux, les explorateurs et le lagon)
- **2^{ème} étage** : la campagne (les métiers, la faune, la flore et la clairière)
- **3^{ème} étage** : la montagne

Chacun peut aller et venir librement. Cependant pour éviter toute inquiétude, si vous prévoyez de vous absenter, l'information sera communiquée à l'infirmière et à l'accueil.

Le résident peut recevoir des visites dans les salons de réception ou dans sa chambre, aux heures qui lui conviennent, à condition de ne gêner ni le service, ni les autres résidents.

L'accueil est ouvert de 9h à 17h du lundi au vendredi.

En dehors de ces horaires, le résident ou sa famille devra :

- Avant 21h30 composer le code ou sonner (touche « appel »)
- Après 21h30 utiliser la sonnette (touche « appel »)

Code disponible auprès de l'accueil.

Tous les professionnels liés aux soins, pourront vous recevoir sur rdv, pris auprès de l'accueil.

VOTRE SANTE

L'organisation

Un médecin coordonnateur, une responsable des soins, une psychologue, une psychomotricienne, une équipe soignante (infirmières, aides-soignantes, aides médico-psychologiques) ainsi que des agents de services sont attentifs et présents. Cette équipe est formée pour accompagner le résident quel que soit son état de santé (hospitalisation si besoin), y compris lors de ses derniers jours. Vous pouvez joindre le personnel soignant 24h/24 de votre chambre par un système d'appel.

Vous bénéficiez :

- du libre choix de votre médecin traitant, kinésithérapeute, et tout autres professionnels médicaux et paramédicaux
- d'une organisation interne pour la distribution de vos médicaments
 - Convention d'officine signée avec la pharmacie Saint Jean
- de la gestion de votre dossier médical pluridisciplinaire

La secrétaire médicale, en lien avec les infirmières, effectue pour vous toutes les démarches concernant les transports par ambulance, véhicule sanitaire ou taxi. Elle fait ! appel à toutes les sociétés en fonction de leurs disponibilités.

Les soins palliatifs

Les soins palliatifs sont des soins actifs délivrés dans une approche globale de la personne atteinte d'une maladie grave, évolutive ou terminale, visant à soulager les douleurs physiques et les autres symptômes mais aussi à prendre en compte la souffrance psychologique ou spirituelle du résident et de ses proches.

L'établissement a signé une convention avec l'Equipe d'Appui Départementale en Soins Palliatifs qui a pour mission d'apporter conseils et soutien aux équipes soignantes.

VOS REPAS

Le petit-déjeuner peut être pris selon votre convenance :

- en salle à manger, à partir de 7h30
- en chambre, entre 8h et 8h30
- dans les petits salons des étages, à partir de 7h30

Les autres repas sont servis en salle de restaurant ou en chambre si votre état de santé vous l'impose.

Les horaires des repas sont les suivants :

Déjeuner : 12h00

Goûter : entre 16h et 16h30

Dîner : 18h45

La nuit, vous pouvez demander une collation si vous en ressentez le besoin.

- Les menus sont proposés par le chef cuisinier et soumis à une commission de restauration (composée de résidents, d'administrateurs et de salariés) qui étudient et valident ces propositions. Les menus sont élaborés en respectant les régimes particuliers et équilibrés selon le PNNS (Plan National Nutrition Santé).
- Vous avez la possibilité d'inviter vos proches en prévenant l'accueil 72h à l'avance.
- Pour un repas avec plus de 3 invités, il sera nécessaire d'adresser un mail à l'accueil dès que possible afin d'organiser la réservation de salle et la commande des repas.



Le bar à jus

VIE SOCIALE

- Chaque mois, un goûter est organisé en l'honneur des anniversaires de nos résidents.
- Nazareth travaille en collaboration avec le Service Evangélique des Malades dont les bénévoles visitent nos résidents.
- Une équipe de bénévoles, en lien avec la coordinatrice de la vie sociale, est disponible pour des visites, de l'aide au courrier, des accompagnements à des rdv, etc.
- Un piano est à votre disposition à l'espace Vinci, ainsi qu'une borne « Mélo ». La borne « Mélo » vous permet de diffuser de la musique selon votre choix, à partir d'un répertoire conséquent. Elle est facile d'utilisation. Cependant, n'hésitez pas à demander de l'aide au personnel si besoin.
- Pour les activités, vos souhaits sont les bienvenus, n'hésitez pas à faire des propositions et des demandes à la coordinatrice de la vie sociale qui les étudiera.

VIE SPIRITUELLE

- Les conditions de la pratique religieuse ou philosophique, y compris la visite de représentants de différentes confessions, sont facilitées auprès des résidents qui en font la demande.
- Le personnel et les résidents s'obligent à un respect mutuel des croyances, convictions et opinions de chacun.
- L'établissement possède une chapelle libre d'accès 24h/24, où des messes sont régulièrement assurées :
 - à 11h15 le mardi, le jeudi et le vendredi, à se faire confirmer auprès de l'accueil
 - une messe dominicale anticipée, le samedi à 15h15
- Un aumônier est à votre disposition. N'hésitez pas à en faire la demande auprès de l'accueil.
- Une liste, non exhaustive, des représentants de cultes est disponible sur simple demande auprès de l'accueil.

VOS ACTIVITES ET VOS LOISIRS

De nombreuses activités sont proposées plusieurs fois par jours par des intervenants variés et dans différents domaines :

- Soins et beauté : Taiji Quan, gym douce, escrime, beauté des ongles...
- Musique : chant chorale, chants religieux, concerts, loto musical ...
- Fêtes : thé dansant, fête des anniversaires, fête des voisins, fête de la musique...
- Activités manuelles : peinture, atelier confection à thème, couture ...
- Conférences : Art et Histoire, thème culturel, lecture collective ...
- Spirituel : partage autour de l'évangile, enseignements, offices quotidiens, fêtes chrétiennes ...
- Détente et loisirs : scrabble, triominos, belote, loto, films, discussions ...
- Sorties : théâtre, cinéma, restaurant, musées, parcs ...

Nazareth est partenaire avec plusieurs établissements scolaires et crèches ce qui permet d'organiser très régulièrement des rencontres intergénérationnelles.

Les programmes (mensuels et hebdomadaires) des activités sont affichés dans les ascenseurs, au rez-de-chaussée et sur les écrans dynamiques.

SERVICES A VOTRE DISPOSITION

a. Le courrier et les boîtes aux lettres de correspondances

Il est distribué dans les chambres chaque jour avant 14h00. Afin d'éviter tout retard, demandez à vos correspondants de libeller ainsi votre adresse : Votre Nom et Prénom – EHPAD Nazareth- 85 rue du faubourg Bannier – 45000 Orléans.

Plusieurs **boîtes aux lettres** sont à votre disposition :

- à l'accueil pour le départ des lettres (La Poste), elle est relevée du lundi au vendredi à 17h00,
- près de la salle Messiaen pour les suggestions (boîte blanche),
- près du bureau de l'animation pour les déclarations d'événements indésirables ainsi que les plaintes et réclamations (boîte verte),
- à côté de la porte d'entrée, pour le courrier destiné à l'établissement (petite boîte noire).

b. Le téléphone, Internet et la télévision

TELEPHONE :

Chaque chambre possède une ligne téléphonique directe. Sur votre demande, votre numéro de téléphone vous est communiqué à l'entrée. Vous recevez directement les appels dans votre chambre.

Vous pouvez joindre l'accueil en composant le 2000 depuis votre poste fixe.

Si vous souhaitez joindre un autre résident, n'hésitez pas à lui demander son numéro.

Vous pouvez appeler l'extérieur en composant au préalable le « 0 ». Ce service sera facturé mensuellement.

INTERNET :

Un accès wifi est disponible gratuitement dans toute la maison. La clé d'accès est disponible auprès de l'accueil.

TELEVISION :

Une prise TV est disponible dans chaque chambre : en branchant votre écran, vous aurez accès aux diverses chaînes gratuites de la TNT dont KTO.

Un téléviseur grand écran est accessible espace François Villon au rez-de-chaussée, en mode collectif pour la diffusion de films et documentaires.

Un ordinateur adapté est disponible espace François Villon, accessible à tous les résidents qui le souhaite. Il dispose d'un accès à Internet, de jeux, la possibilité de visualiser des photos en branchant une clé USB, etc.



Espace François Villon

Le coin café

Au rez-de-chaussée, en face du Jardin de la Bienvenue, se trouve le coin café.

Pour un moment de détente une machine à café et une bouilloire sont à votre disposition ainsi qu'une fontaine à eau. Thés et cafés sont en vente à l'accueil.

La boutique

La boutique est pourvue de produits comme du savon, gel douche, dentifrice mais aussi de la papeterie, des confiseries, etc...

En fonction de vos besoins, vous pouvez acheter des produits auprès de l'accueil.

Fonctionnement de la bibliothèque

- elle est ouverte :
 - tous les lundis matin de 10h30 à 12h
 - le jeudi de 15h30 à 17h30
 - en dehors de ces horaires la clé est disponible auprès de l'accueil
- un atelier lecture est proposé le lundi de 11h à 12h
- vous pouvez emprunter les livres de votre choix, et la coordinatrice de la vie sociale peut vous conseiller selon vos envies

Objet de valeur

Vous avez la possibilité de louer un coffre dans la chambre afin d'y déposer des effets personnels et/ou argent, chèquiers. Le coût de la location du coffre est affiché à l'accueil. Vous serez le seul à en connaître le code.

L'établissement ne conserve aucun objet de valeur, argent ou moyen de paiement du résident. Ceux-ci sont conservés par le résident et restent placés sous sa responsabilité.

Nous vous précisons qu'en aucun cas l'établissement ne saurait être tenu responsable de ce que vous gardez près de vous.

Votre linge

Votre linge sera marqué au moyen de bandes thermocollées comportant la première lettre du prénom et le nom du résident, ainsi que la mention « Nazareth ». Cette prestation est proposée par l'établissement, elle est incluse dans le prix du séjour.

Le linge personnel est lavé et repassé par l'établissement, cette prestation est incluse dans le prix du séjour. Tout le linge est susceptible de passer en machine, et au sèche-linge, il est donc demandé aux résidents de choisir leur linge en conséquence (exemple, éviter le pure laine, Damart, etc...).

L'établissement fournit le linge suivant :

- Linge de toilette (serviettes et gants)
- Linge plat de lit, ainsi que la literie (oreillers et couvertures)
- Linge de table

La coiffure

Le salon de coiffure est à votre disposition tous les jours.

Des coiffeurs passent les jours suivants :

- Lundi après-midi, une semaine sur deux
- tous les mardis après-midi
- tous les jeudis après-midi

Les rendez-vous sont à prendre auprès de l'accueil.

Les tarifs sont affichés sur la porte du salon et disponibles dans le portant documentaire situé à l'accueil.



L'espace de coiffure

Cependant, vous êtes libres de faire venir un autre professionnel, ou l'un de vos proches dans le salon qui vous est disponible. Celui-ci devra signer une convention avec l'établissement afin de vous garantir le respect des règles de l'établissement.

La pédicure

Des pédicures sont présents dans l'établissement tous les 15 jours et plus en cas de nécessité.

Les rendez-vous sont à prendre auprès de l'accueil.

Les tarifs sont disponibles dans le portant documentaire situé à l'accueil.

Cependant, vous êtes libres de faire venir un autre professionnel : celui-ci devra signer une convention avec l'établissement afin de vous garantir le respect des règles de la maison.

L'esthéticienne

Une esthéticienne est présente sur demande. Elle propose des soins du visage (épilation, maquillage, etc.), soins des mains et massages. Pour ces services, ils vous seront facturés directement par le professionnel concerné.

D'autre part, après concertation de l'équipe médicale, des massages peuvent être proposés et donnés par une aide-soignante formée aux massages sensoriels.

L'audioprothésiste

Un audioprothésiste propose ses services 1 fois tous les deux mois pour le nettoyage de vos appareils auditifs. Il assure l'entretien et le réglage sur place, (service non facturé).

Bien entendu, vous êtes libres de faire venir un autre professionnel ou de vous déplacer chez lui.

Stationnement

Un parking d'une quinzaine de places est disponible et réservé aux résidents, familles et intervenants extérieurs. Son accès se fait au niveau du 114 bis rue de Coulmiers par un code, à demander auprès de l'accueil.

Vous ne devez donner ce code à personne pour des raisons évidentes de sécurité.

Assurances

L'établissement a contracté une assurance Responsabilité Civile auprès de la Mutuelle St Christophe (numéro de police : 0000004941264904), qui couvre l'ensemble des résidents pour les risques de la vie courante.

Il est également demandé à chaque résident de souscrire individuellement une assurance Responsabilité Civile, vie privée et de la justifier tous les ans auprès de l'établissement.

VI. Nous sommes à votre écoute

SUGGESTIONS

↳ Boîte aux lettres blanche au rdc, près de la salle Messiaen



Toujours à l'écoute des bonnes idées et en marche pour une amélioration continue, n'hésitez pas à écrire sur papier libre vos idées et suggestions à déposer dans la boîte aux lettres blanche près de la salle Messiaen.

PLAINTES ET RECLAMATIONS

↳ Boîte aux lettres verte au rdc, près du bureau de la coordinatrice de la vie sociale



Si vous souhaitez faire part de votre mécontentement, les plaintes et les réclamations sont à déposer dans la boîte aux lettres verte située au rdc, près du bureau de la coordinatrice de la vie sociale, ou par mail auprès de l'accueil.

Une réponse vous sera apportée à la suite d'une discussion en équipe, un rendez-vous pourra vous être proposé avec la direction.

Une procédure de gestion des plaintes et réclamations est suivie, elle est communiquée aux professionnels ainsi qu'au CVS.

Votre satisfaction est notre priorité.

EVENEMENTS INDESIRABLES

↳ Boîte aux lettres verte au rdc, près du bureau de la coordinatrice de la vie sociale



Nous mettons à votre disposition une fiche de signalement des événements indésirables (concernant les soins, l'hôtellerie, l'accueil, etc.)

Un événement indésirable (EI) correspond à un accident, incident, risque d'incident ou dysfonctionnement survenant au sein de la structure et qui engendre un défaut dans l'organisation ou dans le fonctionnement entraînant ou non des conséquences dommageables pour les résidents, les personnels, les visiteurs, les biens de l'établissement.

Cet événement indésirable est qualifié de grave (nécessite une déclaration aux Autorités par la direction) s'il y a :

- Un décès
- La mise en jeu du pronostic vital
- Un déficit fonctionnel permanent*
- Si c'est une Maladie à Déclaration Obligatoire (MDO)

👉 Attention, le signalement d'évènement indésirable est différent de la **réclamation** liée à l'insatisfaction personnelle par rapport à la qualité d'une prise en soins.

* « le déficit fonctionnel permanent est défini comme une incapacité médicalement constatée [...], nomenclature de Dintilhac

Cette fiche de signalement est à votre disposition à l'accueil (exemplaires vierges dans un classeur), ou auprès des professionnels.

Vous pouvez la renseigner en votre nom propre ou de manière anonyme.

Le recueil des fiches permet d'identifier et d'analyser, les dysfonctionnements, les défaillances, et ainsi d'envisager des actions permettant de corriger.

Quand vous l'avez remplie, vous pouvez la déposer dans la boîte aux lettres verte située au rdc, près du bureau de la coordinatrice de la vie sociale. Elle est relevée une fois par semaine.

VII. Votre qualité de vie

Selon les recommandations de bonnes pratiques élaborées en 2008 par l'Agence Nationale de l'Evaluation Sociale et Médico-sociale, « l'établissement vise à promouvoir le bien-être de chacun tout en gardant présent à l'esprit le risque de maltraitance. ».

L'accompagnement du résident se fait dans le respect de ses choix et dans l'adaptation la plus juste à ses besoins.

La direction donnera des suites appropriées à tout acte éventuel de maltraitance physique, psychique ou morale, matérielle ou financière, de négligence active ou passive dont elle pourrait avoir connaissance.

Si tel est le cas, le résident ou la famille ne doit pas hésiter à en parler à un responsable ou un professionnel de Nazareth, contacter le référent Bientraitance (cf. page 21 de ce livret), et/ou à déclarer un évènement indésirable (cf. page 17 de ce livret).

Il existe sur le plan national un numéro de signalement de négligence ou maltraitance.

→ le 3977, c'est ouvert du lundi au vendredi de 9h00 à 17h00.

Cette information est également disponible en diffusion sur les écrans dynamiques de l'accueil et de l'espace Vinci.

VIII. En cas de litige touchant à vos droits : la personne qualifiée

En cas de litige, toute personne accueillie par un établissement peut faire appel à une personne qualifiée afin de l'aider à faire valoir ses droits (article L.311-5 du Code de l'action sociale et des familles).

Cette personne qualifiée, choisie par la personne concernée, sa famille ou son représentant légal, sur une liste établie par le préfet et le président du Conseil Départemental, va alors pouvoir intervenir pour défendre l'intéressé.

Dès la fin de son intervention, la personne qualifiée informe le demandeur d'aide ou son représentant légal des suites données à sa demande.

Les coordonnées des personnes qualifiées sont affichées à l'accueil et les formulaires de demande se trouvent dans un classeur à l'accueil.

Par ailleurs, si vous rencontrez un problème dans l'exécution de votre contrat de séjour, vous pouvez contacter gratuitement :

Le médiateur de la consommation

L'association des médiateurs européens (l'AME), AME CONSO,

Angela ALBERT - Présidente

11 Place dauphine, 75053 PARIS CEDEX 01

Téléphone : 09.53.01.02.69

Site internet : www.mediationconso-ame.com

Vous pouvez également trouver d'autres informations sur le site :

www.pour-les-personnes-agees.gouv.fr

IX. Votre participation à la vie de l'établissement

LE CONSEIL DE VIE SOCIALE (CVS)



Le Conseil de Vie Sociale a pour objectif de favoriser les échanges entre les résidents, les familles, l'association « La Sainte Famille » et l'équipe de professionnels de l'établissement.

Le CVS est composé de membres élus pour 3 ans :

- 4 représentants titulaires des résidents et 2 suppléants (dont 1 titulaire de la PUV Jéricho),
- 3 représentants titulaires des familles ou proches aidants et 1 suppléant (dont 1 titulaire de la PUV Jéricho),
- 2 représentants titulaires des représentants légaux (dont 1 titulaire de la PUV Jéricho)
- 1 représentant titulaire des mandataires judiciaires
- 2 représentants titulaires du personnel et 1 suppléant (dont 1 titulaire de la PUV Jéricho)
- 2 représentants du Conseil d'Administration et 2 suppléants.
- 1 représentant des membres de l'équipe médico-soignante
- Le médecin coordonnateur (MEDEC)
- 1 représentant titulaire des bénévoles et 1 suppléant

Le CVS est une instance consultative qui se réunit au minimum 3 fois par an. Sa mission première est la participation des résidents et des familles de La Sainte Famille (EHPAD Nazareth et PUV Jéricho) à la gestion de la vie quotidienne.

Le CVS donne son avis et peut faire des propositions sur toute question intéressant le fonctionnement de la vie sociale de l'EHPAD, à savoir :

- le règlement intérieur de l'EHPAD,
- l'organisation interne de la vie quotidienne,
- l'animation socio- culturelle, les activités et les prestations proposées,
- l'animation de la vie institutionnelle et les mesures prises pour favoriser les relations entre les participants de l'EHPAD,
- les projets de travaux et d'équipements,

- le relèvement prévu en cas de travaux ou fermeture,
- la nature et le prix des services rendus,
- l'affectation des lieux communs,
- l'entretien des locaux,
- les modifications importantes touchant aux conditions de prise en charge,
- toute question intéressant le fonctionnement de l'établissement notamment sur les droits et libertés des personnes accompagnées.

Le CVS ne peut traiter que des questions d'ordre général à l'exclusion des problèmes personnels.

Vous trouverez un tableau d'affichage comportant les comptes-rendus et les informations du CVS au rez-de-chaussée près de l'accueil.

LA COMMISSION RESTAURATION



Réunion d'échanges sur les menus.

Elle est ouverte à tous : résidents, personnel et Médiest.

Elle a lieu une fois par trimestre, à l'EHPAD Nazareth, en lien avec le Logis de Camille® par visio.

Si vous souhaitez y participer n'hésitez pas à vous rapprocher de la Maîtresse de maison. Les comptes-rendus sont affichés au restaurant.

LA COMMISSION ANIMATION



Réunion d'échanges sur les activités.

Elle est ouverte à tous : résidents, personnel et bénévoles.

Elle a lieu 2 fois par an, en mai et en novembre ou décembre, en salle Messiaen.

Les comptes-rendus sont affichés au bureau de l'animation.

X. Prendre soin d'accompagner

BIENTRAITANCE ET PREVENTION DES RISQUES DE MALTRAITANCE



Définition de la bientraitance :

Selon la Haute Autorité de Santé, « la bientraitance est une démarche globale de prise en charge du résident, et d'accueil de l'entourage, visant à promouvoir le respect de leurs droits et libertés, leur écoute et la prise en compte de leurs besoins, tout en prévenant le maltraitance ».

Respect

Écoute

Prise en considération : des besoins, des choix et des refus

Des commissions bientraitance organisées avec les équipes permettent d'évoquer ensemble les différents points de la :

- Charte des droits et liberté de la personne accueillie
- Charte des droits et libertés de la personne âgée en situation de handicap ou de dépendance
- Charte de Bientraitance

Celles-ci sont affichées dans l'établissement et disponibles dans les informations complémentaires de ce livret.

Toute situation ou tout comportement qui vous semble inapproprié doit être signalé par l'un des moyens suivants :

- En parler à un membre du personnel
- Utiliser la fiche de déclaration d'évènement indésirable (cf. le point 16 de la p. 16)
- Contacter la **référente bientraitance : Delphine HUGUET**, référente qualité, qui a été formée et certifiée « référente bientraitance ». Vous pouvez la solliciter pour toute question :
 - Par mail d.huguet@lasaintefamille.fr
 - Par téléphone au 06 85 42 76 34

ETHIQUE

« La réflexion éthique » est un espace d'autorisation de la pensée où le professionnel peut se poser les questions :

- Est-ce que je fais bien ?
- En quoi mon action contribue à une création de valeur pour la personne accompagnée ?
- Qu'est-ce qui justifie telle règle ou telle procédure ?

La réflexion éthique vise à faciliter une prise de décision « juste », dans une situation donnée, à un moment donné, avec vous et/ou votre proche, grâce à plusieurs espaces :

- Réunions d'équipe pour la prononciation d'avis sur des situations complexes
- Organisation d'échanges entre les professionnels sur des questions plus générales (groupes d'analyse de la pratique, staff médicaux, commission Bientraitance, etc.)
- Formation des équipes
- Organisation de conférences ouvertes à tous
- **Et surtout** : les professionnels sont à votre écoute



Il est indispensable que votre réflexion et vos souhaits soient pris en compte tout au long de votre accompagnement.



XI. Informations complémentaires

LES DIFFERENTES AIDES POSSIBLES

L'APA : Allocation Personnalisée d'Autonomie

La maison de retraite Nazareth est en dotation globale. L'APA concernant les résidents du Loiret est donc versée à l'établissement.

Si vous perceviez à votre arrivée l'Aide Personnalisée d'Autonomie, il est nécessaire d'informer le Conseil Départemental dont vous dépendez de votre changement de situation. Si vous dépendez d'un autre Conseil Départemental que celui du Loiret, merci de faire les démarches nécessaires auprès du conseil départemental de votre dernier domicile.

L'APL : Aide Personnalisée au Logement

L'établissement est conventionné avec la CAF, les résidents peuvent donc faire une demande d'aide personnalisée au logement auprès de la Caisse d'Allocations Familiales (un dossier à remplir peut-être retiré à l'accueil de Nazareth).

Le montant d'aide accordé sous conditions de ressources est versé à l'établissement puis déduit de votre facture de pension.

L'Aide Sociale du département du Loiret

L'établissement est habilité à l'aide sociale, qui est régit par le règlement d'aide sociale, que le département revoit chaque année.

Une demande d'aide sociale peut être faite auprès du Conseil Départemental. Selon le département, celui-ci pourra solliciter les débiteurs alimentaires (enfants, voire petits enfants) afin qu'ils règlent les frais d'hébergement à hauteur de leur capacité contributive.

S'il n'existe pas d'obligés alimentaires ou s'ils n'ont pas la capacité de prendre en charge la totalité des frais d'hébergement, le Conseil Départemental pourra alors intervenir subsidiairement et paiera, totalement ou partiellement, à l'établissement les frais d'hébergement dans le cadre de l'aide sociale à l'hébergement.

En contrepartie, le résident reversera 90% maximum de ses revenus au Conseil Départemental.

Selon le département, celui-ci pourra solliciter l'aide sociale à l'hébergement fait l'objet d'un recours sur succession.

INFORMATIQUE ET LIBERTE

La gestion des dossiers administratifs et médicaux des résidents est informatisée dans le strict respect du secret médical.

Sauf opposition motivée de votre part, certains renseignements vous concernant et recueillis au cours de votre séjour, feront l'objet d'un enregistrement informatique réservé exclusivement à la gestion de toutes les données administratives et médicales liées au résident durant toutes les étapes de son séjour et à l'établissement de statistiques.

En application de l'Arrêté du 22 juillet 1996 relatif au recueil et au traitement des données d'activité médicale visées à l'article L710-6 du code de la santé publique.

et

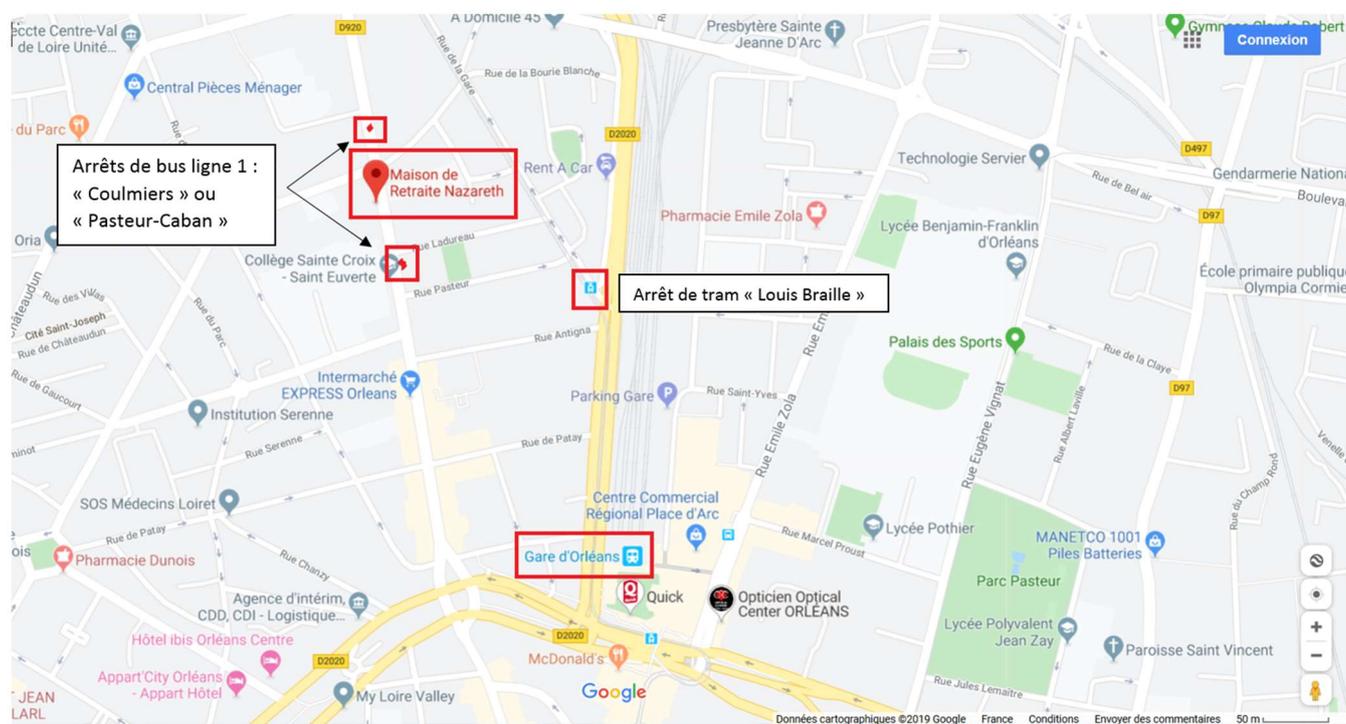
Conformément à la déontologie médicale et aux dispositions de la loi Informatique et Libertés, en particulier les articles 34 et 40 de la loi du 6 janvier 1978,

Tout patient peut exercer ses droits d'accès et de rectification par l'intermédiaire du praticien ayant constitué le dossier.

Tout médecin désigné par vous peut également prendre connaissance de l'ensemble de votre dossier médical (Article 26,27,34,40 de la loi n°78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique aux fichiers et aux libertés).

L'établissement est déclaré auprès de la CNIL sous le numéro 15 618 48

CONDITIONS D'ACCES

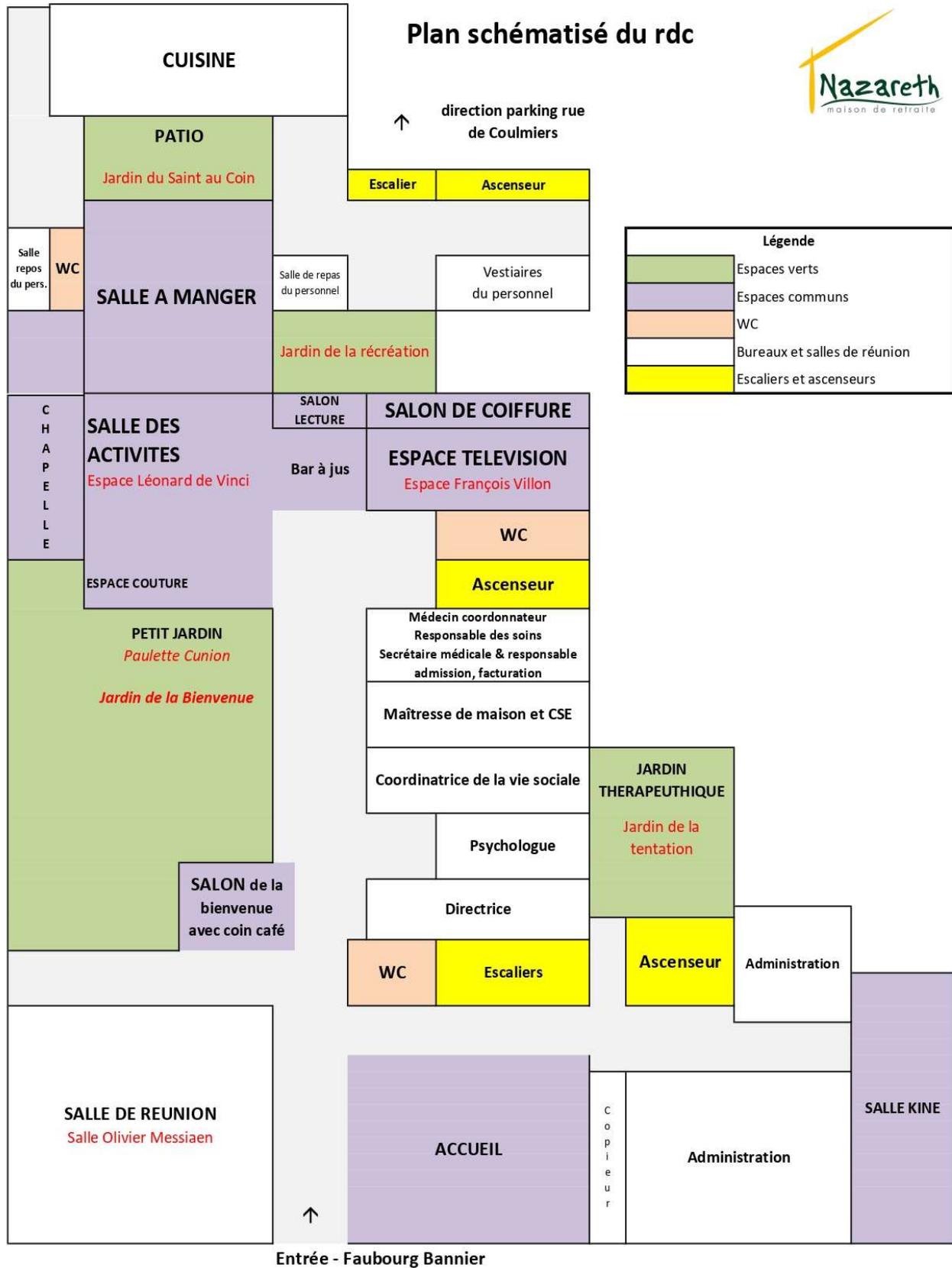


Les transports permettant d'accéder à Nazareth :

- La ligne de bus n°1 Ardon Limère/Piscine Saran arrêt « **Coulmiers** » ou « **Pasteur-Caban** » à 30 mètres
- Le train, Gare SNCF d'Orléans se situe à 10 minutes à pied de Nazareth
- La ligne A du tram, arrêt « **Louis Braille** » à 5 min à pied de Nazareth

Notre parking réservé aux visiteurs et aux résidents est accessible au :
114 rue de Coulmiers – 45000 Orléans

PLAN SCHEMATISE DU REZ-DE-CHAUSSEE



CHARTRE DES DROITS ET LIBERTES DE LA PERSONNE AGEE DEPENDANTE*

Cette charte a pour objectif de reconnaître la dignité de la personne âgée devenue dépendante et de préserver ses droits.

Choix de vie : toute personne âgée dépendante garde la liberté de choisir son mode de vie.

Domicile et environnement : le lieu de vie de la personne âgée dépendante, domicile personnel ou établissement, doit être choisi par elle et adapté à ses besoins.

Une vie sociale malgré les handicaps : toute personne âgée dépendante doit conserver la liberté de communiquer, de se déplacer et de participer à la vie de la société.

Présence et rôle des proches : le maintien des relations familiales et des réseaux amicaux est indispensable aux personnes âgées dépendantes.

Patrimoine et revenus : toute personne âgée dépendante doit pouvoir garder la maîtrise de son patrimoine et de ses revenus.

Valorisation de l'activité : toute personne âgée dépendante doit être encouragée à conserver des activités.

Liberté de conscience et pratique religieuse : toute personne âgée dépendante doit pouvoir participer aux activités religieuses ou philosophiques de son choix.

Préserver l'autonomie et prévenir : la prévention de la dépendance est une nécessité pour l'individu qui vieillit.

Droit aux soins : toute personne âgée dépendante doit avoir, comme toute autre, accès aux soins qui lui sont utiles.

Qualification des intervenants : les soins que requiert une personne âgée dépendante doivent être dispensés par des intervenants formés, en nombre suffisants.

Respect de la fin de vie : soins et assistance doivent être procurés à la personne âgée en fin de vie et à sa famille.

La recherche : une priorité et un devoir : la recherche multidisciplinaire sur le vieillissement et la dépendance est une priorité.

Exercice des droits et protection juridique de la personne : toute personne en situation de dépendance doit voir protégés non seulement ses biens mais aussi sa personne.

L'information, meilleur moyen de lutte contre l'exclusion : l'ensemble de la population doit être informé des difficultés qu'éprouvent les personnes âgées dépendantes.

**Fondation Nationale de Gérontologie, charte révisée en 2007*

CHARTRE DE BIENTRAITANCE

La Charte de Bientraitance que vous allez lire est la synthèse de réflexions recueillies auprès de membres du personnel, désireux de promouvoir le bien-être de tous à Nazareth et au Logis de Camille®.

Pour « prendre soin d'accompagner » (devise de La Sainte Famille) de chaque résident, je m'engage à :

MAINTENIR SON AUTONOMIE

Je prends le temps d'écouter, et d'aider plutôt que « faire à la place de ».

Je respecte le rythme de chacun

Je respecte son autonomie financière.

RESPECTER SA LIBERTE DE CHOIX ET DE DECISION

J'écoute le refus pour certains actes de la vie quotidienne (refus de se laver, refus de manger), je reste respectueux (se) en toutes circonstances et je m'engage à en parler en équipe afin qu'ensemble nous convenions d'une attitude adaptée (proposer un autre horaire, changer d'intervenant, etc.)

Je respecte le choix de ses vêtements, de ses goûts alimentaires, de sa pratique religieuse, de son emploi du temps, même si ces choix sont en inadéquation avec ceux de la famille.

RESPECTER SON ENVIRONNEMENT

Je frappe à la porte et j'attends une réponse avant d'entrer. En cas d'absence de réponse, je m'assure que tout va bien, j'entre baïlle la porte et m'annonce. S'il fait nuit, j'allume de préférence la lumière de la salle de bain.

Je respecte son intimité et sa pudeur lors de la toilette.

J'évite de parler de lui, de sa vie, de son état de santé à haute voix dans les couloirs

A L'INFORMER

Je l'informe de son suivi médical (de son état de santé, des résultats et comptes rendus médicaux).

Pour que le résident soit rassuré, je l'informe de l'endroit où je l'emmène (salle à manger, salon, chambre), d'autant plus s'il est malvoyant, et/ou à mobilité réduite (fauteuil roulant, déambulateur, etc.) et/ou désorienté.

Je l'informe de la vie de l'établissement (animations, fêtes, services à leur disposition) mais aussi, des grands événements extérieurs (élections, actualités, fêtes, etc.)

Pour prendre soin d'accompagner, j'attends des visiteurs qu'ils s'engagent à être bienveillants envers les résidents et l'équipe.

Les enjeux de la relation avec les proches sont pour nous, soignants, d'accompagner de façon optimale les résidents, de favoriser un climat serein et d'être reconnu professionnellement.

Instaurer une relation de confiance contribue au bien-être de tous...

CHARTRE DES DROITS ET LIBERTE DE LA PERSONNE ACCUEILLIE¹

Article 1 – Principe de non-discrimination

Dans le respect des conditions particulières de prise en charge et d'accompagnement, prévues par la loi, nul ne peut faire l'objet d'une discrimination à raison de son origine, notamment ethnique ou sociale, de son apparence physique, de ses caractéristiques génétiques, de son orientation sexuelle, de son handicap, de son âge, de ses opinions et convictions, notamment politiques ou religieuses, lors d'une prise en charge ou d'un accompagnement, social ou médico-social.

Article 2 – Droit à une prise en charge ou à un accompagnement adapté

La personne doit se voir proposer une prise en charge ou un accompagnement, individualisé et le plus adapté possible à ses besoins, dans la continuité des interventions.

Article 3 – Droit à l'information

La personne bénéficiaire de prestations ou de services a droit à une information claire, compréhensible et adaptée sur la prise en charge et l'accompagnement demandés ou dont elle bénéficie ainsi que sur ses droits et sur l'organisation et le fonctionnement de l'établissement, du service ou de la forme de prise en charge ou d'accompagnement. La personne doit également être informée sur les associations d'usagers œuvrant dans le même domaine. La personne a accès aux informations la concernant dans les conditions prévues par la loi ou la réglementation. La communication de ces informations ou documents par les personnes habilitées à les communiquer en vertu de la loi s'effectue avec un accompagnement adapté de nature psychologique, médicale, thérapeutique ou socio-éducative.

Article 4 – Principe du libre choix, du consentement éclairé et de la participation de la personne

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

1°) la personne dispose du libre choix entre les prestations adaptées qui lui sont offertes soit dans le cadre d'un service à son domicile, soit dans le cadre de son admission dans un établissement ou service, soit dans le cadre de tout mode d'accompagnement ou de prise en charge ;

2°) le consentement éclairé de la personne doit être recherché en l'informant, par tous les moyens adaptés à sa situation, des conditions et conséquences de la prise en charge et de l'accompagnement et en veillant à sa compréhension.

3°) le droit à la participation directe ou avec l'aide de son représentant légal, à la conception et à la mise en œuvre du projet d'accueil et d'accompagnement qui la concerne, lui est garanti.

Lorsque l'expression par la personne d'un choix ou d'un consentement éclairé n'est pas possible en raison de son jeune âge, ce choix ou ce consentement est exercé par la famille ou le représentant légal auprès de l'établissement, du service ou dans le cadre des autres formes de prise en charge et d'accompagnement. Ce choix ou ce consentement est également effectué par le représentant légal lorsque l'état de la personne ne lui permet pas de l'exercer directement. Pour ce qui concerne les prestations de soins délivrées par les établissements ou services médico-sociaux, la personne bénéficie des conditions d'expression et de représentation qui figurent au code de la

¹ Article L311-4 du CASF : « Afin de garantir l'exercice effectif des droits mentionnés à l'art. L.311-3 [...] il est remis à la personne, [...], Une charte des droits et libertés de la personne accueillie, arrêtée par les ministres compétents après consultation de la section sociale du Comité national de l'organisation sanitaire et sociale mentionné à l'article L. 6121-7 du code de la santé publique ; la charte est affichée dans l'établissement [...]

santé publique. La personne peut être accompagnée de la personne de son choix lors des démarches nécessitées par la prise en charge ou l'accompagnement.

Article 5 – Droit à la renonciation

La personne peut à tout moment renoncer par écrit aux prestations dont elle bénéficie ou en demander le changement dans les conditions de capacités, d'écoute et d'expression ainsi que de communication, prévues par la présente charte, dans le respect des décisions de justice ou mesures de protection judiciaire, des décisions d'orientation, et des procédures de révision existantes en ces domaines.

Article 6 – Droit au respect des liens familiaux

La prise en charge ou l'accompagnement, doit favoriser le maintien des liens familiaux et tendre à éviter la séparation des familles ou des fratries prises en charge, dans le respect des souhaits de la personne, de la nature de la prestation dont elle bénéficie et des décisions de justice. En particulier, les établissements et les services assurant l'accueil et la prise en charge ou l'accompagnement des mineurs, des jeunes majeurs ou des personnes et familles en difficultés ou en situation de détresse, prennent, en relation avec les autorités publiques compétentes et les autres intervenants, toute mesure utile à cette fin. Dans le respect du projet d'accueil et d'accompagnement individualisé et du souhait de la personne, la participation de la famille aux activités de la vie quotidienne est favorisée.

Article 7 – Droit à la protection

Il est garanti à la personne comme à ses représentants légaux et à sa famille, par l'ensemble des personnels ou personnes réalisant une prise en charge ou un accompagnement, le respect de la confidentialité des informations la concernant dans le cadre des lois existantes. Il lui est également garanti le droit à la protection, le droit à la sécurité y compris sanitaire et alimentaire, le droit à la santé et aux soins, le droit à un suivi médical adapté.

Article 8 – Droit à l'autonomie

Dans les limites définies dans le cadre de la réalisation de sa prise en charge ou de son accompagnement et sous réserve des décisions de justice, des obligations contractuelles ou liées à la prestation dont elle bénéficie et des mesures de tutelle ou de curatelle renforcée, il est garanti à la personne la possibilité de circuler librement. A cet égard, les relations avec la société, les visites dans l'institution, à l'extérieur de celle-ci sont favorisées. Dans les mêmes limites et sous les mêmes réserves, la personne résidente peut, pendant la durée de son séjour, conserver des biens, effets et objets personnels et lorsqu'elle est majeure, disposer de son patrimoine et de ses revenus.

Article 9 – Principe de prévention et de soutien

Les conséquences affectives et sociales qui peuvent résulter de la prise en charge ou de l'accompagnement doivent être prises en considération. Il doit en être tenu compte dans les objectifs individuels de prise en charge et d'accompagnement. Le rôle des familles, des représentants légaux ou des proches qui entourent de leurs soins la personne accueillie doit être facilité avec son accord par l'institution, dans le respect du projet d'accueil et d'accompagnement individualisé et des décisions de justice. Les moments de fin de vie doivent faire l'objet de soins, d'assistance et de soutien adaptés dans le respect des pratiques religieuses ou confessionnelles et convictions tant de la personne que de ses proches ou représentants.

Article 10 – Droit à l'exercice des droits civiques attribués à la personne accueillie

L'exercice effectif de la totalité des droits civiques attribués aux personnes accueillies et des

libertés individuelles est facilité par l'institution qui prend à cet effet toutes mesures utiles dans le respect, si nécessaire, des décisions de justice.

Article 11 – Droit à la pratique religieuse

Les conditions de la pratique religieuse y compris la visite de représentants des différentes confessions doivent être facilitées, sans que celles-ci puissent faire obstacle aux missions des établissements ou services. Les personnels et les bénéficiaires s'obligent à un respect mutuel des croyances, convictions et opinions. Ce droit à la pratique religieuse s'exerce dans le respect de la liberté d'autrui et sous réserve que son exercice ne trouble pas le fonctionnement normal des établissements et services.

Article 12 – Respect de la dignité de la personne et de son intimité

Le respect de la dignité et de l'intégrité de la personne sont garantis. Hors la nécessité exclusive et objective de la réalisation de la prise en charge ou de l'accompagnement, le droit à l'intimité doit être préservé.

DOCUMENTS DISPONIBLES SUR PLACE OU SUR DEMANDE A L'ACCUEIL

En complément de ce livret, vous trouverez à la consultation à l'accueil, ou en impression sur demande :

- Liste des représentants du CVS
- Liste des prestataires intervenant à Nazareth (qui ont signé une convention)
- Liste des ressources mobilisables (non exhaustive)
- Les tarifs hébergement et dépendance en vigueur et la liste détaillée des prestations hors tarification
- Le projet associatif
- Le projet des établissements et sa synthèse