



Fondation  
de la maison du  
**Diaconat**  
de Mulhouse

EHPAD  
**Notre Dame des Apôtres**  
Colmar

# Livret d'accueil

## EHPAD Notre Dame des Apôtres



[www.nda-colmar.fr](http://www.nda-colmar.fr)

# LE MOT DU PRÉSIDENT



## **Madame, Monsieur,**

La Fondation de la maison du Diaconat de Mulhouse a été créée en 1860 avec l'ouverture de la Clinique du Diaconat de Mulhouse. Elle est aujourd'hui présente du nord au sud de

l'Alsace, au travers de ses 40 établissements. L'ensemble ainsi constitué représente plus de 4 500 lits et places et près de 3 800 collaborateurs, dont 300 médecins.

Notre Fondation s'est toujours attachée à inscrire son action dans la fidélité à ses origines et le respect des valeurs qui l'ont fondée : être au service des autres, œuvrer au bien-être des patients et agir au quotidien dans un esprit d'initiative responsable.

Notre effort d'investissement est constant pour offrir à nos patients la meilleure qualité d'accueil, de soins et de séjour et, à nos praticiens et soignants, les meilleures conditions d'exercice. Œuvre privée, à but non lucratif et reconnue

d'utilité publique, notre Fondation peut recevoir vos dons qui seront utilisés pour améliorer le quotidien des patients et des résidents. En vous remerciant de l'aide que vous pourrez ainsi nous apporter, nous vous adressons nos vœux de bon rétablissement.

Les missions essentielles de notre Fondation sont organisées autour de l'accompagnement et du soin, du nouveau-né à la personne âgée. Toujours avec le même objectif : considérer avant tout le mieux être de la personne.

Le fonctionnement de notre institution est structuré autour d'équilibres financiers permettant de maintenir un haut niveau d'investissement ainsi qu'une qualité d'accueil et de soins optimale, au service des personnes que nous accueillons chaque année dans nos établissements. Une stabilité qui nous permet également d'offrir à nos 3 800 collaborateurs de bonnes conditions de travail et un climat social serein.

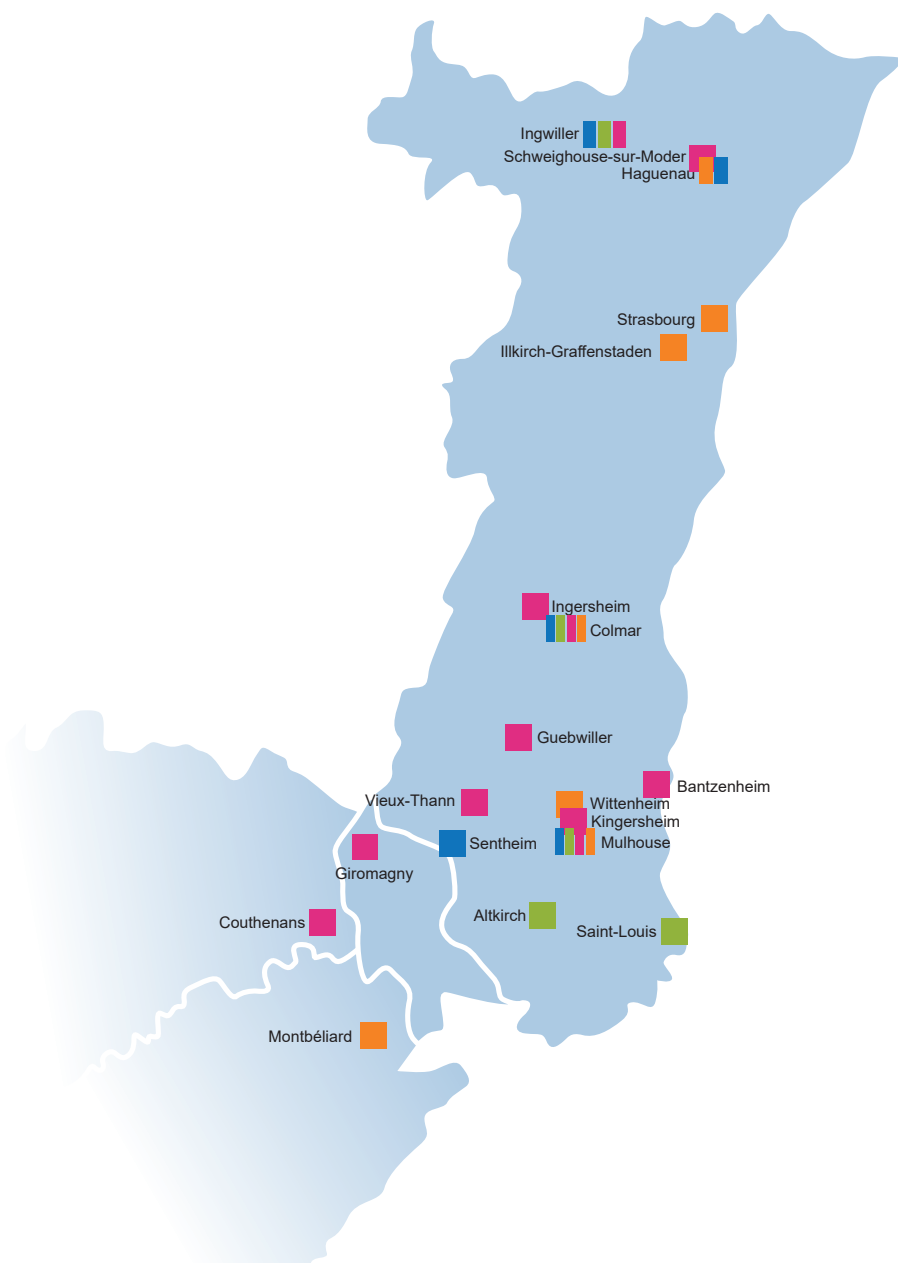
**Jean Widmaier**

*Président du Comité d'Administration*

# NOTRE FONDATION

La Fondation de la maison du Diaconat de Mulhouse est une œuvre privée non lucrative et reconnue d'utilité publique. Elle agit depuis 1860 dans les domaines de la santé, du social, du médico-social et de la formation. Elle gère aujourd'hui 85 établissements en Alsace et dans le Territoire de Belfort, comprenant entre autres cliniques, hôpitaux, EHPAD et un important pôle social : AppuiSolidarités. Elle est aujourd'hui un acteur majeur avec 4 568 lits et plus de 3 831 collaborateurs. Fidèle à ses valeurs, elle place l'humain au cœur de son action tant au service de ses salariés qu'au bénéfice des 80 000 personnes accueillies, accompagnées, soignées, formées chaque année. Elle soutient aussi 26 établissements partenaires grâce à ses ressources et à son expertise.

## > Une communauté de 112 établissements



### Sanitaire

- Hôpital le Neuenberg - Ingwiller
- Maison médicale - Ingwiller
- CSMRA Château Walk - Haguenau
- Hôpital Albert Schweitzer - Colmar
- Clinique du Diaconat-Colmar - Colmar
- Laboratoire de biologie médicale multisite - Mulhouse, Colmar
- CSMR Saint-Jean - Sentheim
- Clinique du Diaconat-Roosevelt - Mulhouse
- Clinique du Diaconat-Fonderie - Mulhouse



### Médico-social

- EHPAD Béthanie, Siméon et Emmaüs - Ingwiller
- Maison d'Accueil du Diaconat-Colmar - Colmar
- Home du Florimont - Ingersheim
- SSIAD Domisoins - Guebwiller, Vieux-Thann
- EHPAD Les Violettes - Kingersheim
- EHPAD Les Molènes (mandat de gestion) - Bantzenheim
- EHPAD Saint-Joseph - Giromagny
- EHPAD Notre Dame des Apôtres - Colmar
- EHPAD Les Chevreteux - Couthenans
- Habitat Inclusif - Schweighouse-sur-Moder
- Habitat Inclusif - Mulhouse



### Formation

IDE - AS - AP - AES - Formation continue

- Institut de Formation du Neuenberg - Ingwiller
- Institut de Formation du Diaconat-Colmar - Colmar
- Institut de Formation du Diaconat Mulhouse - Mulhouse
- Institut de Formation en Soins Infirmiers du Diaconat - Mulhouse
- Institut de Formation du Diaconat Mulhouse - Saint-Louis
- Institut de Formation du Diaconat Mulhouse - Altkirch



### AppuiSolidarités

Pôle social du Diaconat

- Secteur Enfance
- Secteur Accueil, Inclusion, Citoyenneté
- AppuiLoge, agence immobilière à vocation sociale
- Association d'Aide à la Solidarité et à la Citoyenneté (mandat de gestion)
- MECS Villa des Roses - Montbéliard



**300**  
praticiens



**3831**  
collaborateurs



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



**27**  
établissements  
partenaires



# 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.16

Les animations - p.17

### 3. DROITS ET INFORMATIONS

Évaluation de la satisfaction des résidents - p.20

Exercice des droits du résident - p.20

La qualité - p.23

Devenez acteur de votre prise en charge - p.24

Lutte contre la douleur - p.24

Charte de la personne accueillie - p.25

Charte Romain Jacob - p.26

Charte éthique et accompagnement du grand âge - p.27

Plan d'accès - p.28



# 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<sup>er</sup> 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 700m<sup>2</sup>, 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

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

### **NIVEAU 0**

Jardin d'hiver  
Bureau de la psychologue  
Médecin coordonateur  
bureau infirmière coordinatrice





## Une journée à Notre Dame des Apôtres

### Matin (à partir de 6h15)

- 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
- Déjeuner en salle à manger / chambres
- Entretien des locaux
- Passage des intervenants extérieurs

### Rappel !

Nous recommandons le début des visites à partir de la fin de la matinée



Du lundi au dimanche, toute l'année

### Après-midi (à partir de 13h30)

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

### Soirée (à partir de 20h15) 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](http://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 lequel 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

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. Vous avez la possibilité de personnaliser votre chambre en apportant des objets personnels (petits meubles, photos...).

### 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. 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. Le dossier d'admission comprend la liste du trousseau minimum nécessaire à l'admission.

### Presse

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

Conseillez à votre entourage de ne pas se rendre à votre chevet en trop grand nombre, d'éviter la visite des enfants en bas âge et de toute personne malade. Demandez-leur de ne pas s'asseoir sur les lits des résidents.

Les matinées étant consacrées aux soins, nous accueillons les visites à partir de la fin de la matinée.

 **Sorties - Absences**

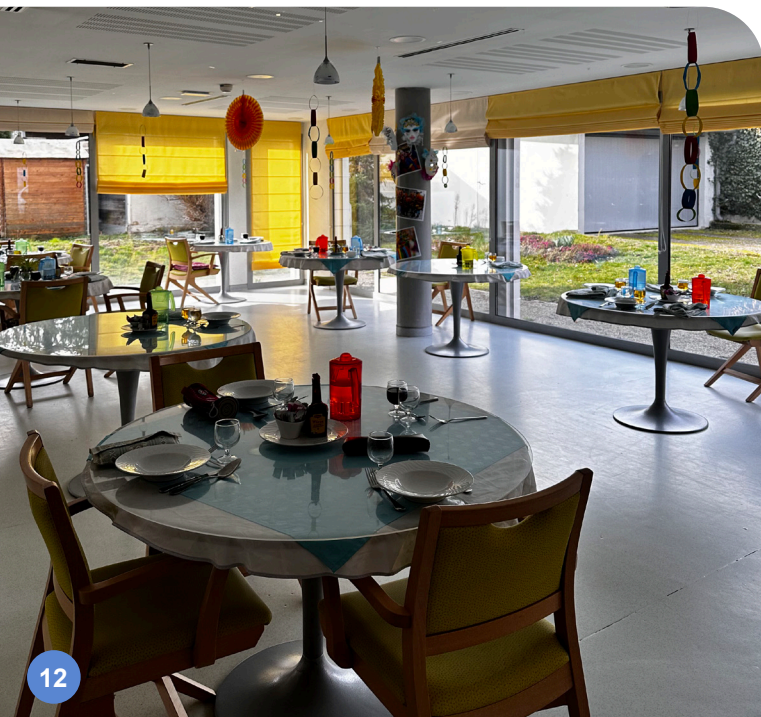
Les sorties quotidiennes sont libres pour les personnes pouvant circuler seules et sans danger.

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.



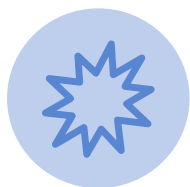
### Prévention

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.



## 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.



## Propreté des lieux

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



## 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.



## Objets de valeur

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

Conformément à l'article L113-5 du Code de la Santé Publique, l'établissement ne pourra être tenu responsable de la perte, de la détérioration ou du vol des biens que vous aurez conservés auprès de vous.

En cas de début d'incendie dans le service :

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



## 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 vos voisins de chambre. Réduisez le son des téléviseurs et évitez les discussions bruyantes (couloirs, chambres).



# 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 tout au long de votre séjour. Elle contribue activement à l'accompagnement des résidents.**

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

Ils veillent au confort et au bien-être des résidents, à l'entretien des chambres et des locaux. Ils assurent 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 encadre et anime l'équipe des

agents des services logistiques. Elle 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



**VERT ANIS**

Personnel hôtelier



## 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

Bon nombre d'entre nous avons en mémoire notre arrivée à l'EHPAD Notre Dame des Apôtres, avec nos inquiétudes, nos attentes et qui ont cherché à faire de leur rêve de retraite sans souci, une réalité.

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 paroisse 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

### Évaluation de la satisfaction des résidents

L'évaluation est un axe important de la politique qualité de l'établissement. Des enquêtes de satisfaction sont réalisées tous les ans.

L'analyse de ce questionnaire est réalisée par le Centre de Ressources Qualité qui l'expose au Conseil de la Vie Sociale (CVS). Une synthèse est consultable par affichage et dans la lettre mensuelle.

### Exercice des droits du résident

L'EHPAD accueille des personnes âgées dépendantes ayant besoin d'une assistance médicalisée journalière et permanente. Cette structure relève donc du secteur médico-social et ses résidents bénéficient des droits suivants :

#### Le Conseil de Vie Sociale (CVS)

Le CVS se réunit au moins 3 fois par an, conformément à la loi. Il est composé de représentants des résidents et des familles, de la

municipalité et du personnel. Il donne son avis sur toute question intéressant le fonctionnement de l'établissement.

- Les droits et libertés des personnes accompagnées,
- l'organisation intérieure et la vie quotidienne,
- les activités, l'animation socio-culturelle et les prestations proposées,
- les projets de travaux et d'équipement,
- la nature et le prix des services rendus,
- l'affectation des locaux collectifs,
- l'entretien des locaux,
- les relogements prévus en cas de travaux ou de fermeture,
- l'animation de la vie institutionnelle et les mesures prises pour favoriser les relations entre les participants,
- les modifications substantielles touchant aux conditions de prises en charge,
- le projet d'établissement ou de service et notamment sur le volet portant sur la politique de prévention et de lutte contre la maltraitance,
- le plan d'organisation des transports des personnes adultes handicapées bénéficiant d'un accueil de jour.

La liste des membres du CVS est affichée dans les vitrines.

## Forum des résidents et des familles

Un « forum des familles » et « des résidents » a lieu une fois par trimestre. La rencontre avec les familles permet d'aborder des thèmes sur l'accompagnement des personnes âgées en y associant des intervenants extérieurs. La réunion avec les résidents constitue un moment privilégié de rencontre.

## Commission menu

Une commission menu se réunit toutes les six semaines et rassemble des représentants des résidents, du personnel d'encadrement et de la société de restauration (cuisiniers, diététicienne). Ensemble, ils décident des menus, des thèmes de décoration et d'animation du secteur restauration et valident les adaptations des repas aux besoins spécifiques des résidents.

## La personne qualifiée

Conformément à l'article L.311-5 du code de l'action sociale et des familles, toute personne prise en charge par l'EHPAD, ou son représentant légal peut faire appel, en vue de l'aider à faire valoir ses droits ou en cas de conflit, à une personne qualifiée qu'elle choisit sur une liste établie conjointement par le représentant de l'Etat dans le Département, le directeur général de l'Agence Régionale de Santé et le président du Conseil Départemental. La liste est affichée à l'accueil de l'établissement.

## 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 souhaitez en rédiger, le personnel vous remettra un formulaire qui vous permettra de le faire.

## 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.

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.

## Liberté d'aller et venir

La loi relative à l'adaptation de la société au vieillissement (dite « ASV ») a ajouté un nouveau droit fondamental que les établissements et services sociaux et médico-sociaux (ESSMS) se doivent d'assurer aux personnes qu'elles accompagnent : la liberté d'aller et venir.

## Personne de confiance

Lors de votre séjour, il vous sera 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. Il est nécessaire de la désigner lors de chaque hospitalisation ou au début de votre séjour. Cette désignation est valable pour toute la durée de votre séjour mais peut être modifiée à tout moment.

## 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.

## Règles de confidentialité et secret médical

Toute personne prise en charge à l'EHPAD Notre Dame des Apôtres 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.

## Respect de l'intimité, de la dignité et de la confidentialité

Les établissements mettent en œuvre différentes actions pour garantir votre intimité, votre dignité et la confidentialité lors de votre prise en charge.

Ces actions rentrent dans le cadre de notre démarche de bientraitance et se traduisent par l'achat de matériel adapté, la formation des professionnels et l'aménagement des locaux.

## Accès au dossier médical

Un dossier médical est constitué pour chaque résident et comprend les informations recueillies lors des séjours hospitaliers. Les informations qu'il contient sont transmises au médecin responsable de l'information médicale par l'intermédiaire de votre praticien 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 en justifiant de votre identité et en précisant le mode de consultation : sur place, seul ou avec un médecin de votre choix (toujours sur rendez-vous), ou par courrier. Dans les deux cas les copies des documents vous seront fournies à prix coûtant.

## Information et consentement du patient (Loi du 4 mars 2002)

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 et loyale. 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.

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

## Refus de soins et d'actes thérapeutiques

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.



## La qualité

Le suivi des exigences liées à la sécurité sanitaire, à la qualité des soins et de la prise en charge globale et coordonnée de votre séjour est assurée dans notre établissement par plusieurs instances :

Le **Comité de Liaison en Alimentation et Nutrition (CLAN)** participe au contrôle et au maintien de la qualité dans le domaine de la nutrition et de l'alimentation.

La **Commission restauration** a pour but de donner la parole aux résidents autour d'un thème très important « les repas » et permet de discuter de la logistique de la restauration avec le prestataire de l'établissement.

Le **Comité de Lutte contre la Douleur (CLUD)** participe à la politique de l'établissement dans la prise en charge de la douleur des résidents.

Le **PROgramme national d'actions de Préventions des Infections Associées aux Soins (PROPIAS)** veille à la prévention et à la surveillance des infections associées aux soins, notamment en diffusant ses recommandations relatives aux bonnes pratiques en hygiène.

Le **Comité de pilotage (COPIL)** est une réunion réalisée au service de la gestion de projet. Il est destiné à garantir le bon déroulement d'un projet.

Les réunions pluridisciplinaires assurent et adaptent la bonne prise en charge des résidents en fonction des problématiques rencontrées.

La **Commission Projet de Vie Personnalisé (PVP)**  
Une équipe pluridisciplinaire et/ou réévalue le projet de vie personnalisé du résident.

### 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 de la fondation de la maison du Diaconat de Mulhouse, assisté par une infirmière hygiéniste, une responsable qualité et une qualitiicienne et gestionnaire des risques.

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

### Amélioration continue de la qualité

L'établissement est soumis à l'obligation de la certification des EHPAD.

## Devenez acteur de votre prise en charge

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

Les « précautions standard » 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 protéger un résident.

Vous et vos proches, vous participez à la lutte contre les infections associées aux soins en réalisant régulièrement une hygiène des mains et en respectant les consignes d'hygiène affichées à l'accueil.

Du produit hydro-alcoolique est à votre disposition au sein de l'établissement.  
Nous vous remercions pour votre collaboration.

## Lutte contre la douleur

### Contrat d'engagement

Nous nous engageons à prendre en charge votre douleur conformément à l'article L 1110-5 du Code de la santé publique qui précise : «... toute personne a le droit de recevoir des soins visant à soulager sa douleur. Celle-ci doit être en toute circonstance prévenue, évaluée, prise en compte et traitée...»

### Vous avez peur d'avoir mal...

Prévenir, traiter ou soulager votre douleur, c'est possible :

- En prévenant les douleurs provoquées par certains soins ou examens
- En traitant ou soulageant les douleurs aiguës et les douleurs chroniques

### Vous avez mal... Parlez-nous de votre douleur



Nous ne sommes pas tous égaux devant la douleur.  
Elle est évaluée régulièrement par les soignants.

### Vous aider à ne plus avoir mal ou à avoir moins mal

- En répondant à vos questions
- En vous expliquant les soins que nous allons vous délivrer et leur déroulement
- En utilisant le ou les moyens les mieux adaptés :
  - les antalgiques sont des médicaments qui soulagent la douleur,
  - d'autres méthodes non médicamenteuses sont efficaces et peuvent vous être proposées comme la prise en charge rééducative avec les kinésithérapeutes.

# 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.

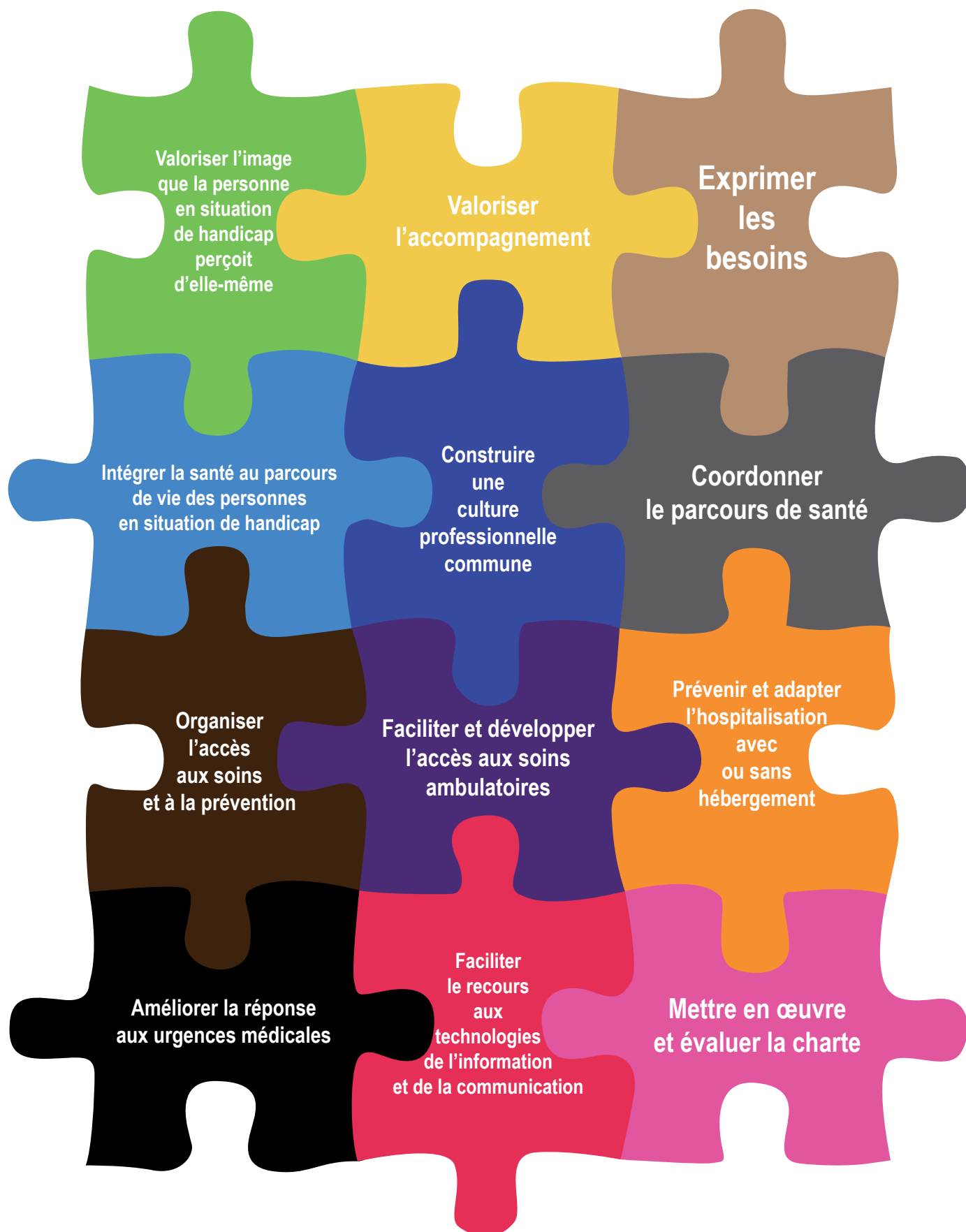
Cette charte est extraite de l'annexe à l'arrêté du 8 septembre 2003 et est mentionnée à l'article L 311-4 du Code de l'action sociale et des familles.

# CHARTRE ROMAIN JACOB

Unis pour l'accès à la santé des personnes en situation de handicap



Fondation  
de la maison du  
**Diaconat**  
de Mulhouse



Retrouvez la charte complète sur [www.handidactique.org](http://www.handidactique.org)

# 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

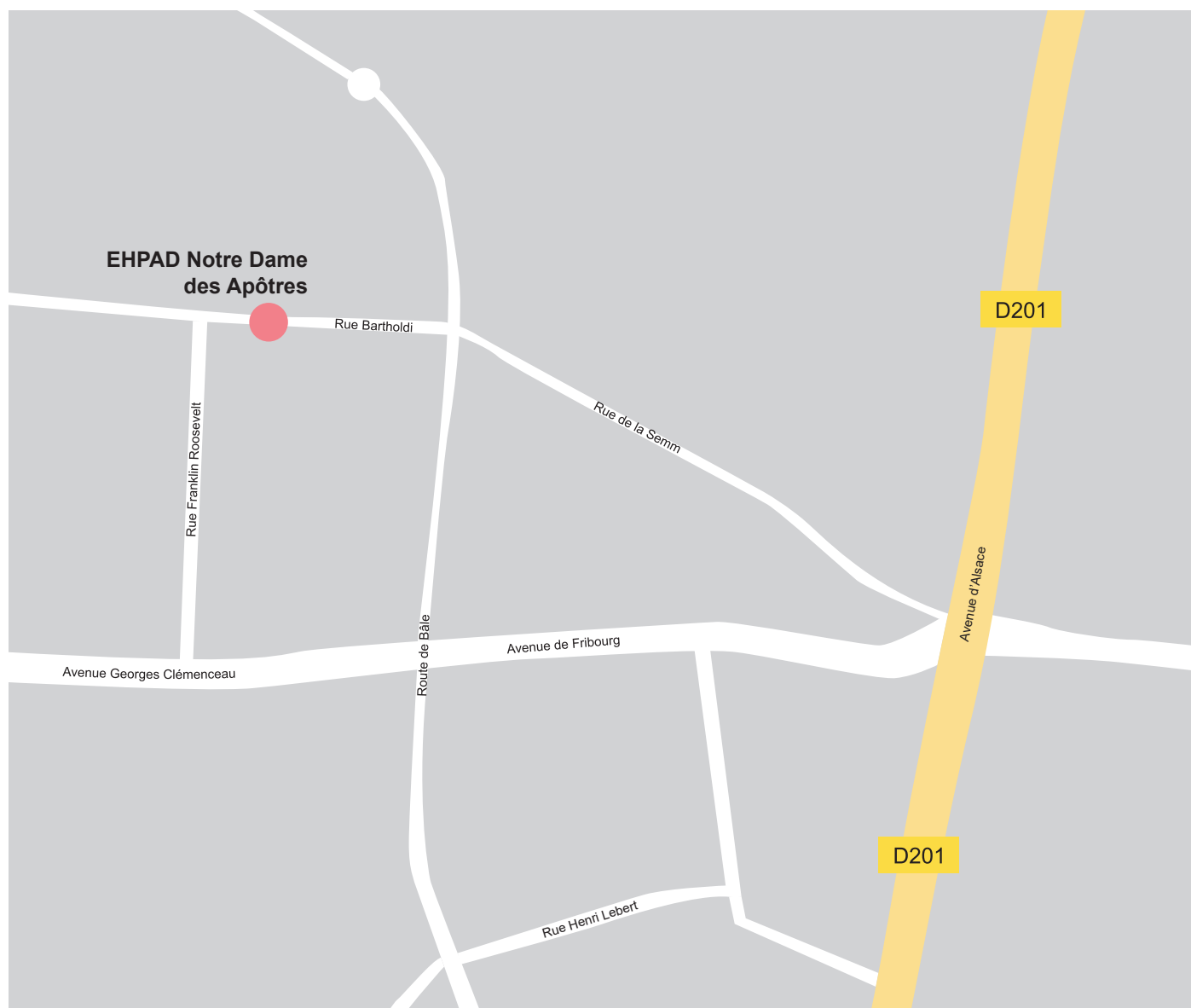
Considérer et soutenir les professionnels et les bénévoles dans leur engagement auprès des personnes et valoriser leurs missions.

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](http://www.espace-ethique.org/charte-grand-age)





## 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](mailto:administration.nda@diaconat-mulhouse.fr)