



Fondation
de la maison du
Diaconat
de Mulhouse

EHPAD
Notre Dame des Apôtres
Colmar

Livret d'accueil

du résident



www.nda-colmar.fr

L'EHPAD NOTRE DAME DES APÔTRES VOUS ACCUEILLE

Nous vous souhaitons la bienvenue à l'EHPAD Notre Dame des Apôtres, établissement à taille humaine où nous sommes heureux de vous accueillir.

À la Fondation de la maison du Diaconat de Mulhouse, l'accueil est une tradition plus que centenaire qui guide toujours notre action. Ainsi, chaque intervenant a été choisi non seulement pour ses qualités professionnelles, mais aussi pour ses qualités humaines d'écoute et d'engagement. C'est pourquoi, au-delà des équipements modernes de notre établissement, vous y retrouverez le même esprit qui a présidé à la création de Notre Dame des Apôtres : considérer avant tout le mieux-être de la personne.

Afin de vous accompagner dès les premiers jours dans notre établissement, l'EHPAD Notre Dame des Apôtres met à votre disposition ce livret d'accueil qui rassemble toutes les informations dont vous et vos proches aurez besoin.

Prenez un moment pour vous familiariser avec son contenu et soyez assurés que nous mettons tout en œuvre pour faire de Notre Dame des Apôtres un lieu de vie agréable.

Diégo Calabro
Directeur général

Sarah Lopez
Directrice

SOMMAIRE

1. L'EHPAD NOTRE DAME DES APÔTRES VOUS ACCUEILLE

Un peu d'histoire - p.6

Suivez-nous pour la visite ! - p.7

Une journée à Notre Dame des Apôtres - p.8

2. VOTRE SÉJOUR

Les démarches à l'admission - p.9

Confort hôtelier - p.11

Recommandations et règles de vie - p.13

Une équipe pluridisciplinaire - p.15

Les animations - p.17

Le PASA (Pôle d'Activités et de Soins Adaptés) - p.18

Spiritualité à l'EHPAD Notre Dame des Apôtres - p.19

3. VOS DROITS ET NOS ENGAGEMENTS

Conseil de Vie Sociale - p.20

Votre satisfaction - p.20

Vos idées et suggestions - p.20

Démarche réclamation - p. 21

Vos droits - p.21

La qualité, un levier d'amélioration - p.23

Devenez acteur de votre prise en charge - p.23

Lutte contre la douleur - p.23

LE MOT DU PRÉSIDENT



Madame, Monsieur,

La Fondation de la maison du Diaconat de Mulhouse incarne depuis 165 ans une même vocation : prendre soin des plus fragiles, dans le respect et la dignité. Née en 1860, reconnue d'utilité publique dès

1865, elle a ouvert sa première maison de santé en 1861 à Mulhouse, aujourd'hui la Clinique du Diaconat-Roosevelt. Au fil du temps et des rencontres, la Fondation a grandi, en Alsace d'abord, puis dans le Territoire de Belfort, la Haute-Saône et le Doubs.

Aujourd'hui, ce sont 85 établissements, 4 500 lits et places, près de 3 800 collaborateurs et 300 médecins qui portent chaque jour la même mission : vous accompagner, vous soigner et vous accueillir avec attention. Nos équipes s'engagent pour le mieux être de chacun, du nouveau-né à la personne âgée, en cultivant l'esprit d'initiative responsable qui fait notre identité.

Chaque année, plus de 72 000 personnes nous font confiance. Cette confiance, nous la méritons par la qualité des soins, l'investissement constant dans des équipements modernes, mais aussi par le souci d'offrir à nos collaborateurs des conditions de travail favorables. Notre équilibre, solide et durable, garantit à la fois la qualité de votre accueil et la pérennité de nos projets.

Œuvre privée et à but non lucratif, notre Fondation vit grâce à l'engagement de son comité bénévole, mais aussi grâce aux dons et legs qui soutiennent nos actions.

En ce moment où vous nous accordez votre confiance, nous vous souhaitons un bon séjour dans nos établissements.

Jean Widmaier
Président du Comité d'Administration

NOTRE FONDATION

La Fondation de la maison du Diaconat de Mulhouse agit depuis 1860 dans les domaines de la santé, du médico-social, du social et de la formation. Elle gère aujourd'hui 85 établissements et s'organise autour de quatre axes.

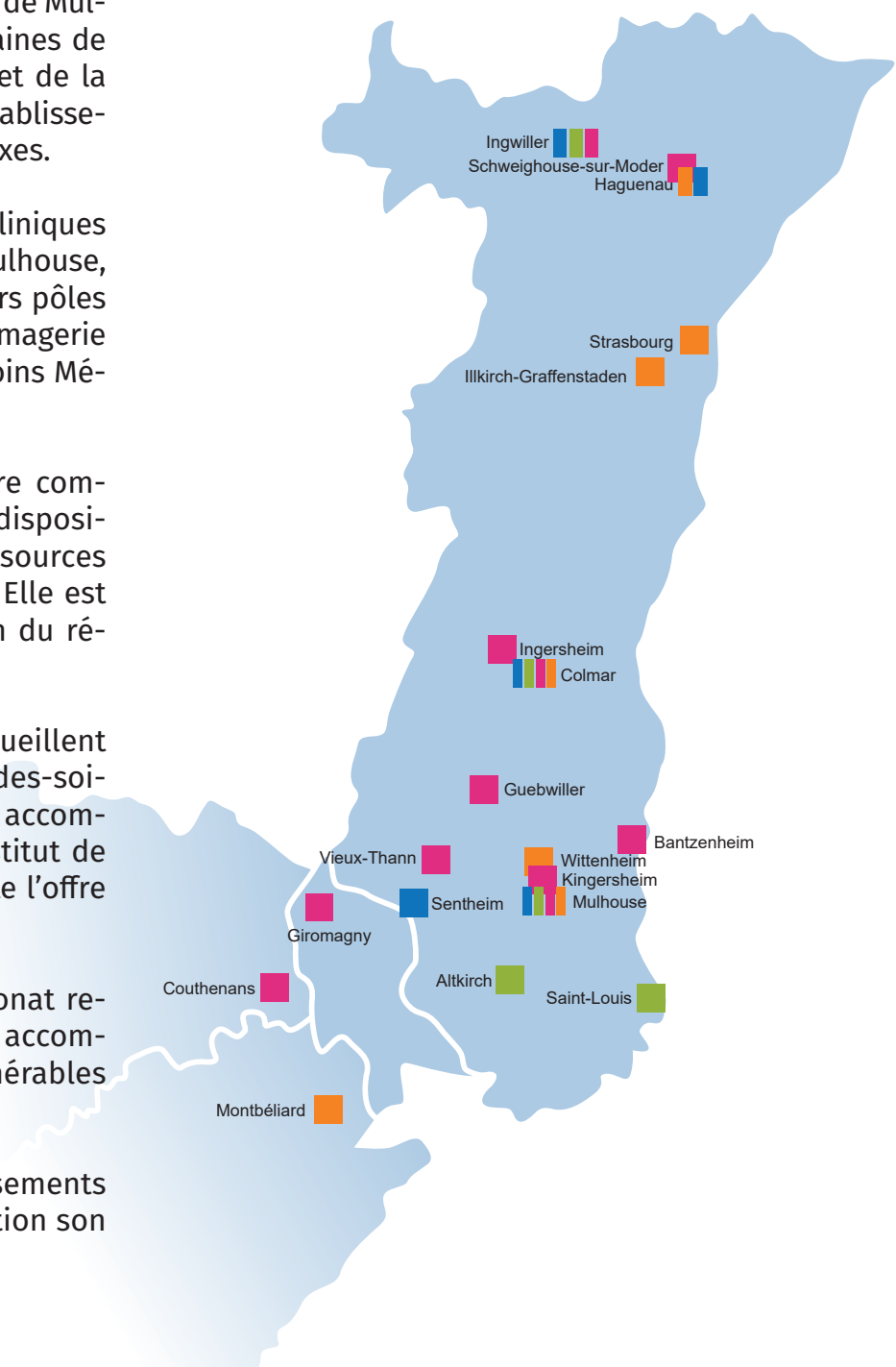
En santé, elle dispose d'hôpitaux et cliniques médecine chirurgie obstétrique à Mulhouse, Colmar et Ingwiller, reconnus pour leurs pôles d'excellence (cardiologie, chirurgie, imagerie médicale), mais aussi de Centres de Soins Médicaux et de Réadaptation (SMR).

Pour les aînés, elle propose une offre complète d'EHPAD, services à domicile et dispositifs innovants comme un Centre de Ressources Territorial sur le territoire de Colmar. Elle est également à l'initiative de la création du réseau Alsa'Seniors en 2017.

Côté formation, ses cinq instituts accueillent chaque année plus de 600 élèves aides-soignants, auxiliaires de puériculture, accompagnants éducatifs et sociaux. Un institut de formation en soins infirmiers complète l'offre depuis 2023.

AppuiSolidarités, Pôle Social du Diaconat regroupe quant à lui 44 structures et accompagne près de 5 000 personnes vulnérables par an.

Enfin, la Fondation soutient 27 établissements partenaires en mettant à leur disposition son expertise.



Etablissements
MCO et SMR

Etablissements
médico-sociaux

Etablissements
du Pôle formation

Etablissements
du Pôle social



300
praticiens



3 800
collaborateurs



85
établissements gérés
par la Fondation
dont 2 en mandat de gestion



27
établissements
partenaires



1. L'EHPAD NOTRE DAME DES APÔTRES VOUS ACCUEILLE

Un peu d'histoire

L'établissement et son histoire

Acquise en 1938 par la Congrégation des Sœurs Notre-Dame des Apôtres (missionnaires en Afrique), la maison Rue Bartholdi est destinée à devenir à la fois un foyer pour jeunes filles et une maison de retraite pour les Sœurs âgées de la congrégation. Du fait de l'avancée en âge des Sœurs de la congrégation et de nombreux retour d'Afrique ou du Moyen-Orient où elles ont souvent passé de longues années de vie active dans leurs missions, l'établissement devient exclusivement Maison de retraite à partir de 1971 et est agréée en 1973 pour 30 places permanentes habilitées à recevoir des bénéficiaires de l'aide-sociale. Une extension du bâtiment principal est construite et la maison accueille uniquement des religieuses âgées, pour la plupart originaires d'Alsace et des départements limitrophes.

A partir de 2001, au regard de la complexité et de la professionnalisation de la gestion des maisons de retraite, la gouvernance est transmise à un directeur laïc puis en 2003 à l'Association Partage Solidarité Accueil. Un vaste projet de restructuration architectural est lancé permettant d'accueillir 52 résidents. En 2015, l'union des associations Partage Solidarité Accueil et Espérance et Accueil, donne naissance à l'Association Chemins d'Espérance qui sera gestionnaire de l'EHPAD jusqu'au 1^{er} janvier 2024, date à laquelle la gestion est confiée à la Fondation de la maison du Diaconat de Mulhouse.

Le bâtiment et son environnement

L'établissement est situé sur un site de 3 700m², dans un quartier calme et résidentiel de Colmar, à 10 minutes à pied du centre-ville et de la gare SNCF.

Suivez-nous pour la visite !

NIVEAU -1

Accueil
Salle à manger
Salon des familles
Cuisines
Salon de coiffure
Bureau de la direction
Bureau RH
Salle de réunion
Salle de pause du personnel
Lingerie
Chapelle
Bureau de la gouvernante
Animatrice

NIVEAU 0

Jardin d'hiver
Bureau de la psychologue
Médecin coordonateur
bureau infirmière coordinatrice
Petit salon
Chambres 001 à 014
Salle d'activités
Local petit déjeuner

NIVEAU 1

Infirmierie
Salle de kinésithérapie
Bureau infirmier coordonateur
Salle de communauté
Petit salon
Chambres 101 à 114

NIVEAU 2

Petit salon
Cuisine thérapeutique
Chambres 201 à 220





Une journée à Notre Dame des Apôtres

Matin (à partir de 7h00)

- Soins d'hygiène des résidents
- Prise de sang si nécessaire
- Distribution des médicaments, mesure des paramètres, insuline
- Petit déjeuner en chambre
- Animations
- Pansements et soins si nécessaire
- Distribution des médicaments, glycémie, insuline
- Entretien des locaux
- Passage des intervenants extérieurs
- Déjeuner en salle à manger / chambres

Après-midi (à partir de 13h30)

- Soins
- Goûter
- Animations
- Distribution des médicaments, glycémie, insuline
- Passage des intervenants extérieurs
- Dîner en salle à manger / chambres

Soirée (à partir de 20h45) et nuit

- Passage de l'équipe de nuit





2. VOTRE SÉJOUR

Les démarches à l'admission

Préadmission



Vous souhaitez vous inscrire en EHPAD :

Le site internet VIA TRAJECTOIRE : <https://trajectoire.sante-ra.fr> est un service en ligne qui vous aide à trouver un EHPAD répondant à vos besoins, mais aussi à faire votre demande d'inscription en ligne et à transmettre votre dossier à votre médecin traitant ainsi qu'à l'établissement de votre choix.

Si vous ne disposez pas d'un ordinateur, vous avez la possibilité de vous adresser à l'assistante sociale de la CEA (Collectivité Européenne d'Alsace) : www.alsace.eu.

Votre médecin traitant sera informé de votre demande d'admission dès lors que votre dossier informatique sera complet. Le choix de votre EHPAD sera fixé par vos soins. Notre Dame des Apôtres sera informé directement si vous avez choisi cet établissement d'accueil.

Par ailleurs, une visite d'établissement est possible en prenant contact avec la gouvernante. Les demandes d'admission sont gérées en fonction des situations individuelles et des urgences.



Le secrétariat est ouvert du lundi au vendredi de 8h à 12h et de 14h à 17h.

Conditions d'admission

L'établissement accueille les personnes de plus de 60 ans, sauf dérogation, seules ou en couple, sans condition de ressources financières.

Les formalités d'admission

Une commission d'admission se réunit dès qu'une place est disponible. Elle prend en considération l'urgence et les données administratives et médicales des dossiers et donne un avis. L'admission est prononcée par la direction.

Documents administratifs nécessaires

Lors de votre admission, nous vous demandons de nous fournir les documents suivants :

- une photocopie du livret de famille et de la carte d'identité
- une photocopie de la carte vitale
- une photocopie de la carte de mutuelle
- une photocopie de la déclaration de ressources de l'année précédente et de l'avis d'imposition ou de non imposition
- une attestation de responsabilité civile délivrée par l'assurance
- une copie du jugement de tutelle (s'il y a lieu).
- un RIB
- un chèque de caution

À l'admission vous seront remis :

- le règlement de fonctionnement qui vous informe des conditions de vie dans l'établissement,
- le contrat de séjour que vous signerez,
- l'engagement de payer à remplir et à signer,
- un acte de cautionnement solidaire.

Les frais de séjour

Les tarifs journaliers sont fixés chaque année par le Président de la Collectivité Européenne d'Alsace (CEA) sur proposition du directeur de l'établissement. Ils se décomposent de la manière suivante :

- Un tarif d'hébergement, à la charge du résident ou pour partie de l'Aide Sociale (A.S.) départementale.
- Un tarif dépendance, à la charge du résident mais dont une partie est prise en charge par l'Allocation Personnalisée d'Autonomie (APA), versée par la CEA, avec laquelle l'établissement a signé une convention.
- Un tarif soins, pris en charge par l'Assurance Maladie.

Les aides financières

L'aide au logement

Versée sous condition de ressources, elle peut être demandée auprès de la Caisse d'Allocations Familiales ou de la Caisse de Mutualité Sociale Agricole.

L'Aide Sociale (A.S.)

Cette aide est sollicitée lorsque le résident ou sa famille sont dans l'impossibilité de régler les frais de séjour. Elle est attribuée par la CEA sous conditions de ressources du résident et des obligés alimentaires. L'obligé alimentaire est une personne qui doit aider financièrement ou en nature un parent ou un ascendant qui ne peut subvenir seul à ses besoins. Cette aide est récupérable au moment de la succession.





L'établissement est avant tout un lieu de vie. L'objectif commun à toutes les catégories de personnel, aussi bien médical, d'entretien, d'animation, de restauration que d'administration, ainsi que l'entourage est d'accompagner les résidents à accomplir les gestes essentiels quotidiens plutôt que de se substituer à eux et de « faire à leur place »

Extrait du projet d'établissement

Chambre

Vous avez la possibilité de personnaliser votre chambre en apportant des objets personnels (petits meubles, photos...). Les chambres sont individuelles avec cabinet de toilette et WC. Elles sont équipées d'un lit médicalisé, d'une table de chevet, d'une table adaptable, d'un placard de rangement, d'une prise téléphonique et d'une prise de télévision.



Coiffeur - Esthéticienne - Pédicure

Des professionnels conventionnés par l'établissement proposent leurs prestations (payantes) dans les services. Leurs coordonnées sont disponibles auprès du personnel d'accueil ou par affichage.



Courrier

Votre courrier vous est distribué chaque jour. Le courrier à expédier doit être déposé dans la boîte aux lettres se trouvant à l'accueil.



Cafétéria

Un distributeur automatique de boissons est à votre disposition dans le salon des familles.



Espaces extérieurs

Un parc est accessible en journée.



Linge et effets personnels

Vous devez apporter vos effets personnels. Le dossier d'admission comprend la liste du trousseau minimum nécessaire à l'admission. L'ensemble du linge est entretenu par un prestataire externe qui se charge de marquer à son nom le linge du résident. Toutefois les cycles de lavage ne conviennent pas aux vêtements délicats qui devront être pris en charge par la famille.



Presse

Vous pouvez vous abonner aux journaux de votre choix qui vous seront ensuite distribués.



Développement durable

L'établissement s'est engagé dans une politique de développement durable et vous invite à en devenir acteur en limitant vos consommations (eau, électricité et chauffage) et en adoptant le tri sélectif (papier, plastique, verre, piles) aux points de collecte mis en place dans les étages ou en vous adressant au personnel.



Horaires de distribution des repas

7h30 : petit déjeuner dans les étages
(chambre ou petit salon)

11h30 : déjeuner (à l'étage)

12h : déjeuner (en salle à manger)

15h30 : collation

17h30 : dîner (à l'étage)

18h30 : dîner (en salle à manger)

Le déjeuner et le dîner sont servis de préférence en salle à manger pour favoriser le contact avec les autres résidents ou en chambre, selon votre état de santé.

Les menus sont établis d'après un plan alimentaire garantissant un équilibre nutritionnel optimal et les denrées alimentaires sont soigneusement sélectionnées à l'achat pour satisfaire les critères de qualité et de développement durable (en référence à la nouvelle loi EGALIM). La cuisine, faite sur place, est de type traditionnel et en liaison froide.

Les régimes alimentaires sont établis sur prescription médicale. Le service diététique se tient à votre disposition pour d'éventuelles adaptations de vos repas si votre état de santé l'exige. L'eau du robinet est potable et des cruches individuelles sont distribuées dans les chambres.



Chaque chambre est équipée d'un poste téléphonique. Le numéro de la ligne directe est communiqué à l'admission.

 Télévision

Vous pouvez apporter votre téléviseur. Des télévisions à usage collectif sont à votre disposition dans différents lieux de vie.

 Visites

La présence de votre famille et de vos amis vous est d'un grand réconfort, ils sont les bienvenus.

Cependant, conseillez à votre entourage de ne pas venir en trop grand nombre, d'éviter la visite des enfants en bas âge et de toute personne malade.

 Sorties - Absences

Les sorties quotidiennes sont libres pour les personnes pouvant circuler seules et sans danger.

Les résidents souhaitant s'absenter sont priés de le signaler aux soignants et de prévenir la gouvernante si ils sont absents pour le repas.

Les absences de plusieurs jours doivent être signalées au minimum 48 heures à l'avance. Pour toute absence, un tarif spécial est mis en place (voir les conditions auprès de l'assistante administrative ou la gouvernante se trouvant à l'accueil).

Climatisation

Toutes les chambres et locaux sont dotés d'une climatisation réversible individuelle.





Recommandations et règles de vie



Appel malade

À l'admission, l'établissement fournit un médaillon ou un bracelet d'appel à chaque résident.



Respect

L'établissement engagera systématiquement des poursuites contre toute personne qui aurait un comportement ou des propos violents à l'égard du personnel ou de l'établissement.



Hygiène

Désinfectez-vous les mains dès votre arrivée dans l'établissement, en entrant dans la chambre puis à votre sortie. De la solution hydroalcoolique est à votre disposition dans les espaces communs.



Vigilance

Nous vous invitons à rester attentif à votre environnement et nous signaler tout faits, objets ou comportements suspect/dangereux.



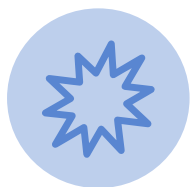
Prévention

Si vous présentez des signes d'infection respiratoire, le port du masque est recommandé. Nous conseillons aux proches de reporter leur visite en cas de maladie.



Prise et diffusion d'images

Il est interdit de photographier, filmer ou enregistrer le personnel et les résidents au sein de l'établissement (sauf autorisation).



Dégradations du matériel

Pour votre confort, il convient de respecter les équipements mis à votre disposition ainsi que la propreté des bâtiments et de leurs abords.



Propreté des lieux

Respectez les locaux et objets mis à votre disposition. Laissez-les dans l'état où vous aimeriez les trouver.



Objets de valeur

L'établissement met à votre disposition un coffre dans lequel nous vous invitons à déposer vos objets de valeur. L'établissement n'est pas responsable en cas de perte ou de vol des bijoux, de l'argent que vous conservez dans votre chambre. Pensez à les remettre à vos proches.



Respect d'autrui

Dans l'intérêt de tous, le silence dans les couloirs et à l'extérieur est de rigueur. Respectez le sommeil et le repos de votre voisin de chambre. Réduisez le son des téléviseurs et évitez les discussions bruyantes (couloirs, chambres).



Tabac - vapotage

Il est strictement interdit de fumer dans l'enceinte de l'établissement. De même, l'usage de la cigarette électronique n'est pas autorisé dans l'établissement.



Sécurité incendie

Nos bâtiments et nos équipements répondent aux normes de sécurité incendie (portes coupe-feu, détecteurs de fumée, matériel d'extinction, rondes de sécurité...). Des consignes de sécurité et d'évacuation sont affichées dans l'établissement. Nous vous recommandons d'en prendre connaissance.

En cas de début d'incendie :

- Restez calme
- Alertez le personnel
- Restez dans votre chambre
- Fermez la porte et la fenêtre pour éviter la propagation des fumées
- Ne quittez pas votre chambre seul
- Laissez agir le personnel du service et les équipes compétentes



Une équipe pluridisciplinaire



Toute personne, quelles que soient les transformations de son être ou de sa situation sociale, doit pouvoir bénéficier de soins, d'une présence fraternelle et d'un accompagnement respectueux de sa dignité, avec une attention particulière à ce qu'elle puisse garder sa vie en main, accéder à des lieux de vie et de partage.

Extrait du projet associatif

Une équipe pluridisciplinaire vous prend en charge dès votre arrivée et vous accompagnera au quotidien.

Le partage des informations concernant le résident entre les différents professionnels de santé est une garantie de sécurité pour sa prise en charge.

L'Infirmière Coordinatrice (IDEC)

Elle organise l'activité paramédicale, encadre, anime l'équipe et coordonne les moyens nécessaires au soin, à l'accompagnement et à l'animation, en veillant à l'efficacité et à la qualité des prestations. Elle est l'interlocutrice privilégiée des familles et des tuteurs.

Les infirmiers

Ils dispensent des soins de nature préventive, curative ou palliative, visant au maintien ou à la restauration de la santé de chaque résident. Ils assurent en particulier la dispensation des traitements médicaux prescrits par les médecins traitants.

Les aides-soignants

Ils assurent activement l'accompagnement des résidents par des soins de confort et par une assistance dans les actes de la vie quotidienne (faire sa toilette, s'habiller, manger...) : le tout en maintenant au mieux l'autonomie du résident. Ils exercent sous la responsabilité de l'IDEC.

Le médecin traitant

Il prend en charge votre suivi médical, en lien avec notre personnel soignant et le médecin

coordonnateur. Vous avez le libre choix de votre médecin traitant.

Le médecin coordonnateur

Il assure l'encadrement médical de l'équipe soignante, sous l'autorité administrative de la direction. Il peut être contacté par tous les résidents ou leur famille.

Il assure différentes missions :

- évalue et valide la dépendance des résidents, ainsi que leurs besoins en soins ;
- élabore le projet de soins avec l'équipe soignante, coordonne et évalue sa mise en œuvre.

Les agents des services hospitaliers

Nous faisons appel à un prestataire externe qui veille au confort et au bien-être des résidents, à l'entretien des chambres et des locaux. Il assure également le service du petit déjeuner et des repas en chambre.

La psychologue

La psychologue est présente 2 journées par semaine au sein de l'établissement. Sa mission principale est d'apporter un soutien psychologique aux résidents. Elle propose des entretiens individuels pour permettre aux résidents de venir déposer ce qui les anime. Elle se rend également disponible pour les familles afin de les accompagner dans l'arrivée de leurs proches en EHPAD. Enfin, la psychologue travaille avec les équipes afin d'améliorer avec elles le quotidien et la prise en charge des résidents.

La pharmacie

L'approvisionnement des pilluliers et autres traitements de chaque résident est assuré par un coursier depuis l'officine de ville avec laquelle l'EHPAD a signé un contrat de prestation.

Le pharmacien concourt à la bonne gestion et au bon usage des médicaments destinés aux résidents. Il dispose des informations relatives au traitement et des données de santé du résident afin de garantir la qualité des soins pris en charge.

L'EHPAD dispose également d'une armoire de dotation qui permet de répondre au mieux aux demandes urgentes (initiation d'un nouveau traitement par exemple).

L'ensemble des ordonnances doit donc être transmis à l'officine par le biais des infirmiers(ères) afin de répondre le plus rapidement possible au besoin. Les résidents et leur famille ne doivent pas chercher eux-mêmes les médicaments.

Hôtellerie et lingerie

Le service hôtellerie assure et maintient la propreté de l'ensemble de l'établissement, dans un souci de qualité et d'efficacité. Le service hôtelier assure la gestion et le suivi du linge (linge de lit et tenues professionnelles), dont l'entretien est effectué par une société extérieure, ainsi que le suivi du linge personnel du résident par un prestataire externe.

La gouvernante

La gouvernante veille à l'application des règles

d'hygiène et de sécurité en matière d'entretien des chambres, des locaux et du linge ainsi qu'en matière de distribution des repas. Elle fait également le lien avec les prestataires extérieurs, notamment de traitement du linge et de cuisine et représente un interlocuteur de proximité avec les familles. Elle assure également les premières visites de l'établissement aux familles et se charge de la bonne intégration des résidents au sein de l'établissement.

Service technique

L'établissement est doté d'une équipe technique chargée de son entretien au quotidien. Pour toute demande d'intervention, vous pouvez vous adresser à l'accueil.

Les repas

Ils sont assurés par un prestataire externe, et composés avec une diététicienne.

L'équipe administrative

L'assistante administrative et la gouvernante sont à votre disposition pour toutes questions relatives à votre séjour.

L'animatrice

Elle est présente quatre fois par semaine et propose différentes activités à l'intérieur et à l'extérieur de l'établissement.

Vous reconnaîtrez facilement le personnel qui vous entoure grâce aux écussons nominatifs, associés à un code couleur :



AUBERGINE

Responsable infirmier, infirmier



BLEU TURQUOISE

Aide-soignant,
Aide médico-psychologique



Les animations

L'animation est une des fonctions essentielles à l'EHPAD. Elle fait partie intégrante du projet de vie de l'établissement. Le projet d'animation est élaboré annuellement et le programme détaillé des animations est affiché dans l'établissement.

Une animatrice intervient régulièrement et propose des activités auxquelles vous pouvez librement participer.

Au quotidien, vous pouvez participer à des animations :

- À l'intérieur de l'établissement : lecture du journal, ateliers pâtisserie, chants, bibliothèque, spectacles, travaux manuels, jeux de société...
- Des sorties à l'extérieur : participation aux manifestations locales, visites touristiques, échanges avec d'autres établissements...

L'animateur propose aussi des moments d'échanges et de rencontres :

- organisation de fêtes thématiques ;
- fête des anniversaires chaque fin de mois avec musicien ou manifestation ;
- projets intergénérationnels avec les élèves des écoles alentour.

L'animation de Notre Dame des Apôtres est soutenue dans sa mission par l'intervention ponctuelle de partenaires extérieurs, salariés ou bénévoles.

Elle fait partie intégrante du projet de vie de la personne. Après une petite période d'adap-

tation, l'animatrice engage la conversation et aide le résident à exprimer ses besoins, ses souhaits, ses passions. Ce petit entretien permet d'établir une relation de confiance, et de guider la personne accueillie dans sa nouvelle vie. C'est aussi le moment de rassurer la personne et de l'aider avec écoute à organiser ses journées au sein de l'EHPAD.

L'animatrice fera des propositions d'activités adaptées. Le résident décidera de son adhésion ou non. Nous travaillons dans le plus grand respect des choix du résident.

Le planning d'activité est affiché dans divers endroits stratégiques de l'établissement.

Un planning mensuel est inclu dans la lettre mensuelle.

Chaque matin, les personnes sont invitées aux activités.

Quand une personne refuse de participer aux animations, l'animatrice peut lui proposer des petites activités en individuel en chambre afin de maintenir le lien social et de lutter contre l'isolement.

Les projets d'activités sont stipulés dans le projet personnalisé, validés par le résident et ses représentants ainsi que par l'équipe soignante.

Le PASA (Pôle d'Activités et de Soins Adaptés)

Qu'est ce qu'un PASA ?

C'est un espace aménagé dans l'EHPAD dédié à l'accueil, durant la journée, des résidents atteints de la maladie d'Alzheimer ou de maladies neuro-dégénératives.

Le PASA est un espace conçu pour créer un environnement confortable, rassurant et stimulant pour les résidents. Il doit aussi offrir des lieux de vie sociale pour le groupe et proposer une ouverture sur l'extérieur par un prolongement sur un jardin ou sur une terrasse sécurisés, librement accessibles aux résidents.

Un PASA accueille au maximum 6 résidents pour proposer un accompagnement personnalisé une fois par semaine.

Les PASA proposent des activités individuelles ou collectives. Le programme d'activités est élaboré sous la responsabilité du médecin coordonnateur. Il a pour objectif d'offrir un accompagnement spécifique et personnalisé en fonction des besoins des résidents, notamment pour faire diminuer les manifestations de l'humeur et les troubles du comportement.

Des professionnels spécialement formés aux

techniques de soins et de communication adaptées aux personnes atteintes de la maladie d'Alzheimer ou de maladies neuro-dégénératives interviennent dans le PASA.

La décision d'une entrée dans le PASA est prise par l'équipe du PASA et validée par le médecin coordonnateur de l'EHPAD.

Objectif : maintenir ou réhabiliter les capacités fonctionnelles et cognitives des personnes accueillies, en mobilisant leurs fonctions sensorielles et en proposant un programme d'activités adapté au résident.

Relations avec l'EHPAD

Les relations entre le PASA et l'EHPAD sont étroites et constantes. Les équipes échangent sur l'état du résident.

Relations avec la famille

Les familles sont invitées à accompagner si elles le souhaitent leur parent au PASA, sous réserve de ne pas perturber les activités.





Spiritualité à l'EHPAD Notre Dame des Apôtres

Nous savions que la communauté religieuse des Sœurs de Notre Dame des Apôtres faisait toujours partie des résidents et que par conséquent nous pouvions compter sur leur accompagnement.

Nous avons vite compris que l'art de vivre ensemble se construit tous les jours et est le fait de multiples recommencements. L'ambiance de la maison, le contexte agréable, donnent cohérence et vérité à notre vivre ensemble.

Il règne une ambiance de paix, de liberté, qui donnent à nos relations une dimension particulière. Nous savons que des temps de prière rythment les journées de la communauté religieuse qui donnent à la maison ce principe vital qui lui est propre et qu'on pourrait appeler ambiance spirituelle. Des offices sont proposés à tous et de nombreux résidents viennent aux messes qui sont célébrées les jeudis et les samedis. La chapelle, par moments, aurait besoin de pousser ses murs. Une célébration du pardon est organisée pendant le Carême, elle est animée, en général, par le curé de la pa-

roisse Saint-Martin. Les résidents qui veulent reconstruire un prêtre savent qu'ils peuvent en faire la demande car les célébrants du jeudi et du samedi se rendent disponibles.

Les familles savent qu'elles peuvent demander aux Sœurs d'aller prier avec leur parent et d'accompagner quelqu'un qui est en fin de vie. Régulièrement des célébrations sont faites à l'intention des résidents décédés. Pour la Toussaint, une célébration rappelle le souvenir (photo à l'appui) des résidents décédés au cours de l'année. Les familles sont toujours invitées à la célébration.

Dans l'ensemble, les Sœurs cherchent à répondre aux appels qui leur parviennent de leur entourage.



3. DROITS ET INFORMATIONS

Le Conseil de Vie Sociale (CVS)

Le CVS vous donne la parole et l'opportunité d'exprimer vos attentes.

Cette instance participative s'organise autour d'un moment d'échange, pour parler de la vie et du fonctionnement de l'établissement.

Les sujets abordés sont les suivants :

- les droits et libertés des personnes accueillies
- l'organisation de la vie quotidienne
- le règlement de fonctionnement
- le projet d'établissement
- le rapport d'évaluation
- les activités et les animations socioculturelles
- la nature et les prix des services rendus
- l'affectation des locaux collectifs
- les projets de travaux et d'équipement...

Le CVS est une instance obligatoire dans les EHPAD. Il se compose notamment de représentants des résidents, des familles et du personnel. La liste des membres du CVS est affichée. Vous êtes libre de les contacter.

Le compte rendu vous est accessible.

Votre satisfaction

Dans le cadre de notre engagement pour l'amélioration continue de votre accompagnement au sein de l'EHPAD, nous recueillons annuellement votre avis et vos impressions. Un questionnaire a été conçu pour vous écouter et mieux comprendre vos attentes et besoins.

Vos réponses nous aideront à identifier les points forts de notre structure ainsi que les axes d'amélioration nécessaires pour vous offrir un cadre toujours plus adapté et bienveillant.

Vos idées et suggestions

Vous pouvez nous faire part de vos suggestions. Pour cela, des formulaires sont disponibles à côté de la boîte aux lettres située à l'accueil.

Démarche de réclamation

Si vous souhaitez exprimer une insatisfaction, formuler une réclamation, vous pouvez en parler à un membre de l'équipe, à l'encadrement ou à la direction. Vous avez également la possibilité d'effectuer une démarche écrite via un formulaire disponible à l'accueil de l'EHPAD. Toute demande est traitée avec attention, dans le respect de la confidentialité, et une réponse écrite vous sera apportée dans les meilleurs délais. Aucune démarche ne saurait porter atteinte à la qualité de votre accompagnement.

Vos droits

La personne qualifiée

Conformément à l'article L.311-5 du code de l'action sociale et des familles, vous ou votre représentant légal pouvez faire appel, en vue de vous aider à faire valoir vos droits, à une personne qualifiée. Elle a un rôle de médiation, de soutien et d'informations. Ses coordonnées sont affichées dans l'établissement.

Le médiateur de la consommation

En cas de désaccord sur le contrat de séjour, la facturation ou les prestations d'hébergement, le résident ou son représentant légal peuvent saisir gratuitement le médiateur de la consommation. Avant cela, une réclamation écrite sans résolution satisfaisante doit avoir été entreprise auprès de l'EHPAD.

Le respect de l'intimité, de la dignité, de l'intégrité et de la vie privée

Le respect de votre dignité, intimité, intégrité se traduit au quotidien par des actes de bienveillance associés à un savoir-être et un savoir-faire. Il est important que vous soyez traité avec égard et considération.

Il s'agit, entre autres, d'un comportement et langage respectueux, de prendre en compte votre liberté de choix et de décision, de nous adapter en tenant compte de votre niveau d'autonomie, de vos capacités et de vos souhaits.

La chambre est votre lieu de vie privée. Il vous est possible de la personnaliser.

L'information, le consentement et le refus de soins

L'information qui vous est donnée sur votre état de santé, sur les actes et traitements proposés, sur leurs bénéfices, sur leurs risques éventuels doit être claire, accessible. Elle doit vous permettre de participer aux choix thérapeutiques qui vous concernent et de donner un consentement libre et éclairé sur les actes et traitements qui vous sont proposés, vous pouvez aussi choisir de ne pas être informé. Dans ce cas, vous devez prévenir le médecin afin que cette demande soit inscrite dans votre dossier et prise en compte.

Vous pouvez refuser les soins et les actes thérapeutiques qui vous sont proposés, sauf exceptions prévues par la loi, après avoir été informé des risques éventuels encourus et à la condition de signer une décharge.

Vous devez être informé des frais auxquels vous pourriez être exposé à l'occasion de soins et de traitements et sur les conditions de leur prise en charge.

Un consentement spécifique est prévu notamment pour les résidents acceptant de participer à une recherche biomédicale. Leur accord écrit est obligatoire et peut être repris à tout moment.

La confidentialité et le secret médical

Toute personne prise en charge a droit au respect de sa vie privée et au secret des informations qui la concernent. Le secret médical n'empêche pas de donner des informations à la personne de confiance ou à la famille, afin de leur permettre

d'apporter un soutien direct au résident. Toutefois, vous pouvez vous opposer à la communication de ces informations et le médecin devra se conformer à votre décision.

Pour les personnes décédées, des informations peuvent être délivrées aux ayants droit sauf opposition de la personne malade avant son décès et selon les conditions réglementaires.

La loi informatique et liberté

Les données administratives et médicales relatives à votre séjour dans l'établissement sont enregistrées dans des fichiers informatiques et font l'objet d'un traitement automatisé déclaré à la CNIL (Commission nationale de l'informatique et des libertés).

Vous pouvez avoir accès à ces informations et avez la possibilité de les faire modifier ou supprimer. Pour cela, vous devez adresser une demande écrite au directeur d'établissement.

Le droit de vote

Chaque résident peut exercer son droit de vote. L'inscription sur les listes électorales est effectuée par l'établissement.

L'accès au dossier médical

Un dossier médical est constitué pour chaque résident et comprend les informations recueillies tout au long de votre séjour et protégées par le secret médical. Ce dossier est conservé par l'établissement conformément à la réglementation relative aux archives publiques hospitalières pendant 20 ans.

Si vous souhaitez la communication de votre dossier, vous devez en faire la demande écrite auprès du directeur de l'établissement.

Les directives anticipées

Toute personne majeure peut prévoir ses souhaits concernant sa fin de vie afin

d'anticiper une situation où elle serait hors d'état de manifester sa volonté. Elles vous permettent d'informer les professionnels de santé de vos choix thérapeutiques, même dans l'hypothèse où il vous serait impossible de vous exprimer.

Elles sont notamment prises en compte lorsque les médecins envisagent la fin de vie, la réanimation ou le maintien artificiel de la vie.

Si vous avez rédigé des directives anticipées, il faut en informer les médecins. Si vous ne les avez pas déjà rédigées lors de votre admission, vous pourrez les rédiger au moment que vous jugerez opportun. Notre personnel se tient à votre disposition et pourra vous remettre un formulaire.

La personne de confiance

À votre admission, il vous est proposé de désigner par écrit une personne de confiance.

Son rôle est, si vous le souhaitez, de :

- vous accompagner dans les démarches durant votre séjour
 - assister aux entretiens médicaux
 - recevoir les informations médicales en cas de pronostic grave
 - être consultée lorsque vous êtes hors d'état d'exprimer votre volonté et que vos soins s'imposent pour des raisons tenant à l'urgence.
- Cette personne peut être un parent, un proche ou votre médecin traitant. Cette désignation est valable pour toute la durée de votre séjour mais peut être modifiée à tout moment.

La personne à prévenir

Vous pouvez désigner une personne que nous pourrions contacter en cas de besoin. Cette personne peut être la même que la personne de confiance ou peut être différente. Elle n'a pas accès aux mêmes informations que la personne de confiance.

La qualité

À votre service et au service des professionnels

Dans un contexte constant d'évolution, la qualité des accompagnements proposés et adaptés à vos besoins au sein de l'EHPAD constitue un enjeu central pour vous garantir dignité, respect et sécurité. La démarche qualité, au-delà de son cadre réglementaire, s'inscrit dans une volonté profonde d'amélioration continue, de transparence et d'éthique.

Elle vise à structurer les pratiques professionnelles autour de repères communs, à renforcer la cohérence des interventions, à prévenir les risques et à favoriser l'implication des professionnels comme des personnes accompagnées. Le développement d'une culture qualité s'appuie sur des outils partagés, une approche participative et une attention constante portée à l'écoute, à l'évaluation et à l'adaptation des pratiques.

Politique qualité

La politique d'amélioration de la qualité et de la sécurité des soins est coordonnée par le directeur des Projets, de l'Organisation et de la Qualité assisté par la Fondation de la maison du Diaconat de Mulhouse, assisté par une infirmière hygiéniste et par un membre du centre de ressources qualité.

Leur rôle est de mettre en œuvre la politique qualité, de maîtriser les risques de l'établissement et de développer une démarche de prévention et de gestion de ceux-ci en les identifiant dans les différents secteurs d'activités, puis en les analysant pour les réduire.

Amélioration continue

L'établissement est soumis à l'obligation d'évaluation de la qualité des EHPAD. Réalisée par des professionnels extérieurs à l'établissement, selon les modalités définies par la Haute Autorité de Santé (HAS). Les résultats sont consultables après chaque évaluation sur le site Qualiscope.

Devenez acteur de votre prise en charge

Les mesures d'hygiène appelées « précautions standard » doivent s'appliquer en tout lieu par tous et pour tous (professionnels-résidents-visiteurs) afin de prévenir et maîtriser le risque infectieux au sein de l'établissement :

Elles sont basées sur le respect de la réalisation d'une hygiène des mains en incluant également le port d'une tenue propre, le nettoyage des locaux, la gestion des déchets et du linge...

Des précautions complémentaires peuvent être mises en place en cas d'infection ou pour vous protéger.

Vous-même ainsi que vos proches êtes sollicités pour participer à cette lutte contre les infections associées aux soins, tout simplement en réalisant une hygiène des mains régulièrement et en respectant les consignes en vigueur au sein de l'EHPAD.

De la solution hydro-alcoolique est à votre disposition en chambre et dans les divers locaux. Nous vous remercions pour votre collaboration.

Lutte contre la douleur

Nous ne sommes pas tous égaux devant la douleur. Notre personnel est là pour vous écouter et évaluer régulièrement votre douleur.

Prévenir, traiter ou soulager votre douleur, c'est possible en prévenant les douleurs provoquées lors de certains soins ou examens et en traitant ou soulageant les douleurs grâce aux moyens les plus adaptés :

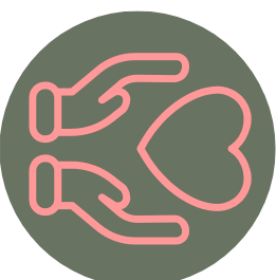
- par la prise d'un traitement médicamenteux (les antalgiques sont par exemple des médicaments qui soulagent la douleur).
- grâce à des techniques non médicamenteuses qui peuvent vous être proposées telles que la prise en charge rééducative, la physiothérapie, l'écoute attentive...

Bienveillance

Veiller aux besoins et impératifs de chacun

Anticiper les besoins

Etre poli



Tolérance

Envers le personnel et ses contraintes

Comprendre, se mettre à la place de l'autre



Respect

Du choix du résident, de sa vie privée (famille, personnelle...)



De la personne dans sa différence, dans son individualité

Du rythme de chacun
Recherche d'une adhésion au projet de soins

Accompagnement

Prendre le temps de parler avec les résidents, les familles



Accompagner la fin de vie

Bien être

Etre exempt d'inquiétude

Etre libre d'aller et venir

Vivre en harmonie avec les autres, partager

Prendre en compte, interroger et évaluer la douleur des résidents



Confiance

Soigner le lien de confiance en respectant la confidentialité et le secret professionnel

Savoir écouter



LA CHARTE DE LA
BIENTRAITANCE A L'EHPAD
NOTRE DAME DES APÔTRES

Charte éthique et accompagnement du grand âge

1

Reconnaître chaque personne dans son humanité et sa citoyenneté, dans son inaliénable dignité et dans son identité singulière.

2

Favoriser l'expression par la personne de l'ensemble de ses potentialités. Se préoccuper de l'effectivité de ses droits.

3

Être à l'écoute de ce que la personne sait, comprend et exprime. L'informer de façon loyale, adaptée et respecter ses décisions.

4

Garantir à tous un accès équitable à des soins et à des aides appropriés.

5

Reconnaître le besoin, pour chaque personne, d'avoir une vie relationnelle, une vie sociale et familiale, une vie affective et une vie intime.

6

Proposer à la personne un accompagnement global et individualisé, même lorsque des aides ou des soins importants sont nécessaires.

7

Faire en sorte que chacun puisse bénéficier, jusqu'au terme de son existence, de la meilleure qualité de vie possible.

8

Respecter dans leur diversité les savoirs, les compétences, les rôles et les droits des familles et des proches.

9

Considérer et soutenir les professionnels et les bénévoles dans leur engagement auprès des personnes et valoriser leurs missions.

10

Prendre des décisions contextualisées, réfléchies et concertées, en s'efforçant de concilier l'intérêt des individus et celui de la collectivité.

Retrouver la charte dans son intégralité :
www.espace-ethique.org/charte-grand-age



CHARTRE DES DROITS ET LIBERTÉS DES PERSONNES ACCUEILLIES EN ÉTABLISSEMENT MÉDICO-SOCIAL

Principe de non-discrimination

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.

Droit à l'information

La personne a droit à une information claire, compréhensible et adaptée sur la prise en charge et l'accompagnement dont elle bénéficie ainsi que sur ses droits et le fonctionnement de l'établissement.

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

Le consentement éclairé de la personne doit être recherché par tous les moyens adaptés à sa situation. 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.

Droit à la protection

Il est garanti au résident par l'ensemble des personnes réalisant une prise en charge, le respect de la confidentialité des informations le concernant dans le cadre des lois existantes.

Droit au respect des liens familiaux

Le maintien des liens familiaux doit être favorisé 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.

Principe de prévention et de soutien

Les conséquences affectives et sociales de la prise en charge ou de l'accompagnement doivent être prise en considération. Le rôle des familles, des représentants légaux ou des proches doit être facilité avec son accord par l'institution.

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 des convictions tant de la personne que de ses proches ou représentants.

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.

Droit à l'autonomie

Dans les limites définies dans le cadre de la réalisation de sa prise en charge ou de son accompagnement,

il est garanti à la personne la possibilité de circuler librement.

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.

Cette charte est extraite de l'annexe à l'arrêté du 8 septembre 2003 et est mentionnée à l'article L 311-4 du Code de l'action sociale et des familles.



Accès

Gare SNCF : 5 minutes en voiture

BUS :

Arrêt Clémenceau, lignes 4 - 22 - 23
Arrêt Bartholdi, ligne 6

Contact

EHPAD Notre Dame des Apôtres

34 rue Bartholdi, 68000 COLMAR

03 89 24 03 09

administration.nda@diaconat-mulhouse.fr

Facebook : EHPAD Notre Dame des Apôtres