

# *Maison de Retraite*

## *« Les Collines »*

### *Livret d'Accueil*



# Bienvenue



Madame, Mademoiselle, Monsieur,

La Maison de Retraite « Les Collines » vous accueille aujourd'hui et l'ensemble du personnel de l'établissement vous remercie pour la confiance que vous lui témoignez.

Soyez assuré de la compétence et du dévouement des professionnels ou bénévoles qui vous entourent. Tout sera mis en œuvre pour vous assurer un séjour aussi agréable que possible ainsi que des soins de qualité.

De même, notre volonté d'améliorer sans cesse nos prestations démontre toute l'attention que nous portons à vos attentes, n'hésitez donc pas à nous en faire part.

En espérant que votre séjour vous satisfera.

Sincères salutations,

La Directrice, Sylvie SEILER

# PRESENTATION DES SERVICES



La capacité totale de la Maison de Retraite « Les Collines » est de 65 lits en chambres individuelles, elle accueille des personnes autonomes ou dépendantes de plus de 60 ans.

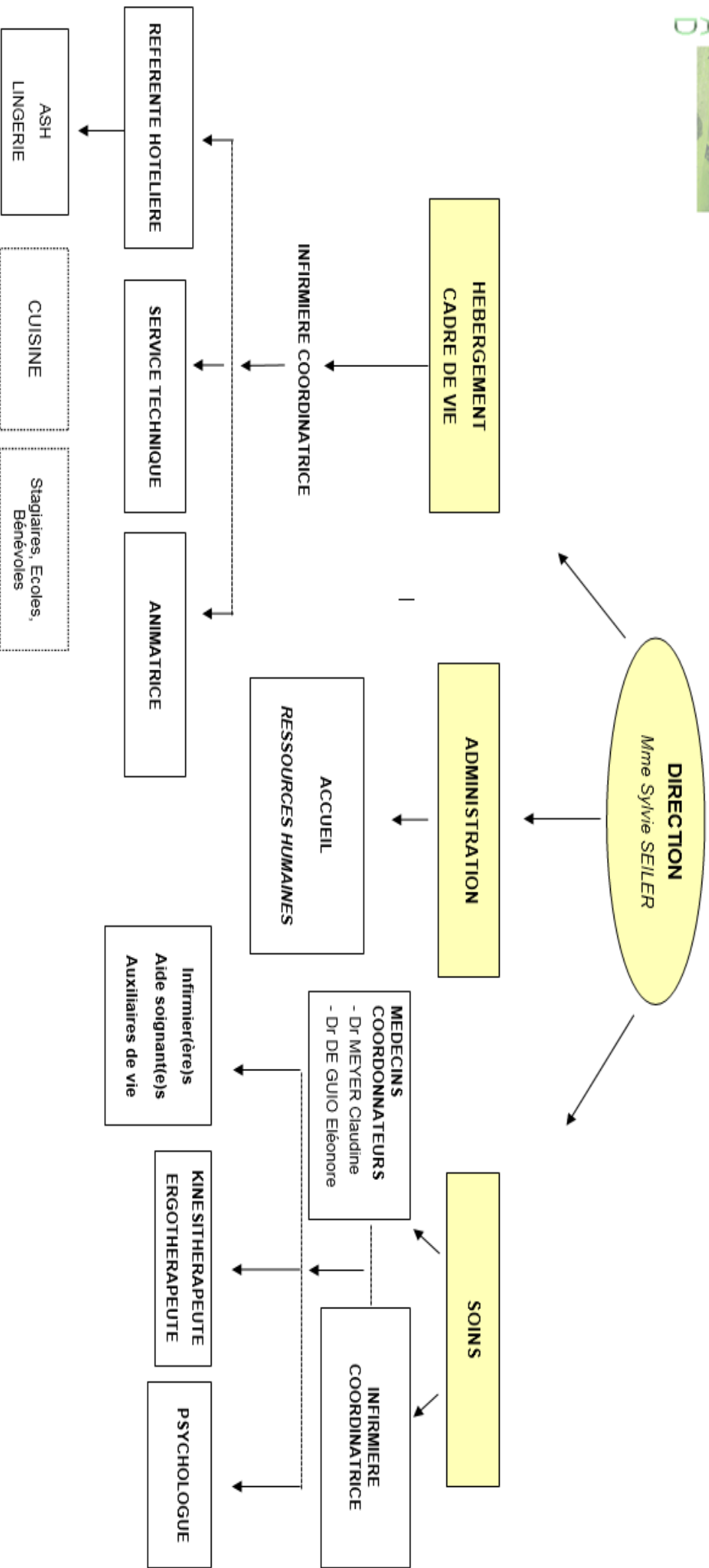
Les équipes assurant les services auprès des personnes accueillies sont composées d'un médecin coordonnateur, d'un kinésithérapeute, d'un psychologue, d'infirmières, d'aides-soignantes, d'auxiliaires de vie, et d'une équipe d'animation.

L'établissement ayant opté pour un tarif global hors Pharmacie à Usage Intérieur, les frais d'intervention des médecins libéraux seront pris en charge par l'établissement alors que le coût pharmaceutique sera assumé directement par le résident et la Sécurité Sociale.

Il ne faut pas oublier les autres services : la restauration, la blanchisserie, l'administration, ainsi que l'agent technique qui contribuent tout autant au bon fonctionnement de l'établissement.

Le personnel d'accueil et administratif se fera un devoir de vous accompagner dans toutes vos démarches à caractère officiel et réglementaire du lundi au vendredi (sauf jour férié) de 8h30 à 12h30 de 13h15 à 17h00

# Organigramme de fonctionnement



# CHAMBRES ET MOBILIER



Les chambres sont individuelles, meublées (lit à hauteur variable, table, armoire murale) et équipées d'un cabinet de toilette avec douche ainsi que d'un appel malade dans la chambre (lit et salle de bains).

Après accord du directeur ou de l'infirmière coordinatrice, la chambre peut être personnalisée :

- Pour des raisons de sécurité et dans la limite de la taille de la chambre, le résident peut apporter des effets personnels : photos, radio, petite commode....
- Le résident a la possibilité d'amener un petit réfrigérateur ; cependant la gestion des denrées et l'entretien reste à la charge du résident et de la famille.
- Une prise est prévue dans chaque chambre pour y installer un téléviseur. Pour des raisons de sécurité, l'appareil devra être relativement récent. Afin d'éviter toute nuisance sonore, il faudra user de ce matériel avec discrétion.
- Un téléphone personnel pourra être installé en chambre et la ligne sera directe. L'installation et les communications seront alors à la charge du résident.

# LES REPAS



Au sein des 3 étages, le petit-déjeuner est servi entre 7h30 et 9h00. Pour les résidents du rez-de-chaussée et ceux du premier étage les petits déjeuners seront pris en chambre. Pour les résidents relevant de l'Unité de Vie Protégée il seront pris dans la salle à manger de l'unité.

Le déjeuner et le dîner sont servis en salle à manger commune, sauf si l'état de santé de la personne justifie qu'ils soient pris en chambre.

Le déjeuner à lieu de 12h à 13h et le dîner de 18h à 19h.

Les régimes alimentaires prescrits sur ordonnance sont pris en compte. Les menus sont établis en collaboration avec le Conseil de la Vie Sociale et la Commission des menus qui y est rattachée. Les feuilles de menus hebdomadaires sont affichées dans les ascenseurs et à l'entrée de la salle à manger afin que les résidents puissent les consulter.

Les menus sont confectionnés sur place par notre prestataire « Saveurs et Restauration ».

Lors de l'admission, les résidents ont la possibilité de nous informer sur leurs préférences alimentaires qui seront alors respectées. Ils reçoivent, sauf contre-indication médicale, un verre de vin à chaque repas.

Les résidents ont la possibilité d'inviter les personnes de leur choix au déjeuner en semaine mais aussi le Week-end à condition de prévenir la veille avant 14h00 pour que toutes les dispositions soient prises. La réservation du repas pour le Week-end doit se faire au plus tard le jeudi matin.

Le prix du repas des personnes invitées est fixé par le Directeur et est affiché dans l'établissement.

# SERVICES



- **Coiffeur** : un coiffeur professionnel assure ses prestations dans le salon de coiffure de la Maison de retraite sur rendez-vous. Les prix sont affichés et restent à la charge du résident.

Celui-ci a également la possibilité de faire intervenir son coiffeur personnel, en dehors des heures de présence du coiffeur retenu par l'établissement et le salon sera alors mis à disposition gracieusement.

➤ **La personne chargée de l'accueil prendra note du rendez-vous souhaité par le résident et le transmettra au coiffeur.**

- **Pédicure** : les personnes hébergées peuvent prendre rendez-vous avec un pédicure qui assurera ses prestations en chambre. La facture reste à la charge du résident.

- **Equipe soignante** : elle assure une aide partielle ou totale au niveau des soins, des déplacements et autres besoins du résident. En cas d'interrogation ou d'information importante à communiquer, notre infirmière coordinatrice se tient à votre disposition.

- Les résidents ont la possibilité de fêter leur anniversaire durant une après-midi dans les salles d'animations des étages. Il suffit de prévenir l'infirmière coordinatrice et/ou l'animatrice et d'en définir les modalités avec elle(s).



## LES ANIMATIONS

Les animations sont encadrées par l'animatrice salariée de l'établissement et par des bénévoles ou associations conventionnés avec celui-ci.

Les horaires d'animations sont affichés dans le hall d'entrée afin que tous en soient informés.

## VISITES ET SORTIES



Les résidents peuvent recevoir des visites dans les locaux communs ou en chambre.

Les horaires de visite conseillés sont de 10 h à 20 h (sauf dérogation) et ne doivent gêner ni les services, ni les autres personnes.

Les résidents peuvent sortir librement tous les jours, sauf pour ceux admis dans l'Unité de Vie Protégée ou touchés par une contre indication médicale. Les absences devront être signalées au personnel de l'établissement (infirmières ou équipe de soins, agent chargé de l'accueil) pour des raisons de sécurité et de responsabilité.

## LINGE ET AFFAIRES DE TOILETTE

Le linge personnel (énuméré dans le trousseau remis à l'admission) devra être personnalisé avec le nom de la personne à l'aide d'un marquage par tissage. Il devra être renouvelé aussi souvent que nécessaire. Il sera lavé et repassé par la blanchisserie de l'établissement. Le nettoyage du linge nécessitant une attention particulière (nettoyage à sec, tissus délicat, ...) reste à la charge du résident ou de sa famille.

Le linge domestique (draps, couvertures, serviettes de table...) est fourni et entretenu par l'établissement.

Les affaires de toilette (produits détaillés dans le trousseau) devront également être renouvelées très régulièrement.





# CULTE

Le résident ou résidente peut participer à l'exercice du culte de son choix. À sa demande, il peut recevoir la visite de tout ministre du culte.

Un accompagnement spirituel est possible.

Une cérémonie religieuse est organisée régulièrement dans les locaux de l'EHPAD.

# COURRIER



Il est distribué dans les boîtes aux lettres le matin du lundi au vendredi par le personnel administratif.

Tout résident ayant un courrier à expédier peut le remettre à l'administration de l'EHPAD, l'affranchissement restant bien entendu à sa charge.

Adresse à donner aux correspondants :

**M. ou Mme .....**  
**Maison de Retraite « Les Collines »**  
**13 rue Gounod - BP 7**  
**68400 Riedisheim**

## VALEURS / BIJOUX / ESPECES

Il est vivement recommandé de ne pas garder bijoux, objets de valeur ou argent en chambre. En cas de vol ou de perte, l'établissement ne pourrait pas être tenu pour responsable.

À l'admission, le résident est informé qu'il peut confier provisoirement des chèques ou livrets bancaires à l'agent chargé de l'accueil qui les déposera dans le coffre de l'établissement.

Les dépôts restent à la disposition du résident (sauf les personnes sous tutelle ou curatelle) qui recevra un reçu contenant l'inventaire détaillé des objets (un double sera joint au dossier administratif).

Le personnel ne peut accepter d'argent (pourboires) de la part du résident ou de sa famille.

## TABAC / ALCOOL



Par mesure d'hygiène et de sécurité, il est strictement interdit de fumer dans les chambres et espaces collectifs. L'accès aux terrasses est autorisé à cet effet.

La consommation modérée d'alcool est autorisée dans l'établissement, mais ne doit pas provoquer de désagréments pour les autres résidents (l'abus d'alcool est dangereux pour la santé). Cependant, il serait préférable que la famille recueille l'avis de l'équipe ou du directeur avant d'en amener au résident.

# DIVERS

## **.Le droit de vote :**

Si vous résidez dans l'établissement lors d'un scrutin électoral, le vote par procuration est possible (procédure particulière). Dans ce cas, adressez-vous à l'agent chargé de l'accueil.

## **.L'abonnement aux journaux et revues :**

Il vous est possible de vous abonner aux journaux et revues de votre choix.

S'il s'agit d'un acheminement postal, veuillez communiquer à la société concernée l'adresse de l'EHPAD Les Collines.

S'il s'agit d'une livraison par un intervenant du journal concerné (type DNA, l'Alsace...), votre journal sera déposé à l'accueil. Afin d'en assurer la remise, il est donc impératif d'informer le personnel de l'accueil de votre type d'abonnement et de toute modification qui pourrait intervenir.

## **.La possibilité d'accéder aux services d'une assistante sociale :**

Pour vous aider dans vos démarches vous avez droit à l'aide d'une assistante sociale. Si vous souhaitez en bénéficier, veuillez le signaler au bureau d'accueil qui vous fournira les informations nécessaires.

## **.Votre opinion nous intéresse :**

Dans le souci de parfaire sans cesse le bien être de nos résidents, nous sommes extrêmement attentifs aux remarques et suggestions que vous pourriez nous faire.

C'est dans cette optique qu'un registre des réclamations est à votre disposition.

Enfin, les résidents ont la possibilité d'exprimer leurs opinions lors de l'enquête annuelle de satisfaction en plus des réclamations directes consignées dans un registre.

# MEMENTO DE LA PERSONNE QUALIFIEE

Aux termes de l'article L.-5 CASF

« Toute personne prise en charge par un établissement ou un service social ou médico-social ou son représentant légal, peut faire appel, en vue de l'aider à faire valoir ses droits, à une personne qualifiée qu'elle choisit sur une liste établie conjointement par le représentant de l'Etat dans le Département et le Président du Conseil Général. La personne qualifiée rend compte de ses interventions aux autorités chargées du contrôle des établissements ou services concernés, à l'intéressé ou à son représentant légal dans des conditions fixées par décret en Conseil d'Etat. »

Les personnes qualifiées nommées dans le Département du Haut-Rhin sont :

Nom	Prénom	Adresse	Téléphone	Mail	Secteur
PETER	Bernard	27 avenue Roger Salengro 68100 MULHOUSE	03.89.46.11.51		Personnes âgées
WENTZEL	Marc	5 rue des Vosges 68240 SIGOLSHEIM	03.89.78.25.50 06.08.28.10.45	<a href="mailto:marc.wentzel@orange.fr">marc.wentzel@orange.fr</a>	Personnes âgées
BECKER	Joseph	6 rue de Sully 67000 STRASBOURG	06.80.61.50.44	<a href="mailto:josephbecker@orange.fr">josephbecker@orange.fr</a>	Personnes âgées



**Nous espérons que la lecture de ce livret vous aura été utile et agréable.**

**L'ensemble du personnel  
de la Maison de Retraite « Les Collines »  
reste à votre disposition  
pour de plus amples informations.**

**Nous vous souhaitons la bienvenue au sein de l'établissement.**

