



LIVRET D'ACCUEIL



Madame, Monsieur,

Vous avez choisi notre établissement pour être accueilli(e). Nous vous souhaitons la bienvenue et vous remercions de votre confiance.

L'ensemble du personnel et des bénévoles est auprès de vous pour que votre séjour se déroule dans les meilleures conditions. Toutes vos suggestions et remarques concernant l'amélioration de la qualité de nos services seront les bienvenues.



Table des matières

PRESENTATION DE L'ASSOCIATION	4
1. Historique de l'association	4
2. Valeurs défendues par l'association.....	4
3. Organisation et fonctionnement de l'association.....	4
PRESENTATION DE L'ETABLISSEMENT	5
1. Histoire de l'établissement	5
2. Organisation hiérarchique de l'établissement (organigramme).....	5
3. Grandes lignes du projet d'établissement.....	5
4. Instances de participation :	6
L'ADMISSION	7
1. Formalités administratives	7
2. Personne de confiance/référente	8
ORGANISATION GENERALE DE L'ETABLISSEMENT	9
1. Les soins.....	9
2. Les agents de service hospitalier	9
3. L'équipe d'animation.....	9
4. Les bénévoles.....	9
5. Le ménage du logement	9
6. La lingerie.....	9
7. La restauration	9
8. L'entretien technique	10
9. Le service administratif	10
LA VIE DANS L'ETABLISSEMENT	11
1. L'accueil, le standard et l'ouverture.....	11
2. La résidence	11
3. La chambre et ses fonctionnalités	11
4. L'entretien	12
5. Le téléphone	12
6. Le courrier.....	12
7. Culte	12
8. L'animation.....	12
9. La bibliothèque	12
10. Les services extérieurs.....	12
LES PLANS DE L'ETABLISSEMENT	

PRESENTATION DE L'ASSOCIATION

1. Historique de l'association

L'association Résidence la Miséricorde a été créée en 2006.

L'association à but non lucratif Résidence la Miséricorde est le fruit d'une volonté initiale de la Congrégation de la Miséricorde de Sées (Normandie) représentée par une Communauté à La Réunion, de l'association Diocésaine (Évêché de La Réunion) et de citoyens divers, de s'unir pour offrir aux religieuses et prêtres vieillissants, un lieu de vie qu'ils désirent partager avec des résidents laïcs.

Cette association a porté pendant plus de 5 années, le projet de création de cet Établissement d'Hébergement de Personnes Âgées (EHPA), avant son ouverture en août 2011.

2. Valeurs défendues par l'association

Les valeurs portées par l'association sont avant tout des valeurs humanistes. La Résidence La Miséricorde est attachée à un certain nombre de principes qui figurent dans le projet d'établissement.

Le premier de ces principes est de placer la personne au centre de notre action.

L'association propose un accompagnement respectant les souhaits et les choix de vie des personnes que l'EHPA accueille. Elle accorde une attention particulière au respect de la vie privée, de l'intimité et de la qualité de vie au sein de la structure.

Les équipes composées de professionnels de différents corps de métier, œuvrent pour offrir un environnement sécurisant, s'adaptent au mieux aux besoins et demandes, avec l'objectif de maintenir l'autonomie de chacun. Enfin, elles assurent une écoute active et discrète.

Cet accompagnement peut évoluer mais reste identique dans son esprit tout au long de la présence du résident au sein de notre établissement.

Enfin, le Conseil d'Administration poursuit les objectifs suivants :

- Une gestion saine, désintéressée (à but non lucratif) et des tarifs maîtrisés (ces derniers étant fixés par le Département de La Réunion),
- Une culture de la bientraitance et du respect mutuel d'autrui,
- Une politique attentive aux conditions de travail, au bien-être et à la formation des personnels,
- Une présence importante de bénévoles à tous les niveaux de la vie de l'établissement.

3. Organisation et fonctionnement de l'association

L'association est dirigée par un Conseil d'administration et un Bureau qui se réunissent aussi souvent que nécessaire pour mener à bien les projets.

Chaque année, l'assemblée générale réunissant l'ensemble des adhérents de l'association, permet de faire le bilan des projets menés et entendre le Conseil d'administration sur sa gestion.

PRESENTATION DE L'ETABLISSEMENT

1. Histoire de l'établissement

Ouvert en août 2011, la résidence était initialement destinée à recevoir principalement des prêtres et des religieuses retirés de leur mission. Cependant, dès le début, l'établissement a très majoritairement accueilli des laïcs de toute l'île.

A ce titre, l'association étant laïque, aucun critère religieux n'est fixé à l'entrée de l'établissement.

Non médicalisée, mais ouverte aux professionnels de santé de ville, la résidence a pour mission d'accueillir des personnes dont l'autonomie est plus importante que celles qui sont accueillies en EHPAD.

Éligible à l'aide sociale à l'hébergement du Département de La Réunion, ainsi qu'à l'allocation logement de la Caisse d'allocations familiales, la Résidence est ainsi accessible à toutes les personnes, quels que soient leurs revenus.

2. Organisation hiérarchique de l'établissement (organigramme)

L'établissement est donc porté par une association dont le fonctionnement a été décrit plus haut. Le conseil d'administration a confié la gestion de la résidence à un Directeur, à mi-temps, responsable de la mise en œuvre opérationnelle au quotidien.

L'équipe des salariés comprend pour la partie administrative un comptable à temps partiel.

L'animation est confiée à une animatrice à mi-temps qui intervient du lundi au samedi.

Auprès des résidents, sont mobilisées deux équipes de 3 agents de service hospitalier (ASH) de jour, ainsi que deux ASH de nuit. Ainsi, les salariés sont présents sur des roulements de 4 jours / 3 jours hebdomadaires.

Enfin, au fil de la semaine, l'intervention des équipes salariées est renforcée par une équipe de près d'une vingtaine de bénévoles, qui se répartissent selon les jours, en fonction des missions qu'ils ont choisi d'assurer (accueil, animation d'ateliers, petits déjeuners, embellissement de l'établissement et de ses espaces extérieurs, accompagnement spirituel...).

3. Grandes lignes du projet d'établissement

La résidence, comme toute structure médico-sociale, dispose d'un projet d'établissement qui fixe les grandes orientations de l'accueil des résidents, et précise notamment comment le respect du droit des usagers est mis en œuvre.

Les grandes orientations du projet sont les suivantes :

- La participation des personnes accueillies à la vie de la résidence et à la vie citoyenne,
- La participation des familles à la santé de leur parent et à la vie de la résidence,
- L'accompagnement du résident depuis son entrée jusqu'à son départ pour un autre lieu de vie,
- Le maintien de l'autonomie des résidents,
- Le rayonnement de l'établissement sur son territoire,
- L'attention portée au respect de l'environnement.

Le projet d'établissement est à la libre consultation des résidents et des familles à l'administration.

4. Instances de participation :

- Le Conseil de la Vie Sociale (CVS)

Le Conseil de la Vie Sociale est un lieu d'échange et d'expression sur toutes les questions intéressant le fonctionnement de l'établissement dans lequel est accueilli le résident. Il est également un lieu d'écoute très important, ayant notamment pour vocation de favoriser la participation des usagers. Il se compose de trois membres élus parmi les résidents, deux parmi leurs familles, d'un salarié de l'établissement, ainsi qu'un représentant du conseil d'administration de l'association.

Le CVS se réunit 3 fois par ans. Il donne son avis et peut faire des propositions, notamment sur l'organisation intérieure et la vie quotidienne, les activités, l'animation socioculturelle et les services thérapeutiques, les projets de travaux et d'équipements, la nature et le prix des services rendus, l'affectation des locaux collectifs, l'entretien des locaux, les relogements prévus en cas de travaux ou de fermeture, l'animation de la vie institutionnelle et les mesures prises pour favoriser les relations entre ces participants ainsi que les modifications substantielles touchant aux conditions de prises en charge.

Les avis et les propositions adoptés par les membres du Conseil de la Vie Sociale font l'objet d'un relevé de conclusions qui est, d'une part, adopté avant ou lors de la prochaine réunion du conseil et, d'autre part, adressé au conseil d'administration de l'association.

- Autres formes de participation

La résidence a créé d'autres instances permettant aux résidents de participer à la vie et aux décisions de l'établissement. Parmi ces instances, on retrouve :

- La **commission menu** qui se réunit 2 à 3 fois par an, en présence du directeur, avec le prestataire qui assure la cuisine au sein de la résidence, afin de faire le point sur la satisfaction quant aux repas, et faire des propositions de changement ou d'amélioration. Les membres du CVS sont présents à cette commission, ainsi que d'autres résidents qui le souhaitent.
- La **commission animation** se réunit, autour de la Présidente et de l'animatrice, afin de déterminer le programme des fêtes et animations spéciales qui se tiendront dans le trimestre à venir. Cette commission accueille les résidents qui souhaitent y participer.
- La **réunion des résidents** est organisée chaque fois que de besoin pour faire le point sur des situations de coordination générale, ainsi que pour valider le projet d'animation de l'année à venir.
- Un **groupe d'expression** à destination des résidents est mis en place deux fois par mois, animé par une bénévole, qui permet aux participants de parler sur les sujets qui ont été décidés par le groupe.
- Une **enquête annuelle de satisfaction** est menée auprès des résidents et des familles, en fin d'année/début d'année, afin de connaître leur point de vue sur l'ensemble des éléments de la vie quotidienne dans la Résidence (accueil, restauration, propreté, respect des droits, activités...).

Les dates et lieux des différentes réunions sont communiqués par voie d'affichage sur le tableau qui est dans le hall de la Résidence, ainsi que par des notes d'information affichées dans chacune des chambres des résidents.

L'ADMISSION

1. Formalités administratives

A votre arrivée, l'équipe bénévole ou administrative vous accueille et vous conseille pour réaliser les formalités administratives qui sont recommandées voire indispensables à votre admission :

- Couverture Maladie Universelle (CMU) ou la Couverture Maladie Universelle complémentaire (CMU-c),
- Aide sociale à l'hébergement (ASH) si cette démarche n'a pas été faite au préalable,
- Allocation logement (idem),
- Allocation personnalisée d'autonomie (APA) (idem),
- Création d'un dossier du résident (papier et informatisé).

L'équipe de l'établissement s'engage également à vous faciliter les démarches, notamment en tenant à votre disposition les coordonnées des différents services locaux permettant de vous accompagner dans certaines démarches administratives et en fournissant sans délai tous les renseignements et documents permettant de déposer ou d'instruire une demande d'aide financière.

En même temps que ce livret d'accueil, vous sont délivrés :

- Un **contrat de séjour** et ses annexes ainsi qu'un **règlement de fonctionnement** que vous devrez signer après les avoir lus attentivement,
- La **charte des droits et libertés** de la personne accueillie,
- La **notice d'information** sur la désignation d'une personne de confiance,
- La composition du Conseil de la Vie Sociale.

La **décision d'admission** est prise, par notre commission d'admission au vu des éléments du dossier de pré admission (dossier médical + dossier administratif), que vous avez fourni à l'établissement.

Il pourra vous être demandé une consultation dite « fragilité » auprès du service de court séjour de gériatrie du CHU, ou toute autre consultation destinée à s'assurer de notre capacité à vous accueillir.

Pour votre **dossier administratif**, vous devrez fournir :

- Une copie du livret de famille,
- Une copie de pièces d'identité : carte d'identité/passeport/Extrait d'acte de naissance,
- Une copie de la Carte Vitale et attestation de la carte vitale à jour,
- Une copie de l'attestation Mutuelle Santé ou attestation CMU,
- Une copie de l'échéancier de la mutuelle,
- Une copie de la notification de prise en charge ALD si vous avez un 100%,
- Une copie de l'attestation mutuelle décès si vous en possédez une,
- Une copie de l'assurance responsabilité civile personnelle,
- Une copie de la notification du Conseil Départemental de prise en charge de l'hébergement en établissement (Pour les personnes ayant une retraite insuffisante, faire la demande d'aide sociale à l'hébergement auprès CCAS de votre mairie),
- Une copie de la notification d'Allocation Personnalisée d'Autonomie (APA),
- Une copie du justificatif de retraite ou relevé de compte bancaire justifiant la retraite et les retraites complémentaires éventuelles,
- Une copie de l'avis d'imposition / non-imposition,
- Une copie de la Taxe Foncière,
- La copie du jugement en cas de protection juridique (tutelle ou curatelle).

2. Personne de confiance/référente

Afin de vous faire accompagner dans la prise de connaissance et la compréhension de vos droits, vous avez la possibilité de désigner le nom d'une personne de confiance au cours de votre séjour et plus particulièrement au moment de votre admission conformément à l'article L.311-5-1 du CASF. La personne de confiance que vous aurez désignée pourra notamment vous accompagner dans votre entretien de recherche de consentement de séjour dans l'établissement. Cette personne de confiance, qui peut être un parent, un proche ou encore votre médecin traitant, pourra également être consultée, sur votre demande, dans le cas où vous seriez hors d'état d'exprimer votre volonté et de recevoir l'information nécessaire à cette fin. Elle devra rendre compte de votre volonté.

A cet effet et conformément à l'article L.311-5-1 du CASF, une information orale ainsi qu'une information écrite relative à votre possibilité de désigner une personne de confiance vous sera apportée huit jours au moins avant la conclusion de votre contrat de séjour. Cette information écrite est à retrouver en annexe du présent livret d'accueil sous la forme d'une notice d'information.

Cette notice comporte notamment :

- Des explications concernant le rôle et les modalités de désignation de la personne de confiance mentionnée à l'article L. 311-5-1 du code de l'action sociale et des familles,
- Cinq annexes :
- Annexe 1 : Rappel des principales missions de la personne de confiance mentionnée à l'article L. 1111-6 du code de la santé publique,
- Annexe 2 : Formulaire de désignation de la personne de confiance,
- Annexe 3 : Formulaire de révocation de la personne de confiance,
- Annexe 4 : Formulaire à destination des témoins en cas d'impossibilité physique d'écrire seul (e) le formulaire de désignation ou de révocation de la personne de confiance,
- Annexe 5 : Un modèle d'attestation de délivrance de l'information sur la personne de confiance.

Dans le cas où vous ne souhaiteriez pas désigner le nom d'une personne de confiance, nous vous invitons à communiquer à l'établissement le nom et les coordonnées d'une personne référente à prévenir en cas de nécessité.

ORGANISATION GENERALE DE L'ETABLISSEMENT

1. Les soins

L'établissement, non médicalisé, ne possède pas d'équipe de soin. Chaque résident est amené à choisir les professionnels de santé libéraux qui lui paraissent les plus à même de l'aider dans sa santé. A cet effet, et à titre purement indicatif, nous fournissons en annexe un listing de professionnels non exhaustifs installés sur Ste Marie et/ou intervenant déjà à la résidence. Le choix du professionnel de santé est fait par l'usager et par lui seul.

2. Les agents de service hospitalier

Ils sont 8 (6 de jour par équipe de 3, et 2 de nuit en roulement) à apporter une aide pour les actes de la vie quotidienne (habillage, transfert, service et prise des repas, accompagnement en chambre ou promenade à l'extérieur...). Ils interviennent aussi pour l'entretien quotidien des chambres et du bâtiment, et pour bien d'autres choses encore.

3. L'équipe d'animation

L'équipe animation de l'établissement accompagne et propose chaque jour un ensemble d'activités variées. La référente animation encadre et accompagne les bénévoles et les intervenants extérieurs. Elle engage et promeut l'ensemble des démarches qui favorise le lien social et l'ouverture de l'établissement.

4. Les bénévoles

La vie de l'établissement est caractérisée par la participation des bénévoles à tous les niveaux du quotidien. Au-delà la Communauté des Sœurs qui assure une présence permanente, ce sont près d'une vingtaine de bénévoles qui accomplissent des missions diverses au sein de l'EHPA et auprès des résidents.

Sans se substituer aux familles, ni aux salariés, les bénévoles, de par leur engagement, contribuent grandement au bien être des personnes qui sont accueillies à la résidence.

5. Le ménage du logement

Dans un souci de maintenir l'autonomie ainsi qu'une bonne estime de soi, l'organisation du ménage usuel du logement sera définie en prenant en compte la participation du résident, dans le cadre de son Projet d'Accompagnement Personnalisé (PAP).

6. La lingerie

Une sœur de la communauté s'occupe du linge personnel des résidents, ainsi que du linge des chambres et de la restauration (linge blanc). Ce linge personnel doit impérativement être marqué par des étiquettes brodées au nom et prénom du résident et cousues dès son arrivée. Cette prestation est incluse dans le prix de journée.

Le linge des résidents est géré en interne, grâce à l'appui de d'autres bénévoles.

L'entretien du linge « blanc » est confié à ce jour (2019) à l'ESAT les Ti'Dalons (Association Frédéric Levavasseur).

7. La restauration

La confection des repas est confiée à une entreprise extérieure (en 2019, la société Qualicarry) dont un cuisinier est présent du lundi au vendredi pour confectionner les repas de la semaine dans notre cuisine. Les menus sont réalisés avec l'appui d'une diététicienne selon les recommandations nationales et adaptés au goût

créole. Le cuisinier est régulièrement à l'écoute afin de mieux adapter les repas aux goûts des usagers et aux besoins (sans sel, mixés...).

Le service est quant à lui assuré par les ASH.

Les petits déjeuners sont préparés et servis par les sœurs de la communauté, tous les jours.

8. L'entretien technique

L'entretien et le fleurissement des jardins est assuré en grande partie par des bénévoles qui font profiter la résidence de leur goût pour les plantes de toute sorte.

Les petites réparations sont assurées par des artisans qui interviennent à la demande de l'établissement. Les petites réparations sont prises en charge par l'établissement. Le coût est inclus dans le prix de journée. En cas de réparations dues à des détériorations volontaires, il sera demandé un dédommagement au résident.

9. Le service administratif

Il comprend le directeur et le comptable qui s'occupent notamment de la gestion financière et des ressources humaines de la résidence.

Tout ce qui concerne la partie administrative relative à la vie des résidents (suivi des dossiers, appui aux démarches, informations, ...) est confié à des bénévoles. De même que l'accueil et le standard de l'établissement.

LA VIE DANS L'ETABLISSEMENT

1. L'accueil, le standard et l'ouverture

L'accueil et le standard, tenus par des bénévoles, sont ouverts les jours de semaine, de 9h00 à 12h00, et de 14h00 à 17h00.

Dépassés les horaires d'ouverture de l'accueil, en cas d'urgence, se rendre auprès des ASH.

L'établissement est ouvert au public tous les jours, du lundi au dimanche de 9h00 à 12h00 et de 14h00 à 18h00.

Pour les résidents, la liberté d'aller et de venir est favorisée, en dehors des horaires d'ouverture par la fourniture du code d'accès de la résidence. Pour des raisons de sécurité, ce code ne doit être transmis à qui que ce soit (y compris la famille) par le résident.

2. La résidence

Elle est constituée de deux niveaux :

- **Le rez de chaussée :**
 - o L'accueil
 - o La salle à manger (cette salle est climatisée)
 - o Le hall d'activité
 - o L'oratoire
 - o 13 chambres
 - o Le local médical
 - o Les locaux techniques
- **L'étage :**
 - o 11 chambres
 - o L'administration
 - o La salle de bien être
 - o La bibliothèque

La résidence est équipée d'un système de sécurité incendie ainsi que d'un système de vidéo-surveillance extérieur.

Certains locaux sont réservés à l'usage professionnel dont l'accès est interdit aux personnes accueillies :

- Vestiaire du personnel (RDC)
- Espaces de stockage (3 au RDC, 2 à l'étage)
- Cuisine (RDC)
- Locaux poubelles (RDC)
- Locaux électriques (RDC et étage)
- Local téléphonique (RDC)

Certains locaux sont réservés à l'usage professionnel dont l'accès est autorisé en présence d'un professionnel ou d'un bénévole :

- Local infirmerie (RDC)
- Lingerie (RDC)

3. La chambre et ses fonctionnalités

Les chambres sont identiques (environ 21m²) et comprennent :

- La chambre séjour (pièce principale), meublée avec : lit, table de nuit, fauteuil, commode, table-bureau, chaise, tableau d'affichage,

- 1 placard étagère / penderie entièrement pensés pour les personnes à mobilité réduite,
- Une salle de bain avec lavabo, douche, WC, panier à linge, balayette WC,
- Le balcon terrasse,

Elles sont toutes équipées de :

- Une prise d'antenne télévision,
- La climatisation.

A votre arrivée, nous vous remettons une montre « appel malade » que vous pourrez porter sur vous, à l'intérieur de l'établissement.

Chaque chambre est équipée d'un verrou avec une clé individuelle qui vous est remise, à votre demande, lors de l'entrée à la Résidence. Cependant pour des raisons de sécurité et en cas d'urgence, le personnel peut utiliser un double des clés.

4. L'entretien

Pour tout problème « technique » dans la chambre, le signaler auprès d'un ASH ou de l'accueil.

5. Le téléphone

L'établissement peut vous mettre à disposition un téléphone fixe (branché sur secteur) que vous devrez équiper d'une puce GSM afin de pouvoir communiquer directement avec l'extérieur. Au besoin, vous pourrez téléphoner ou être appelés depuis le standard de l'accueil (0262 98 99 05).

6. Le courrier

Le courrier est distribué chaque matin dans les chambres. Nous pouvons poster le courrier que vous souhaitez expédier, si vous n'avez pas la possibilité de le faire par vous-même.

7. Culte

La Résidence est un établissement laïc où le respect de la liberté de conscience des pensionnaires est une règle fondamentale. Rien n'est imposé sous quelque forme que ce soit.

Pour les personnes qui le souhaitent, des activités à orientation culturelle seront proposées. A cet effet, une eucharistie est célébrée 2 à 3 fois par semaine, voire plus selon la disponibilité du célébrant.

Un oratoire est à votre disposition.

8. L'animation

Elle est l'affaire de tous, chaque acteur (résident, famille, amis...) a son rôle à jouer.

Notre animatrice, à mi-temps, a pour mission de coordonner l'action des différents acteurs ainsi que les activités d'animation. Diverses activités sont proposées avec l'aide des bénévoles, des Sœurs de la Communauté, du personnel, des familles et de prestataires extérieurs (activité physique adaptée par exemple). Elles sont affichées quotidiennement dans le hall. Elles sont gratuites pour les résidents mais peuvent faire l'objet à titre exceptionnel d'une participation (ex : une visite extérieure).

9. La bibliothèque

Située à l'étage, elle est à votre disposition gratuitement.

10. Les services extérieurs

A la demande des résidents, des prestataires de services extérieurs peuvent intervenir au sein de la résidence tels que : coiffeurs, esthéticiens, pédicures, etc....

Les honoraires sont à votre charge.

Résidence La Miséricorde

Rez de chaussée

Rez de chaussée

Accueil / Animation

/ Animation

Escalier

Local technique

Escalier

Local technique

Floor plan of the Laverie (Laundry Room). The room contains a sink with a faucet, a cabinet, and a door. The door is labeled "Porte vers SDB" (Door to Bathroom). The room is labeled "Laverie".

Vestiaires

Chambre
N°2

Accès

Accès

Chambre
N°4Chambre
N°6Chambre
N°8

Chambre	Chambre
Chambre	Chambre

Réserve

100

The diagram shows a horizontal corridor with several rooms branching off. On the left side, there is a room labeled 'Infirmier' (Nurse) and a room labeled 'Salle de culte' (Chapel). The 'Salle de culte' is located further down the corridor than the 'Infirmier' room.

The diagram shows a horizontal corridor with several rooms branching off. On the left side, there is a room labeled 'Infirmier' (Nurse) and a room labeled 'Salle de culte' (Chapel). The 'Salle de culte' is located further down the corridor than the 'Infirmier' room.

Toilettes

Chambre
N°1

Réserve

Chambre
N°3Chambre
N°5Chambre
N°7Chambre
N°911
bre
Ch

space extérieur

Résidence La Miséricorde
Etage - R+1

