



Livret d'accueil

Résidence Le Sourire Champenois

EHPAD – Unité de Vie Sécurisée

64 rue Georges Charpak

51430 Bezannes

Madame, Monsieur,

Bienvenue à la résidence Le Sourire Champenois.

Ce livret va vous permettre de découvrir l'ensemble des prestations que nous vous proposons et vous guider dans votre nouveau cadre de vie. Il ne peut néanmoins répondre à toutes vos questions. L'ensemble de l'équipe est à votre disposition pour toutes vos interrogations et résoudre au mieux les éventuelles difficultés.

Notre préoccupation principale sera de vous apporter sécurité, confort et bien-être. Nous déploierons toute notre énergie pour vous offrir un accompagnement personnalisé et de qualité.

Dans un souci constant d'amélioration de nos prestations, votre avis nous intéresse. Nous évaluerons donc votre niveau de satisfaction régulièrement et prendrons en compte vos nouvelles attentes.

L'ensemble du personnel se joint à moi pour vous souhaiter la bienvenue au sein de votre nouveau lieu de vie.

La Direction

SOMMAIRE

Le Pôle EMMAH	p 2
La Résidence	p 3
Les Prestations	p 7
La Vie Pratique	p 11
Coordonnées à Communiquer	p 14
Annexe I : Charte des droits et libertés de la personne âgée	p 16
Annexe II : Charte des droits et libertés de la personne accueillie	p 18



Le Pôle EMMAH

L'EHPAD Le Sourire Champenois est géré par l'Association « Omeg'age Gestion » (Association à but non lucratif).

La Résidence fait partie du Pôle EMMAH ; pôle de pilotage national d'établissements médico sociaux et sanitaires.

Le Pôle EMMAH a été créé sous l'impulsion des fédérations Agirc-Arrco, organisme fédérateur des Institutions de Retraite Complémentaire, qui a labellisé le pôle EMMAH, piloté par le groupe de protection sociale Humanis.

Le Pôle EMMAH est un véritable pôle de compétences en gérontologie et ingénierie médico-sociale. Il s'appuie sur une organisation structurée pour déployer un management de qualité.

LA RÉSIDENCE

Le Sourire Champenois est un **Établissement d'Hébergement pour Personnes Agées Dépendantes** (EHPAD), situé au sein de la commune de Bezannes, dans un environnement calme. Il est à proximité des transports, et des Parcs de la Roselière et des Coteaux.

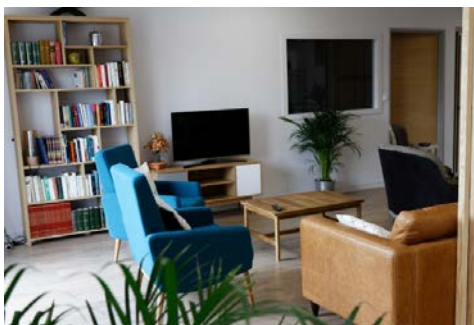


La résidence comprend :

Les personnes accueillies

La résidence est spécialisée dans l'accueil et l'accompagnement de personnes dépendantes de plus de 60 ans. Les personnes choisissent d'y vivre de manière permanente ou temporaire (4 studios). Les personnes souffrant de la maladie d'Alzheimer ou de troubles apparentés, peuvent être accueillies dans un lieu sécurisé et aménagé rien que pour elles.

- 56 logements confortables avec salle de douche. Chaque chambre est équipée de vos petits meubles et d'un mobilier adapté.
- 28 chambres en Unité Sécurisée.



Les locaux collectifs

Les locaux et logements sont accessibles aux personnes à mobilité réduite. Vous pouvez aménager votre logement à votre convenance en apportant votre petit mobilier et vos effets personnels (dans le respect des règles de sécurité).

Le bâtiment comprend différents services, qui permettent d'anticiper toutes les étapes de la vie:

- Un EHPAD de 56 places dont de l'accueil temporaire
- Une Unité de Vie de 28 chambres
- Un accueil de Jour de 12 places
- Un accueil temporaire de 4 places

Vos équipements et services

- 1 restaurant
- 1 salon de coiffure
- Des salons d'accueil
- 1 galerie d'exposition temporaire
- 1 balnéothérapie, 1 espace snoezelen
- 2 jardins, 1 verger
- 1 blanchisserie

Votre logement



- o Une ligne téléphonique personnelle,
- o Une petite armoire
- o Volets roulants électriques,
- o Une salle d'eau équipée de barres d'appuis (douche, lavabo, toilettes)
- o Un lit médicalisé
- o Un système d'alarme

La consultation des résidents et des familles

Le Conseil de la Vie Sociale

Le Conseil de la Vie Sociale est une instance d'expression des résidents et de leurs familles. Il est composé de représentants élus ou désignés pour trois ans renouvelables par bulletin secret. Il se réunit au minimum 3 fois par an, pour émettre des avis et des propositions sur le fonctionnement et l'organisation de la résidence. Un compte-rendu est diffusé, et disponible à l'accueil. Le CVS est commun avec celui de la Résidence Autonomie Le Sourire Champenois.

La personne qualifiée

La personne qualifiée, mentionnée à l'article **L. 311-5 du Code de l'action sociale et des familles (CASF)**, aide à faire valoir les droits de l'usager ou de son représentant légal. Toute personne prise en charge par un établissement peut faire appel, en vue de l'aider à faire valoir ses droits, à une personne qualifiée qu'elle choisit sur une liste établie conjointement par le Préfet du département, le Directeur Général de l'ARS et le président du conseil départemental (consultable à l'accueil). L'esprit de la loi est bien que l'usager dispose d'un soutien à la résolution d'un conflit personnel ou collectif. La mission assurée par une personne qualifiée est gratuite pour l'usager qui la sollicite.



La Commission Restauration

Une **Commission Restauration**, émanation du Conseil de la Vie Sociale, est organisée une fois par trimestre pour permettre aux résidents d'exprimer leur avis sur les menus proposés par le service restauration.

Les personnes de confiance et référents familiaux

Vous pourrez désigner une personne de confiance qui sera consultée en cas de besoin pour l'établissement (plus d'infos page 15). Pour assurer une continuité dans les relations entretenues avec votre famille, merci de nous prévenir en cas de changement d'adresse ou de numéro de téléphone de vos référents familiaux.

La Commission Animation

Une **Commission Animation** se réunit une fois par trimestre pour programmer les animations. Les résidents s'expriment sur leurs attentes en terme d'animation.

La démarche d'amélioration continue de la qualité



La Direction de la Résidence met en place une démarche qualité visant à améliorer de manière permanente, les prestations que nous vous proposons. Nous identifierons vos souhaits et attentes, notamment par le biais d'enquêtes de satisfaction et des fiches « événements indésirables ».

L'accès au dossier médical

Tout résident peut accéder à son dossier concernant sa santé soit sous forme de consultation soit sous forme de communication. Le dossier du résident comprend des données administratives, des informations médicales (conclusions de l'examen d'entrée, évolution de l'état de santé, radiographies, ...) et les informations relatives aux soins qui lui sont données au sein de l'établissement. Les données contenues dans le dossier sont personnelles et protégées par le secret médical.

Les prestations : médicales et paramédicales

Les professionnels de la résidence et notamment l'équipe soignante, sont tenus au secret médical.

L'accompagnement dans les actes essentiels de la vie quotidienne

Notre personnel qualifié et motivé. Il comprend des auxiliaires de vies sociales pour vous aider dans l'accomplissement de certains actes essentiels de votre vie quotidienne.

Les soins

Notre équipe est composée : d'un médecin coordonnateur, d'une psychologue, une ergothérapeute, d'une infirmière coordinatrice, d'infirmiers et aides-soignants. Elle assure une surveillance médicale continue jour et nuit. La distribution des médicaments est assurée par l'établissement.

Les activités des intervenants médicaux et paramédicaux sont coordonnées par les infirmiers. La résidence a passé une convention avec une pharmacie pour la préparation et la livraison des médicaments. Une grande partie des dispositifs médicaux est fournie sur prescription médicale, par la résidence.

Une attention particulière est apportée aux résidents souffrants de la maladie d'Alzheimer et troubles apparentés. Ils peuvent être accueillis dans un espace dédié et sécurisé, « Allée du Forum » pour une prise en charge sur mesure.

Le résident garde le libre choix des professionnels de santé (médecin traitant, kinésithérapeute...)

Les prestations Hôtelières

La restauration

Vous serez accueilli(e) dans un lieu convivial et climatisé où seront proposés des menus équilibrés, variés et éventuellement adaptés à votre régime. La confection des repas est confiée à une société spécialisée qui travaille en étroite collaboration avec les équipes de la résidence.



Quatre repas par jour seront servis par notre partenaire. Ils sont entièrement confectionnés par notre chef cuisinier dans la cuisine de l'établissement. La résidence adapte la prestation de restauration aux besoins de santé de chaque personne, notamment selon les prescriptions médicales.

Les horaires de la restauration :

Petit déjeuner : *(servi dans les logements)* à partir de 7h30

Déjeuner : 12h00 *(servi dans les salles à manger)*

Goûter : 16h00 *(servi dans les salles à manger d'étage ou dans le lieu d'animation)*

Dîner : 18h30 *(servi dans les salles à manger)*

Collation la nuit à la demande.

Vous pouvez convier vos proches à prendre le déjeuner et/ou le dîner en votre compagnie. Le restaurant est à votre disposition tous les midis. Il vous est demandé de nous avertir au moins 48h à l'avance. Des repas à thème sont organisés tout au long de l'année.

Les prestations

L'entretien et l'hygiène des locaux

L'entretien des sols et des sanitaires de votre logement et des parties communes est assuré par du personnel qualifié suivant un planning quotidien.

La blanchisserie



La fourniture et le nettoyage de votre linge plat (draps, gants de toilette, serviettes...) sont assurés par un prestataire extérieur. Le service de lingerie assure l'entretien du linge personnel sans supplément de prix. Tout votre linge doit porter une étiquette, marquée à votre nom de façon indélébile et cousue. Les tissus fragiles (laine, soie) ne sont pas pris en charge par l'établissement.

La maintenance et les petites réparations

Un personnel qualifié et disponible effectue, à votre demande, les petits travaux nécessaires au sein de votre logement. Il vous suffit de le signaler à l'agent d'accueil.

L'animation et les activités thérapeutiques

L'animateur coordonne le programme d'animation de la résidence. Des intervenants extérieurs peuvent également participer.

Des bénévoles représentant différentes associations sont présents aux côtés des professionnels de la résidence. Ils adhèrent à la Charte de bénévolat de l'établissement.

Un programme hebdomadaire est disponible à l'accueil. Il est également consultable sur le panneau d'affichage à l'accueil.

Les animations sont diversifiées, modulables mais non imposées, vous pouvez participer à des :

- **Activités hebdomadaires** : Chorale, ateliers créatifs, écriture, revue de presse, promenades...
- **Activités occasionnelles** : fêtes et repas à thèmes, anniversaires, spectacles, sorties gastronomiques, thés dansants.
- **Activités thérapeutiques** : Atelier mémoire, jeux de société, atelier gymnastique douce, travaux manuels, atelier cuisine.



La Vie Pratique

L'espace accueil

L'accueil assure une permanence 7 jours sur 7, de 9h à 19h en semaine, et de 10h à 17h le we. Pour des raisons de sécurité, à partir de 19h00, les portes d'entrées sont mises en sécurité.



Les résidents sont libres d'aller et venir. Nous demandons simplement de prévenir l'accueil et l'infirmière des sorties ou départ (vacances ou absences).

Le courrier, les journaux et magazines

Le courrier est distribué tous les jours à chaque résident. Pour envoyer votre courrier, il vous suffira de le déposer dans la boîte à lettres située dans le hall d'accueil. Vous pouvez souscrire à un abonnement auprès du journal local ou national. Le paiement s'effectue mensuellement auprès du distributeur.

La bibliothèque

Vous trouverez au sein de la résidence, une **bibliothèque** où vous pourrez emprunter les lectures de votre choix.

Les prestations de confort et de bien être :

- **Salon de coiffure:** installé au rez de chaussée. Les coiffeuses sont présentes soit du mardi, mercredi, jeudi, et vendredi au salon de coiffure, de 11h à 18h.
- Le tarif est affiché dans le hall et à l'entrée du salon. Ces prestations sont à votre charge et ne sont pas incluses dans le prix de journée.
- **Tous les rendez-vous sont pris au secrétariat.**

Le culte

Des offices religieux sont célébrés au sein de l'établissement. Pour plus de précisions, vous pouvez vous rapprocher de l'animateur.

Les lieux de vie

Deux jardins et un verger vous permettront de profiter de l'extérieur lors de vos promenades.

Une galerie au rez de chaussée est dédiée aux expositions temporaires.

Un accompagnement spécifique en journée ou demi-journée est proposé aux résidents présentant des troubles cognitifs.



Les visites



Photos: Jean-Philippe RAINAUT-Nicole DEVILLERS / Agirc-Arrco

Afin de respecter le rythme de vie des résidents, nous vous préconisons les heures de visites entre 11h et 20h. Pour des raisons de sécurité, il est demandé aux visiteurs de se signaler à l'accueil. Lors de vos sorties extérieures en soirée, merci de communiquer votre heure de retour à l'accueil.

Les possibilités de transport



En voiture : De l'A4 prendre la Sortie 23 puis prendre la N51.

Train : Gare TGV Champagne Ardenne située à 500 m de l'établissement.

Tram B : Arrêt Gare TGV Champagne Ardenne

Bus : Lignes 11 et 13

Informations : Coordonnées

Numéros utiles

Tél : 03 26 85 08 62 - **Fax** : 03 26 85 30 24

E- mail : secretariat-clemenceau@wanadoo.fr

Internet : www.lepoleemmah.fr

- **Secrétariat**

Heures d'ouvertures : de 9h à 18h

(bureau rez-de-chaussée)

L'établissement dépend de :

ARS de la Marne

Conseil Départemental de la Marne

Fédération contre la maltraitance : **Tél** : 3977

Coordonnées à communiquer

En intégrant notre résidence, vous changez d'adresse et de numéro de téléphone.

Pour prévenir vos amis et vos proches, voici vos nouvelles coordonnées :

Votre adresse :

M

N° de logement :

64 rue Georges Charpak

51430 BEZANNES

Votre numéro de téléphone :

Désignation de la personne de confiance

Selon la loi n° 2002-203 du 4 mars 2002, vous avez la possibilité de désigner une personne de confiance pour vous assister durant votre hospitalisation.

Toute personne majeure peut désigner une personne de confiance qui peut être un parent, un proche, un ami ou le médecin traitant et qui sera consulté au cas où elle-même serait hors d'état d'exprimer sa volonté et de recevoir l'information nécessaire à cette fin.

Cette désignation est faite par écrit. Elle est révocable à tout moment.

Si le résident le souhaite, la personne de confiance l'accompagne dans ses démarches et assiste aux entretiens médicaux afin de l'aider dans ses décisions.

Missions de la personne de confiance :

- Lorsque le résident dispose de toute sa lucidité, la personne de confiance ne peut en aucun cas se substituer à lui ni s'exprimer à sa place. Sa mission est limitée à l'accompagnement, à l'assistance, si le résident le souhaite.
- Lorsque le résident est hors d'état d'exprimer sa volonté, la personne de confiance est l'interlocuteur direct du médecin. Le texte de loi prévoit que le médecin consulte obligatoirement la personne de confiance, ou la famille, ou à défaut un des proches du résident.

Cette consultation est obligatoire avant toute intervention ou toute investigation. Le médecin ne peut s'en dispenser qu'en cas d'urgence ou d'indisponibilité.

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

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

1 . Choix de vie

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

2 . Cadre de vie

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

3. Vie sociale et culturelle

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

4 . Présence et rôle des proches

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

5 . Patrimoine et revenus

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

6 . Valorisation de l'activité

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

7 . Liberté d'expression et liberté de conscience

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

8 . Préservation de l'autonomie

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

9 . Accès aux soins et à la compensation des handicaps

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

10 . Qualification des intervenants

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

11 . Respect de la fin de vie

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

12 . La recherche : une priorité et un devoir

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

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

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

14 . L'information

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

*Source FNG (Fédération Nationale de Gérontologie)
Charte 2007 en version abrégée*

Charte des droits et libertés de la personne accueillie, mentionnée à l'article L. 311-4 du Code de l'Action Sociale et de la Famille

1 - Principe de non-discrimination

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

2 - Droit à une prise en charge ou à un accompagnement adapté

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

3 - Droit à l'information

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

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

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

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

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

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

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

5 - Droit à la renonciation

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

6 - Droit au respect des liens familiaux

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

7 - Droit à la protection

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

8 - Droit à l'autonomie

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

9 - Principe de prévention et de soutien

Les conséquences affectives et sociales qui peuvent résulter de la prise en charge ou de l'accompagnement doivent être prises en considération. Il doit en être tenu compte dans les objectifs individuels de prise en charge et d'accompagnement.

Le rôle des familles, des représentants légaux ou des proches qui entourent de leurs soins la personne accueillie doit être facilité avec son accord par l'institution, dans le respect du projet d'accueil et d'accompagnement individualisé et des décisions de justice.

10 - Droit à l'exercice des droits civiques attribués

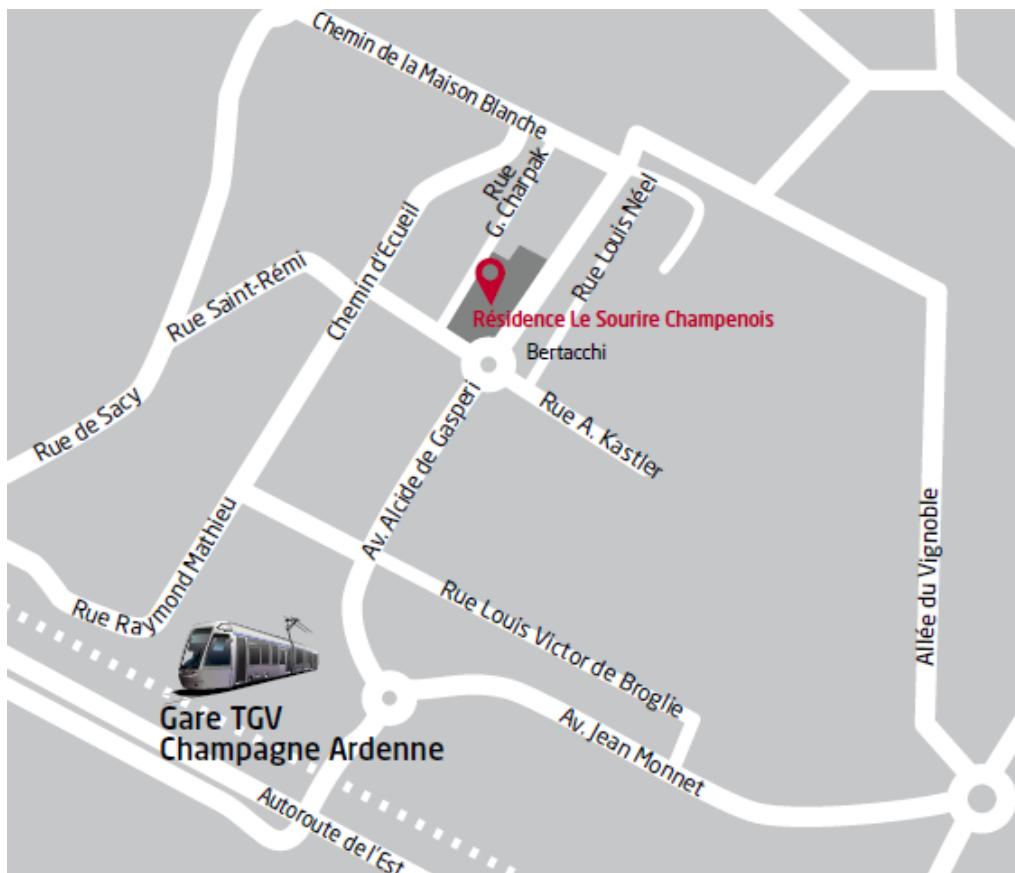
L'exercice effectif de la totalité des droits civiques attribués aux personnes accueillies et des libertés individuelles est facilité par l'institution, qui prend à cet effet toutes mesures utiles dans le respect, si nécessaire, des décisions de justice.

11 - Droit à la pratique religieuse

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

12 - Respect de la dignité de la personne et de son intimité

Le respect de la dignité et de l'intégrité de la personne est garanti. Hors la nécessité exclusive et objective de la réalisation de la prise en charge.



Version Juillet 2017

Résidence Le Sourire Champenois

64, rue Georges Charpak
51430 Bezannes

Tél : 03.26.85.08.62 / Fax : 03.26.85.30.24

E-mail : secretariat-clemenceau@wanadoo.fr
Site internet : www.lepoleemmah.fr