



# Résidence médicalisée

# Livret d'accueil

## Bienvenue

Vous venez d'être accueilli à la résidence Saint Joseph, de Chaumes-en-Retz.

Afin de faciliter votre arrivée parmi nous, nous avons rédigé ce livret d'accueil. Il vous présente la résidence et décrit l'organisation de la vie au quotidien, les us et coutumes à connaître, ainsi que vos droits et devoirs.

## Présentation

Créée en 1953, la résidence est une structure dont la mission est de permettre à toute personne habitant les communes concernées ou ayant des attaches familiales ou affectives d'être accueillie à la résidence, quelles que soient ses ressources, son niveau d'autonomie et d'y demeurer jusqu'à la fin de sa vie.

Cette mission est subordonnée d'une part au maintien d'un certain équilibre entre les personnes autonomes et celles qui ont besoin d'une aide plus conséquente, et d'autre part à l'obtention des moyens et matériel et en personnel pour assurer correctement leur accompagnement.

\*\*\*\*\*

L'établissement est géré par l'association « résidence Saint Joseph », dont l'objet des statuts indiquent :

- Affirmer le droit des personnes vieillissantes au respect absolu de leurs libertés d'adulte et de leur dignité d'être humain ;
- Mettre en œuvre toutes actions d'accompagnement et de service à l'attention, en priorité, des personnes vieillissantes d'ARTHON et des communes voisines de CHAUVE et CHEMERE ;
- Pourvoir à l'entretien et au fonctionnement de la résidence Saint Joseph, dans les immeubles qui lui sont actuellement affectés, et dans tous autres qui y seraient annexés ou seraient mis à sa disposition par la suite.

\*\*\*\*\*

Nous accueillons 63 personnes en hébergement permanent et 6 personnes en accueil de jour, et mettons en œuvre des prestations d'hôtellerie, de soin et d'animation adaptées aux besoins et attentes.

Pour y répondre au mieux, nous vous proposons les services d'une équipe de professionnels à votre écoute et met à votre disposition un logement individuel, plusieurs salons, un lieu de culte, un salon de coiffure et d'esthétique, un salon snoezelen, un salon de massage, un patio et un parc aménagé.

Vous aurez l'occasion au cours de vos premiers jours dans l'établissement de rencontrer l'ensemble du personnel.

### Organigramme du personnel

L'équipe médicale et para médicale

- 1 médecin coordonnateur (1 jour par semaine)
- 3 infirmier (e) s
- 12 aides-soignantes
- 3 aides médico psycho.
- 1 psychologue une journée par semaine

Le service de restauration

- 4 serveuses
- 2 cuisiniers

Le service hôtelier

- 1 lingère
- 1 homme d'entretien (à mi-temps)
- 4 veilleuses de nuit
- 5 agents de service

Le service d'animation et vie sociale

- 1 animateur (et les 2 AMP)

Le service administratif

- 1 comptable (2.5 jours par semaine)
- 1 secrétaire (3 jours par semaine)

Mme Valérie FERIAU assure la direction de l'établissement

M. Roger LOUERAT préside le Conseil d'Administration

Les règles générales de responsabilités, applicables tant pour l'établissement que pour le résident, sont notamment définies par les articles 1382 et 1384 du code civil.

Dans ce cadre, vous êtes couvert au titre de votre responsabilité civile par une assurance collective multirisques (incendie, vol, bris de glaces et de machine...) souscrite par l'établissement et dont le montant est couvert par le prix de journée.

Au titre de l'assurance des biens et objets personnels, vous êtes invités à en remettre une copie de la quittance à l'accueil, dans le cas où vous en souscrieriez une.

### **Dispositions générales**

L'établissement relève du code de l'action sociale et des familles, relatif aux institutions sociales et médico sociales. Pour répondre aux obligations légales, une démarche qualité a été mise en place, avec :

- L'auto-évaluation de l'établissement avec le référentiel QUALI SANTE ;
- Actualisation annuelle des objectifs des projets des services de l'établissement ;
- Révision annuelle des projets personnalisés ;
- Révision de la politique qualité tous les ans ;
- L'évaluation externe réalisée par la SOCOTEC CERTIFICATION, en juin 2013 ;

Il est habilité à recevoir des bénéficiaires de l'aide sociale et répond aux normes d'attribution de l'allocation logement.

### **Votre accueil et prise en charge**

Dès votre arrivée, vous êtes accueillis par Mme Valérie FERIAU, la directrice, Mme Sylvie LEDUC, la secrétaire, M. Damien MELLERIN, l'animateur et l'un des infirmiers.

Afin de constituer votre dossier, nous vous demandons de nous présenter :

Pour ce qui concerne les documents administratifs :

- Carte d'identité ;
- Jugement de protection juridique s'il y a lieu ; Sur ce point, nous vous informons que vous pouvez demander ou faire demander une protection juridique auprès du juge des tutelles. De notre côté, nous pourrions vous proposer d'engager cette démarche si nous vous considérons en danger ou ayant besoin d'être protégé. Les mesures de protection sont graduelles : sauvegarde de justice, curatelle ou tutelle, et appréciées par le juge. Il confiera la protection à un proche, une personne privée ou un organisme de tutelle. Il s'appuiera pour cela sur le diagnostic d'un médecin habilité.

**Sur ce point, pour toute information vous pouvez téléphoner au 0 800 891 491**

- Carte d'assuré social ;
- Carte d'adhésion à une mutuelle ;

Pour ce qui concerne les données médicales :

- Autorisation d'intervention en cas d'urgence, datée et signée ;
- Carte de groupe sanguin ;
- Prescriptions médicales et cours : médicament, régime, rééducation...

A cette occasion, il vous est remis :

- Le règlement de fonctionnement qui définit vos droits, obligations et devoirs nécessaires au respect des règles de vie de l'établissement ;
- Le contrat de séjour qui fixe les objectifs de votre prise en charge et les prestations les plus adaptées ;
- Et tout autre document propre à l'établissement, dont la charte des personnes âgées dépendantes et celle des droits et libertés de la personne accueillie, à disposition sur le présentoir de l'accueil.

### Votre vie dans l'établissement au quotidien

Dans le cadre de votre prise en charge, nous allons élaborer avec vous et éventuellement avec votre famille, votre projet individualisé.

Il s'agit de définir ensemble les activités les plus adaptées à votre prise en charge, en fonction de vos souhaits et besoins, ainsi que de l'évaluation faite par les professionnels.

### Dépôt d'argent et de valeurs

Dès votre arrivée, il vous est conseillé de déposer sommes d'argent, objets de valeur au secrétariat. Une fiche est ouverte à votre nom, vos dépôts y sont enregistrés et il vous est possible, durant votre séjour, de les retirer à votre convenance, aux heures d'ouverture du secrétariat.

En aucun cas, l'établissement ne pourra être tenu pour responsable de perte ou de vol d'objets non déposés.

### Votre prise en charge sur le plan médical et para médical

L'établissement assure une permanence 24 heures sur 24. Vous pouvez appeler avec le médaillon le personnel soignant, de jour comme de nuit.

Une (deux le mardi et vendredi) infirmière est présente du lundi au dimanche, de 7h30 à 16h20. Il est préférable de la consulter sur rendez-vous, le mardi et le vendredi après-midi.

Le médecin coordonnateur, est présent le mardi. Les informations médicales lui sont transmises, et sont protégées du secret médical.

Une équipe d'aides soignantes vous assure l'aide aux actes de la vie courante nécessitée par votre état de santé.

Votre médecin, masseur kinésithérapeute, pédicure, orthophoniste... continuent de vous voir comme à votre domicile. En conséquence, vous en réglez les coûts, et serez remboursés par la sécurité sociale et votre mutuelle.

L'hospitalisation est décidée par le médecin traitant, ainsi que les régimes alimentaires, sur prescription.

Une psychologue est présente le lundi après-midi. Elle est plus particulièrement affectée au soutien de l'équipe, par l'analyse des pratiques professionnelles. Son rôle est ainsi d'améliorer la qualité des rapports et relations entre salariés et des salariés vis-à-vis des résidents. Elle peut également rencontrer les résidents et familles sur rendez-vous afin d'entendre des problèmes particuliers ou pour une médiation.

Un ergothérapeute intervient à l'acte si besoin dans le choix du matériel.

### Les repas

Les repas sont confectionnés au sein même des cuisines de l'établissement. Les plats sont élaborés essentiellement avec des produits frais, par un chef formé et expérimenté en gastronomie. En fin de semaine, nous vous remettons les menus de la semaine suivante.

Ils sont pris en commun à la salle à manger, à midi pour le déjeuner, et 18h45 pour le dîner. Tandis que le petit déjeuner est servi, soit dans votre chambre, soit au salon du rez de chaussée, entre 7h30 et 8h30 ; et le goûter, également en chambre ou aux salons, vers 15h30-16h00.

Selon l'état de santé, les régimes particuliers sont établis sur prescription médicale.

Afin de respecter vos convictions (religieuse, d'hygiène de vie...), vous avez la possibilité sur demande écrite, de bénéficier de repas particulier.

Vous avez la possibilité de partager vos repas avec vos proches dans la salle à manger réservée à cet effet. Il est alors conseillé de prévenir à l'avance le secrétariat et le cuisinier.

Soyez libre de changer de voisin de temps en temps, et faites part de vos remarques et suggestions au cuisinier. Chaque mois, une réunion est organisée sur l'amélioration de la restauration.

Nous fournissons à la demande des serviettes de type hôtelier et de grandes tailles pour les personnes qui présentent des difficultés à manger sans faire tomber d'aliments sur leurs vêtements.

Les menus sont établis, chaque mois, pour être équilibrés, validé par une diététicienne.

#### Quelques règles de vie

L'harmonie et le bon fonctionnement de la vie collective supposent le respect de quelques règles de conduite :

- La vie collective et le respect des droits et libertés respectives ne dispensent pas des attitudes qui rendent la vie agréable : délicatesse, politesse, courtoisie, convivialité, voire solidarité.
- La consommation de boissons alcoolisées est autorisée dans la limite du respect de la tranquillité des autres personnes ;
- L'utilisation d'appareils de radio, de télévision ou autres appareils phoniques se fera avec discrétion. En cas de difficultés, notamment auditives, le port d'écouteurs sera demandé.
- Toute personne démarchant professionnellement ne peut rendre visite aux résidents sans accord préalable. Il en va de même pour les bénévoles extérieurs.
- Il est interdit au personnel d'engager toute transaction de quelques natures que ce soit avec les résidents, de solliciter ou d'accepter des pourboires.

Par ailleurs :

- Vous pouvez utiliser un téléphone portable, sous réserve de son bon fonctionnement, ou demander une ligne téléphonique privée.
- Le courrier est distribué le matin, vers 10h30, dans une boîte aux lettres mise à votre disposition ou remis personnellement. Il peut aussi être envoyé à votre personne de confiance ou tuteur sur demande.
- Pour des raisons de confort et de sécurité évidente, l'établissement est non fumeur.

La présence animale est incluse au projet de l'établissement. Aussi, nos amis les bêtes sont acceptés au sein de l'établissement, si celles-ci s'adaptent à la vie collective et si elles

n'entravent pas votre autonomie.

### L'hébergement

L'établissement dispose de 63 chambres/logements individuels, organisés sur le rez de chaussée et le 1<sup>o</sup> étage du bâtiment.

Chacun est assimilé à un domicile privé d'environ 18/19 m<sup>2</sup> pour les plus petites et 22/23 m<sup>2</sup> pour les plus récentes et 3 chambres font 30 m<sup>2</sup>.

A votre arrivée, il vous est remis la clef de votre chambre/logement ; et par mesure de sécurité, le personnel de l'établissement dispose d'un double.

Il sera doté de voilage, de volets roulants (électriques pour la plupart), d'une prise de TV et d'un cabinet de toilettes avec douche.

Vous choisirez si possible, la tapisserie avant notre arrivée, et aménagez votre intérieur à votre goût, avec armoire, table, fauteuil, bibelot... et autres éléments de décoration : tapis, tableau, plante...

Sous certaines conditions, un hébergement temporaire peut être mis à disposition d'un membre de votre famille.

Au rez de chaussée, vous retrouverez le grand salon et un petit salon contigu. Plus loin, le salon-cuisine baptisé « salon des myosotis » (qui signifie « ne m'oublie pas ». Il est équipé d'une cuisine aménagée.

Vous y trouverez également, la chapelle à l'entrée, les WC, la salle de bain, et un petit salon, au bout du couloir, face au carrefour et la mairie.

A l'étage, deux salons - au carrefour et au centre, donnant sur la cour intérieure, et le salon de coiffure, donnant sur la rue de Pornic, face à la poste.

### Les visites de vos proches

Vous pouvez recevoir librement les membres de votre famille, vos amis aux heures qui vous conviennent, mais chaque fois que possible, pas avant 9 heures le matin, ni après 20 heures le soir, afin de ne pas gêner le bien être et le confort des autres résidents.

### Vos sorties

#### Sorties personnelles

Vous êtes libre de sortir de la résidence comme il vous convient.

Pour les personnes atteintes de désorientation, la sécurité est assurée par un équipement électronique discret pour celles qui seraient tentées par des sorties inopinées et dangereuses.

#### En week-end ou vacances

Si vous êtes amenés à sortir pour une journée ou quelques jours, nous vous prions de bien vouloir nous en avertir, et afin, que, de part et d'autre, nous organisions au mieux votre déplacement.

### Votre départ de l'établissement

Dans l'esprit de la charte de la personne accueillie, vous restez parfaitement libre de quitter l'établissement sans aucune justification. Et si besoin, nous vous aiderons dans vos démarches afin de réussir au mieux ce changement de domicile.

En revanche, il est possible que nous même, en fassions la démarche dans les hypothèses où nous ne pourrions plus assurer votre sécurité ni celles des autres résidents ou tout autre personne intervenant dans l'établissement.

### Vos droits

#### 1. Le droit au respect de la vie privée et de l'intimité

Il s'exerce notamment lors des soins, de la toilette, des consultations et des visites médicales. La chambre est un lieu de vie privé. Cela implique le respect de la confidentialité des courriers, des communications téléphoniques, comme les entretiens avec les visiteurs. Pour accéder à une chambre, les personnes extérieures doivent nécessairement en demander l'autorisation.

#### 2. Le droit de la personne au respect du secret des informations le concernant

Le principe du secret professionnel (dont le secret médical est une composante) est un corollaire du principe de respect de la vie privée. Le secret couvre l'ensemble des informations concernant le résident et, notamment, les données de nature médicale venues à la connaissance du professionnel de santé ; ou de tout membre du personnel de l'établissement. Ce secret n'empêche pas le partage d'informations entre les membres des équipes de l'établissement afin d'assurer la continuité des soins. Cette discipline du secret s'applique également à la gestion, informatique ou non, des dossiers des résidents, au rangement, à l'archivage et aux conditions d'accès des résidents à leurs dossiers.

Ainsi, les données médicales sont transmises au médecin référent de l'établissement et sont protégées par le secret médical. Elles sont accessibles à votre médecin traitant, qui pourra exercer votre droit d'accès et de rectification, la communication des informations médicales dans un langage clair et compréhensible.

L'information relative à votre prise en charge est protégée par le secret professionnel auquel sont tenus l'ensemble des personnels sociaux, soignants, administratifs ainsi que les responsables associatifs bénévoles.

Vous avez accès, sur demande auprès du directeur ou du personnel représentant l'autorité, à toute information la concernant. A cet effet, il est constitué, pour chaque personne, un dossier où sont centralisées toutes les informations nécessaires au suivi de sa prise en charge.

Pour toute contestation ou réclamation, vous avez la possibilité de contacter le médecin référent, le jeudi matin ou le directeur.

Par ailleurs, les informations vous concernant font l'objet d'un traitement automatisé dans les conditions prévues par la loi 78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et liberté individuelles. Vous pourrez vous opposer à ce que les informations nominatives vous

concernant fassent l'objet d'un traitement informatisé, dans les conditions fixées à l'article 26 de ladite Loi.

### 3. Le droit d'être informé de son état de santé et le droit au respect du refus de l'être

Le secret médical ne peut être opposé au résident. Celui-ci a le droit d'être informé sur son état de santé, sur toutes les investigations, examens, traitements, orientation, actions de prévention et soins. Il doit l'être également des bénéfices et risques de tout ce qui lui est proposé ou entrepris, notamment concernant les effets indésirables, les risques fréquents ou graves, les alternatives éventuelles, les conséquences en cas de refus.

Le résident, s'il souhaite être tenu dans l'ignorance, peut refuser d'être informé sur un diagnostic ou pronostic, à l'exception des cas de risque de transmission à un tiers.

### 4. Le droit d'accès direct au dossier médical ou au dossier de soins

Le résident a le droit de consulter directement son dossier médical. La présence d'un médecin peut toutefois être utile à la lecture et la compréhension du dossier. Le droit d'accès concerne toutes les informations de santé détenues par la structure, qu'elles soient manuscrites ou non, médicalement validées ou non.

### 5. Le droit de la personne de refuser les soins

Aucun acte ou traitement médical ne peut être pratiqué sans le consentement libre et éclairé du résident. Il doit donc pouvoir exprimer son choix sans contrainte et doit être clairement informé.

### 6. La désignation de la personne de confiance

Tout résidents a le droit de désigner une personne de confiance qui sera consultée par le médecin si son état de santé ne lui permet pas d'exprimer sa volonté. Dans cette hypothèse, la personne de confiance ne se substitue pas au résident mais doit nécessairement être consultée et informée de l'état de santé du résident avant tout acte ou traitement. Son avis prévaut sur tout autre avis non médical, sauf lorsque le résident a rédigé des directives anticipées.

### 7. Les directives anticipées

Tout résidents peut rédiger, à tout moment, des directives anticipées. Elles sont consultées lorsque le résident est en fin de vie et/ou qu'il ne peut s'exprimer. Elles lui permettent d'exprimer ses souhaits concernant la possibilité de limiter ou d'arrêter un traitement dans l'hypothèse où son état de santé ne lui permettrait pas de le faire au moment voulu. Les directives prévalent sur tout autre avis non médical, mais la décision finale appartient toujours à l'équipe médicale.

Ces directives, signées de sa main ou par deux témoins, valables trois ans, peuvent être conservées dans le dossier médical, par le résident, la personne de confiance ou un proche, dont les coordonnées sont inscrites dans le dossier.

### 8. La prise en charge de la douleur

### 9. Le droit de mourir dignement

L'établissement assure les soins palliatifs nécessaires, sous réserve de ses possibilités techniques et professionnelles, compte tenu de l'état de santé du résident, c'est-à-dire les



soins soulageant la douleur physique, apaisant la souffrance psychique et visant à sauvegarder la dignité de la personne malade et à soutenir son entourage. Le droit à mourir dignement, c'est également éviter l'obstination déraisonnable dans la poursuite de soins.

#### 10. La représentation des usagers et la protection de leurs droits

Le Conseil de la Vie Sociale permet aux résidents de participer directement au fonctionnement de l'établissement, et peut être saisi par les résidents en cas de conflit.

#### Recours à un médiateur en cas de non-respect de vos droits

En cas de réclamation de non-respect de vos droits, vous pouvez contacter le directeur ou le Président de l'Association, M. Roger LOUERAT.

Par ailleurs, si vous le jugez nécessaire, vous pouvez gratuitement, vous ou votre représentant légal, sur simple demande faire appel à un médiateur. Son rôle est d'assister et orienter toute personne en cas de désaccord avec l'établissement.

Vous pouvez également solliciter une personne pour défendre vos droits à choisir sur la liste des personnes qualifiées du département, établie conjointement par le Président du Conseil Général et le Préfet.

L'établissement, habilité à l'aide sociale, vous permet de demeurer dans l'établissement avec le soutien du Conseil Départemental. La demande se fait auprès du service déconcentré de Pornic. L'obligation alimentaire sera demandée à vos enfants, mais pas les petits enfants.

L'établissement reçoit également une dotation du Conseil Départemental pour la prise en charge de la dépendance, dénommée Allocation Personnalisée à l'Autonomie. Une partie du financement (groupe 5/6) est cependant financé par les résidents, soit 5.51 € par jour en 2019.

Vous pouvez demander l'allocation logement, les montants attribués étant fonction de vos revenus. Des permanences au service social de Pornic vous renseigneront précisément sur l'allocation allouée.

#### Participation à la vie de l'établissement

Vous êtes invités à participer à la vie de la maison, notamment par le biais de réunions, d'enquête de satisfaction, et d'autres formes plus libres d'expression, comme en animation.

### Pour vous repérer

#### Plan d'accès

A 12 km de Pornic et à 37 km de Nantes, CHAUMES EN RETZ est au centre du Pays de Retz. Dans un bourg de 6000 habitants, à proximité de tous les commerces (boulangerie, banque, coiffure, fleuriste, restaurant, presse, supermarché, café...) face à la poste, la mairie et le notaire, l'établissement se fonde dans l'architecture et l'ambiance du centre de la commune et jouit d'une situation privilégiée.

L'entrée se situe Chemin Saint Joseph. Vous y accéderez par la rue de l'église ou la rue de Pornic. De nombreuses places de parking entourent l'établissement.

Les moyens d'accès, par les transports en commun, se font en car, par la ligne NANTES PORNIC. La ligne de chemin de fer NANTES PORNIC ne passe pas par CHAUMES EN RETZ, mais peut vous en rapprocher ; elle s'arrête à SAINTE PAZANNE.

Les horaires d'accueil sont du lundi au vendredi, de 9h00 à 17h30, sur rendez-vous de préférence pour Mme FERIAU.

Coordonnées de l'établissement  
BP 4015  
Chemin Saint Joseph  
44320 CHAUMES EN RETZ

Tél : 02 40 21 30 15  
Fax : 02 40 64 82 65  
Courriel : [direction@residence-st-joseph.fr](mailto:direction@residence-st-joseph.fr)

Les numéros d'appel d'urgence :  
SOS Maltraitance : 39 77  
Représentant du Conseil Départemental, en charge des maisons de retraite : 02 28 20 29 50  
Représentant de l'ARS : 02 40 12 81 90

Fait à Chaumes-en-Retz,  
Le .....

Valérie FERIAU  
Directrice de l'établissement