



Fondation
de la maison du
Diaconat
de Mulhouse

EHPAD
Les Chevrets
Couthenans

Livret d'accueil

du résident



LE MOT DU PRÉSIDENT



Madame, Monsieur,

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

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

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

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

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

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

Jean Widmaier

Président du Comité d'Administration

NOTRE FONDATION

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

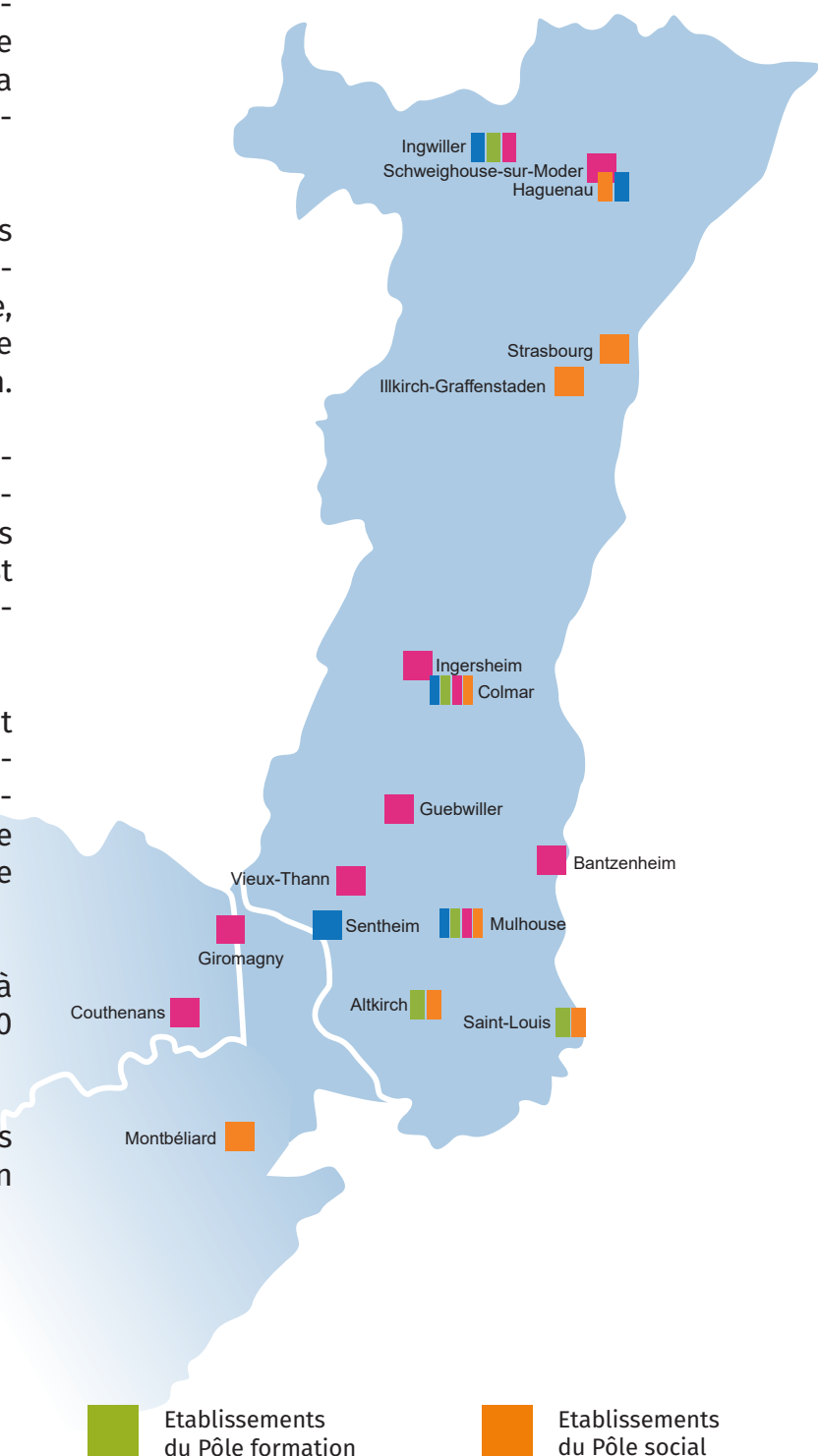
En santé, elle dispose d'hôpitaux et cliniques MCO à Mulhouse, Colmar et Ingwiller, reconnus pour leurs pôles d'excellence (cardiologie, chirurgie, imagerie médicale), mais aussi de Centres de Soins Médicaux et de Réadaptation.

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

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

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

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



 Etablissements MCO et SMR

 Etablissements médico-sociaux

 Etablissements du Pôle formation

 Etablissements du Pôle social



300
praticiens



3 800
collaborateurs



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



27
établissements
partenaires

LA RÉSIDENCE LES CHEVRETS VOUS ACCUEILLE

Madame, Monsieur

Le Comité d'administration, le directeur général, la directrice et le personnel de la résidence les Chevrets vous souhaitent la bienvenue et vous remercient de la confiance que vous leur témoignez.

Nous sommes heureux de vous accueillir et ferons tout notre possible pour que votre séjour soit agréable. Afin de favoriser votre adaptation et votre épanouissement, nous sommes à votre disposition pour vous accompagner au mieux et répondre à vos attentes.

Les valeurs de la Fondation placent le résident au centre d'une équipe bienveillante, patiente et à l'écoute. Nous sommes engagés dans une démarche continue d'amélioration de la qualité et de la sécurité de votre prise en charge. Nous veillons à vous offrir un accompagnement personnalisé, respectueux de votre dignité, de votre citoyenneté et de vos convictions.

Notre motivation est de vous apporter chaleur et convivialité, dans une ambiance profondément humaine. Nous restons à votre écoute pour répondre à vos questions, recueillir vos remarques et prendre en compte vos suggestions, qui nous permettent d'améliorer sans cesse la qualité de nos services.

Ce livret d'accueil est conçu à votre intention : il vous informe sur le fonctionnement de notre établissement, les démarches à suivre, les conditions de déroulement de votre séjour, ainsi que sur vos droits et vos devoirs.

Nous vous remercions de votre confiance.

Diégo CALABRÒ
Directeur général

Lidwine VIENNET
Directrice

SOMMAIRE

1. BIENVENUE À LA RÉSIDENCE LES CHEVRETS

Un peu d'histoire - p.5

Suivez-nous pour la visite ! - p.6

Une journée au Chevrets - p.6

2. VOTRE SÉJOUR

Les démarches à l'admission - p.7

Une équipe pluridisciplinaire - p.10

Les animations - p.12

Confort hôtelier - p.13

Recommandations et règles de vie - p.15

3. VOS DROITS ET NOS ENGAGEMENTS

Le Conseil de Vie Sociale (CVS) - p.17

Votre satisfaction - p.17

Vos idées et suggestions - p.17

Démarche réclamation - p. 18

Vos droits - p.18

La qualité, un levier d'amélioration - p.20

Devenez acteur de votre prise en charge - p.20

Lutte contre la douleur - p.20

Charte des droits et libertés de la personne accueillie - p.21

Charte éthique du grand âge - p.22

Charte de la bientraitance - p.23



1. BIENVENUE À LA RÉSIDENCE LES CHEVRETS

Un peu d'histoire

L'établissement et son histoire

La résidence Les Chevrets est installée dans une ancienne maison bourgeoise, progressivement réaménagée pour accueillir une structure d'hébergement pour personnes âgées. Au début des années 2000, le bâtiment a été transformé afin de créer un établissement à taille humaine répondant aux besoins des personnes âgées du territoire d'Héricourt et de ses environs.

Depuis sa création, la résidence développe un accompagnement centré sur la proximité, la qualité de vie et l'attention portée aux résidents.

En 2025, elle a rejoint la Fondation de la maison du Diaconat de Mulhouse, acteur majeur du sanitaire, du médico-social, du social et de la formation dans le Grand Est.

Le bâtiment et son environnement

Située à Couthenans, village voisin d'Héricourt, la résidence Les Chevrets est implantée dans un environnement calme et paisible, à proximité de Belfort et de Montbéliard.

La résidence Les Chevrets dispose de 21 chambres meublées avec sanitaire, adaptées au confort et à la sécurité des résidents.

Elle met également à disposition des salons, une véranda ainsi qu'un parc arboré, qui en font un lieu propice à la détente et à la convivialité.

Suivez-nous pour la visite !

REZ-DE-CHAUSSÉE

Hall d'entrée avec un distributeur de boisson
Accueil
Administration
Salle à manger
Salle de réunion
Salon télé
Salle de soins
Véranda avec accès au parc
WC PMR



1^{ER} ÉTAGE

11 chambres (7 simples et 4 doubles)

2^{ÈME} ÉTAGE

10 chambres (7 simples et 3 doubles)
Salon de coiffure

Une journée aux Chevrets

Matin

- Petit déjeuner en chambre ou en salle à manger
- Soins d'hygiène et de confort des résidents
- Prise en charge paramédicale des résidents (prise de sang, paramètres, médicaments, glycémie, pansements)
- Entretien des locaux
- Passage des intervenants extérieurs
- Déjeuner en salle à manger

Après-midi

- Animations
- Goûter
- Mesure des paramètres
- Soins d'hygiène et de confort
- Dîner en salle à manger ou en chambres
- Passage des intervenants extérieurs

Soirée et nuit

- Passage de l'équipe de nuit
- Soins d'hygiène et de confort





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 la direction de l'établissement qui vous accompagnera dans l'élaboration de votre dossier.

Pour que votre dossier de préadmission soit complet, veillez à transmettre les documents suivants (pour chaque enfant) :

- relevé bancaire des 3 derniers mois
- le dernier avis d'imposition
- les épargnes
- les déclarations d'obligés alimentaires

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. La Résidence Les Chevrets sera informée directement si vous avez choisi cet établissement d'accueil.

Pour vous permettre d'apprécier l'environnement d'accueil, il nous paraît indispensable de visiter l'établissement accompagné de votre famille ou de votre représentant légal.

Par ailleurs, un rendez-vous sera proposé avec la Direction. Cette rencontre est possible au domicile le cas échéant.

La commission

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

Une commission d'admission se réunit une fois par semaine. Elle prend en considération l'urgence et les données administratives et médicales des dossiers et donne un avis favorable ou non. La Direction vous informe de cette décision par les moyens dont elle dispose pour vous contacter.

L'admission

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
- La carte Vitale physique ou attestation
- La carte de mutuelle actualisée (physique)
- une attestation de responsabilité civile délivrée par l'assurance (facultatif)
- une copie du jugement de tutelle (s'il y a lieu)
- un RIB

L'entrée

Le jour de l'accueil, un dossier de bienvenue comprenant l'ensemble des documents contractuels et d'informations vous sera remis. Il précise les droits et les obligations qui vous engagent ainsi que ceux de la direction. Il comprend :

- le contrat de séjour
- le règlement de fonctionnement de la résidence
- le présent livret

Le contrat de séjour

C'est un contrat réciproque qui détaille la liste et la nature des prestations proposées ainsi que leur coût prévisionnel (article L.311-4 du CASF). Il définit les objectifs et la nature de la prise en charge, les informations sur les soins à dispenser et les informations sur le coût des prestations (règles de facturation).

Les frais de séjour

La tarification des prestations se décompose en trois parties : l'hébergement, la dépendance et les soins. Les prix de journée « hébergement » et « le ticket modérateur dépendance » sont intégralement à votre charge.

La partie **hébergement** concerne l'hôtellerie (restauration, blanchissage, animations). L'établissement applique la tarification libre : les tarifs sont validés par le Comité d'Administration et fixés en cohérence avec les décrets nationaux qui en fixent les limites, à l'except

tion des tarifs de l'aide sociale.

Les frais annexes éventuels (téléphone, frais de pharmacie non pris en charge par la Sécurité Sociale et la Mutuelle, coiffeur, esthéticienne, pédicure, repas invités, avances pour achats divers...) y sont ajoutés.

Sous conditions de ressources, vous pourrez recevoir l'Allocation Logement versée par la Caisse d'Allocation Familiales de Vesoul.

La partie **ticket modérateur dépendance** comprend les charges liées à la perte d'autonomie. Le médecin évalue le niveau de dépendance et fixe votre Groupe Iso Ressource (GIR), allant de 1 à 6.

Ces groupes correspondent à 3 tarifs différents :

- GIR 5 à 6 : autonome
- GIR 3 à 4 : peu autonome
- GIR 1 à 2 : dépendant

Ce tarif peut être compensé pour les GIR 1 à 4 par le versement de l'aide personnalisée à l'autonomie (APA) versée par le Conseil Départemental de votre département d'origine. Le tarif dépendance net restant à votre charge est généralement celui du GIR 5 à 6.

L'établissement n'est pas habilité à recevoir les personnes bénéficiaires de l'Aide Sociale.

La partie **soins** est prise en charge par la Caisse Primaire d'Assurance Maladie. Elle permet d'assurer un accompagnement médicalisé, assuré par des professionnels de santé (médecins, infirmières, aides-soignants).

Les modalités de règlement et les conditions particulières de facturation sont définies dans le contrat de séjour.



Les aides financières

Cette aide couvre une partie du tarif Dépendance et est perçue directement par l'établissement :

L' Aide Personnalisée d'Autonomie (A.P.A)

Cette aide couvre une partie du tarif Dépendance. Elle est versée directement à l'établissement pour couvrir le forfait dépendance de la personne. Seuls les résidents dont le GIR est compris entre 1 et 4 en sont bénéficiaires. Elle n'est pas déductible du tarif hébergement.

L' Aide Sociale à l'Hébergement (A.S.H)

Cette aide prend en charge une partie des frais liés à l'hébergement d'une personne et est versée par le département. Le dossier est à retirer à la mairie du dernier domicile connu, sous conditions d'attribution et est reprise lors de la succession.

L' Aide Personnalisée au Logement (A.P.L)

C'est une aide financière qui réduit le montant du loyer. Elle peut être demandée auprès de la Caisse d'Allocations Familiales ou sur le site de la MSA (sous conditions de ressources et conformément à certains plafonds) et est versée au résident.

Mutuelles, Caisses de retraites, Organismes d'assurance et de prévoyance

Ils donnent la possibilité de bénéficier d'une rente dépendance. La demande se fait directement auprès des organismes du demandeur.

Le projet personnalisé

Lors de votre admission, l'équipe pluridisciplinaire entrera en contact avec vous afin de vous proposer un accompagnement individualisé.

Qu'est-ce que le projet personnalisé ?

La prise en compte des attentes et des besoins de la personne dans la démarche du projet personnalisé se réfère directement à la bien-traitance et s'inscrit dans le droit fil de la loi n°2002-2 du 2 janvier 2002 rénovant l'action sociale et médico-sociale.

C'est un accompagnement au plus près de vos besoins, qui se fait avec vous. Libre d'y participer ou non, l'équipe proposera des actions qui permettront de répondre à vos envies et vos attentes.

Principe

Le projet personnalisé c'est :

- La prise en compte des attentes et des besoins de la personne
- L'individualisation et la singularité de chaque accompagnement avec une programmation de prestations et d'activités individuelles ou collectives
- Inclut différents volets (volet social et volet médical)
- Tenir compte du parcours de vie, des soins et d'accompagnement de la personne légale.
- S'associer aux familles selon les besoins (et/ou de son représentant légal).

Ce projet est réévalué tous les ans.



Une équipe pluridisciplinaire

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. Vous reconnaîtrez facilement le personnel qui vous entoure grâce aux liserets de couleur sur la tenue :



BLEU TURQUOISE

Infirmier diplômé d'État (IDE)



ROSE

Aides-soignants



BLANC

Médecin



VERT ANIS

Agent de Service Logistique



JAUNE

Agent de soins

Le partage des informations entre les différents professionnels de santé, vous concernant, est une garantie de sécurité pour votre prise en charge.

Les soins médicaux sont prodigués par les infirmiers de la résidence, soutenus par l'équipe d'aides-soignants. Un médecin intervient au sein de l'établissement pour assurer la coordination des soins, des consultations ainsi que le suivi des dossiers médicaux.

Les modalités de règlement des frais liés aux soins et les conditions particulières sont notifiées dans le contrat de séjour.

Le cadre de santé

Il organise l'activité paramédicale, encadre, anime l'équipe soignante et coordonne les moyens nécessaires au soin, à l'accompagnement en veillant à l'efficacité et à la qualité des prestations. Il est l'interlocuteur privilégié des familles et des tuteurs.

Les infirmiers

Sous la responsabilité du cadre de santé, ils dispensent des soins de nature préventive, curative ou palliative, visant au maintien ou à la restauration de votre santé. Ils assurent en particulier la dispensation des traitements médicaux prescrits par les médecins.

Les aides-soignants et les agents de soins

Ils assurent activement votre accompagnement 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 votre autonomie. Ils exercent sous la responsabilité du cadre de santé.

Le médecin traitant

Il s'agit d'un médecin salarié qui prend en charge votre suivi médical, en lien avec le personnel soignant.

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 votre dépendance ainsi que vos besoins en soins.
- élabore le projet de soins avec l'équipe soignante, coordonne et évalue sa mise en œuvre.

Les agents de service logistique

Ils veillent au confort et à votre bien-être, à l'entretien des chambres et des locaux. Ils assurent également l'ensemble des services des repas. Ils collaborent avec les soignants.

Le psychologue

Le psychologue est présent tous les jeudis matin. Sa mission principale est de vous apporter un soutien psychologique. Il propose des entretiens individuels afin de vous permettre d'exprimer vos émotions, vos préoccupations et vos difficultés. Il se rend également disponible pour les familles afin de les accompagner dans l'arrivée de leurs proches en EHPAD. Enfin, le psychologue travaille avec l'équipe soignante afin d'améliorer le quotidien et votre prise en charge

L'animateur

Intervenant à mi-temps, l'animateur propose des activités adaptées à vos envies et à vos besoins. Vous restez libre de choisir d'y participer ou non. Il est accompagné par des bénévoles et des partenaires extérieurs qui peuvent venir enrichir l'offre d'animation.

L'ergothérapeute

Présent une demi-journée par semaine, il évalue votre autonomie ainsi que les risques de chutes. Le cas échéant, il adapte l'ensemble du matériel de la prise en charge. Il collabore avec des kinésithérapeutes libéraux pour entretenir les capacités de marche de chaque résident.

Le professeur en activité physique adaptée

Il anime et encadre des activités physiques et sportives adaptées aux personnes âgées ayant des besoins spécifiques. Son rôle principal est d'adapter les exercices, les mouvements et les activités sportives en fonction de vos capacités.

Il est un acteur primordial dans le dépistage du risque de chute et la mise en place d'actions de prévention. Il est présent une demi-journée par semaine.

L'ouvrier du service technique

L'établissement est doté d'une équipe technique chargée de la maintenance au quotidien. Pour toute demande d'intervention, il est possible de s'adresser à l'accueil.

L'adjoint de la directrice

L'adjoint est à votre disposition et celle de la famille pour toutes questions relatives aux documents administratifs liés à votre séjour. Il vous aiguillera auprès des personnes ou services en fonction des interrogations.

La directrice

Elle supervise l'équipe de direction, est en charge du recrutement du personnel et assure la gestion globale de l'établissement.



Les animations

L'animation est une des fonctions essentielles à la résidence. Elle fait partie intégrante du projet de vie du résident au sein de l'établissement. Le programme des activités hebdomadaires est affiché dans le hall, dans l'ascenseur et sur le tableau de la salle à manger. Vous avez le libre choix d'y participer ou non.

L'animateur assure la coordination des animations en lien avec la direction. Le personnel et les bénévoles proposent un éventail d'activités.

Au quotidien, vous pouvez participer à des activités collectives au sein de l'établissement : travaux manuels, atelier sport adapté, chant, activité cognitive (mots croisés, jeux de mémoire, écriture...)



Nos animations favorisent les activités et les sorties vers l'extérieur : sorties à l'extérieur, promenades dans le parc.



On vous propose aussi des moments d'échanges et de rencontres intergénérationnelles.

Quand une personne refuse de participer aux animations, l'animateur peut lui proposer des activités individuelles 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 vos soins et vos représentants ainsi que par l'équipe soignante.



Chambre

Les chambres sont individuelles ou doubles avec une salle de bain équipées d'une toilette, d'un lavabo et d'une douche.

Elles sont meublées et adaptées pour votre confort avec un lit médicalisé, une table de chevet, une chaise, une table et une armoire avec penderie.

Vous avez la possibilité de personnaliser votre chambre avec des éléments décoratifs dans les conditions précisées dans le règlement de fonctionnement.

L'entretien est assuré régulièrement par le personnel de la résidence en respectant votre intimité et les protocoles d'hygiène établis.



Téléphone

Le téléphone peut être mis à disposition dans les chambres si tel est le souhait.



Télévision

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



Coiffeur - Pédicure

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



Courrier

Vous disposez d'une boîte aux lettres indivi-

duelle et nominative à l'entrée de l'établissement. Une distribution du courrier est assurée chaque jour.



Presse

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



Climatisation

La salle à manger et le salon télé sont équipés d'une climatisation.



Espaces extérieurs

Un parc arboré est accessible tout le long de l'année. Il est équipé de salons de jardin et de parasols pour la belle saison.



Animaux

Les animaux de compagnie ne sont pas admis, sauf lors des visites et tenus en laisse.



Linge et effets personnels

Un trousseau type vous est transmis avant l'entrée. L'établissement se charge du marquage et de l'entretien.

Toutefois, l'entretien du linge délicat ainsi que celui nécessitant un lavage à sec ou à la main devra être pris en charge par la famille. Les proches et le personnel veilleront à ce que vous portiez des vêtements en parfait état et adaptés aux saisons et à votre état de santé. L'établissement vous fournit le linge de lit et de toilette.

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.

Restauration

Les repas sont préparés dans l'établissement par des professionnels qualifiés sous la responsabilité de notre partenaire, la société API Restauration. Cette équipe vous propose des plats traditionnels, avec des menus équilibrés et variés, en respectant les goûts et les régimes alimentaires.



Horaires des repas

- Petit déjeuner : 8h00 à 9h00
- Déjeuner : 12H00
- Goûter : 15h30
- Dîner : 18h00
- Une collation nocturne est possible si besoin

Le petit déjeuner est servi en chambre ou en salle à manger. Le déjeuner et le dîner sont privilégiés en salle à manger afin de favoriser le contact avec les autres résidents.

Il est possible de prendre un repas avec vos proches. La réservation du repas se fait 48h à l'avance et le repas sera servi dans une salle particulière. Les tarifs sont disponibles auprès du personnel à l'accueil ou par affichage.

Visites

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

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

Les matinées étant consacrées aux soins, les visites sont à privilégier l'après-midi. Les visiteurs peuvent être reçus dans les chambres, les salles de séjour, le hall, le parc et la terrasse suivant les saisons. Une attention particulière doit être portée aux visites pour les résidents installés en chambre double.

Parking

Vous disposez d'un parking sur le site de la Résidence Les Chevrets. L'établissement n'est pas responsable des effets et des objets laissés à l'intérieur de votre véhicule.

Sorties - Absences

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

Merci de prévenir le personnel du service si vous devez vous absenter.

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.





Recommandations et règles de vie



Appel malade

L'établissement met en place un système d'appel malade accessible en chambre et dans les espaces communs.



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

De la solution hydroalcoolique est à votre disposition dans les espaces communs pour vous désinfecter les mains.



Vigilance

Nous vous invitons à rester attentif à votre environnement et à nous signaler tout dysfonctionnement.



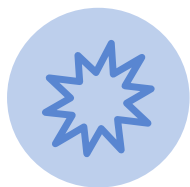
Prévention

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 ainsi que de prendre les résidents en photo ou vidéo sans leur consentement.



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.



Respect d'autrui

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



Propreté des lieux

Pour votre confort il convient de respecter les équipements mis à votre disposition ainsi que la propreté du bâtiment et du parc.



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.



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 bijoux, de l'argent que vous conservez dans votre chambre. Pensez à les remettre à vos proches. Par ailleurs la clé de votre chambre est à votre disposition sur simple demande.



Tabac - vapotage

Il est strictement interdit de fumer dans l'enceinte de l'établissement. Vous trouverez sur le perron de la structure une zone prévue à cet effet.

De même, l'usage de la cigarette électronique n'est pas autorisé dans l'établissement.

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.





3. VOS DROITS ET NOS ENGAGEMENTS

Le Conseil de Vie Sociale (CVS)

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

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

Les sujets abordés sont les suivants :

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

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

Le compte rendu vous est accessible.

Votre satisfaction

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

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

Vos idées et suggestions

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

Démarche de réclamation

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

Vos droits

La personne qualifiée

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

Le médiateur de la consommation

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

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

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

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

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

L'information, le consentement et le refus de soins

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

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

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

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

La confidentialité et le secret médical

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

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

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

La loi informatique et liberté

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

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

Le droit de vote

Chaque résident peut exercer son droit de vote. L'inscription sur les listes électorales doit avoir été effectuée au plus tard le 31 décembre de l'année précédente auprès des services de la mairie de Couthenans.

L'accès au dossier médical

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

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

Les directives anticipées

Toute personne majeure peut prévoir ses souhaits concernant sa fin de vie afin d'anticiper une situation où elle serait hors d'état de manifester sa volonté. Elles vous permettent d'informer les professionnels de santé de vos choix thérapeutiques, même dans l'hypothèse où il vous serait impossible de vous exprimer.

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

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

La personne de confiance

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

Son rôle est, si vous le souhaitez, de :

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

La personne à prévenir

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

La qualité

À votre service et au service des professionnels

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

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

Politique qualité

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

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

Amélioration continue

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

Devenez acteur de votre prise en charge

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

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

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

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

De la solution hydro-alcoolique est à votre disposition dans les espaces communs (entrée, à chaque étage, devant ascenseur au rez-de-chaussée et en salle de réunion).

Lutte contre la douleur

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

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

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

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.

Charte éthique et accompagnement du grand âge

1

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

2

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

3

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

4

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

5

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

6

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

7

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

8

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

9

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

10

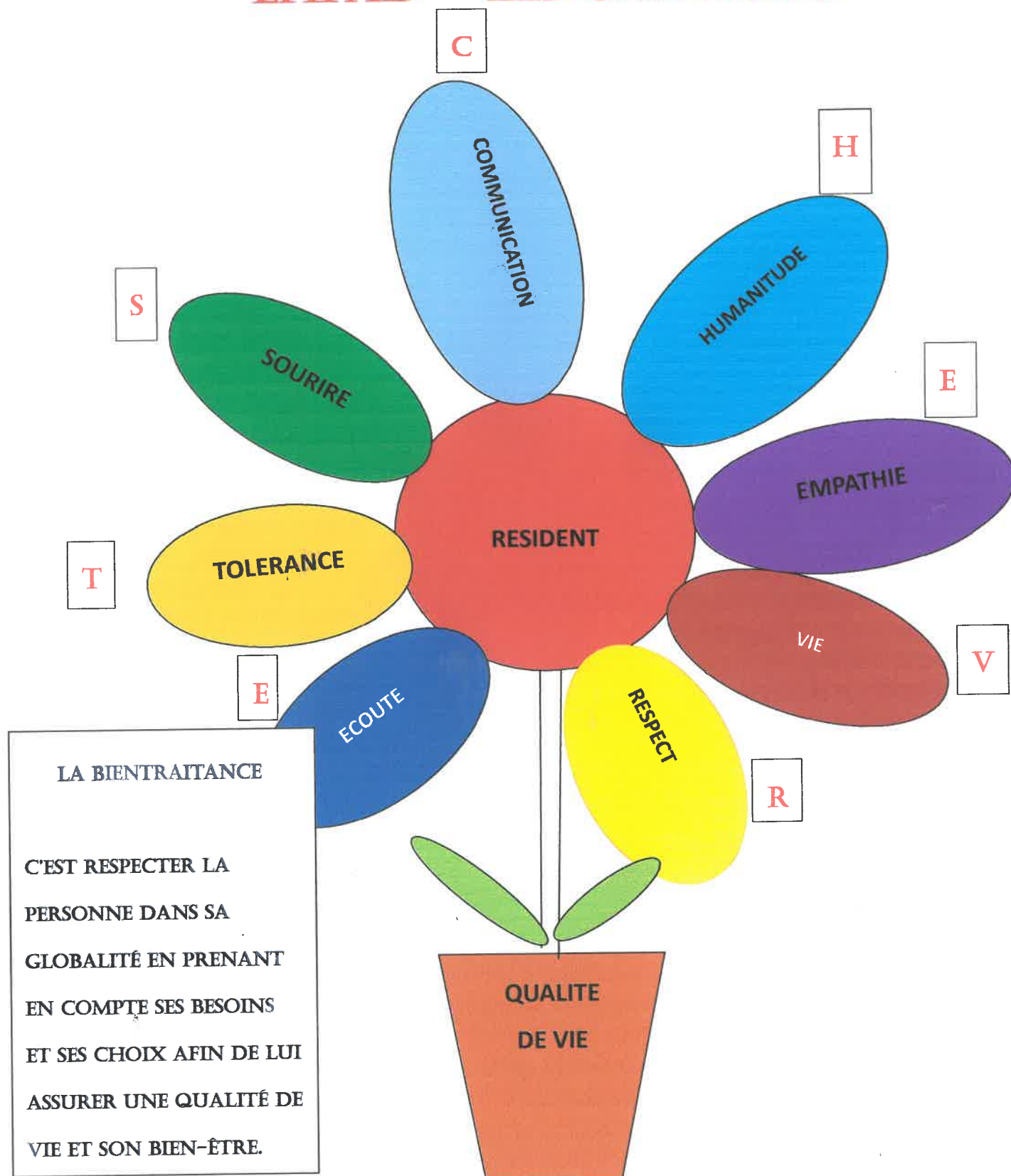
Prendre des décisions contextualisées, réfléchies et concertées, en s'efforçant de concilier l'intérêt des individus et celui de la collectivité.

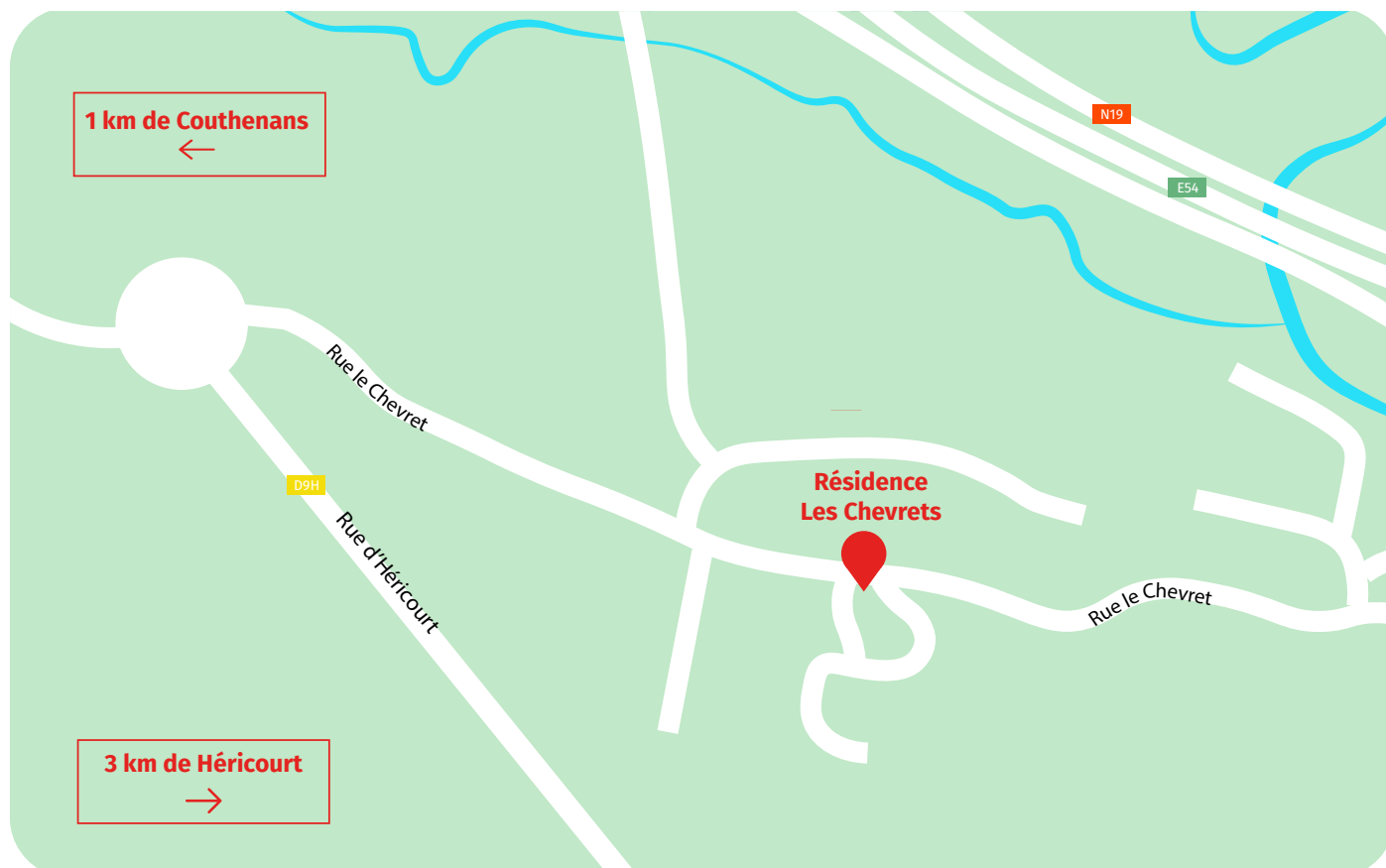
Retrouver la charte dans son intégralité : www.espace-ethique.org/charte-grand-age



CHARTRE DE BIENTRAITANCE

EHPAD LES CHEVRETS





Accès

En Voiture :

4 min par l'autoroute de la sortie Héricourt

En transport en commun :

transport à la demane sur Hériva : www.payshericourt.fr

Contact

Résidence Les Chevrets

24 rue de Chevrets, 70400 COUTHENANS

Tel: 03 84 46 22 26

ehpad.chevrets@diaconat-mulhouse.fr

Facebook : EHPAD Les Chevrets