



BIENVENUE DANS NOS EHPAD

Sommaire

Présentation du GROUPE SOS	5	La prise en charge médicale et soignante	13
En quelques mots	5	L'hospitalisation / l'urgence	14
Partager des valeurs	6	La fin de vie	15
En chiffres	6		
GROUPE SOS SENIORS : nos engagements	7	Droits et information des résidents	17
Organigramme du secteur Seniors 2017	9	Les aides financières	17
La vie en EHPAD	11	La personne de confiance	18
Le personnel de l'EHPAD	11	Les directives anticipées	18
Conditions de facturation :		Le respect de la confidentialité	19
Frais de séjour	12	Les modalités de participation du résident et de sa famille	20
Hébergement et dépendance	12	Les instances et outils de participation du résident et de ses proches	20
Responsabilités et assurances	12	La lutte contre la maltraitance	20
Les prestations complémentaires	13		
Les repas	13		
Les activités et loisirs	13		
Les fournitures diverses, le linge et son entretien	13		

RELEVONS ENSEMBLE LE DÉFI DU GRAND ÂGE!

Je m'associe aux Directeurs, aux équipes et bénévoles des Établissements d'Hébergement pour Personnes Âgées Dépendantes (EHPAD) GROUPE SOS Seniors pour vous souhaiter la bienvenue au sein de nos établissements.

GROUPE SOS Seniors favorise au quotidien l'autonomie, l'implication et l'utilité sociale de la personne âgée. Il est l'interlocuteur privilégié pour répondre aux besoins de la personne âgée autour d'une filière gériatrique complète réunissant ainsi les EHPAD du Groupe.

Nos engagements constituent le socle à partir duquel nous devons construire les EHPAD de demain. Ces engagements ont pour vocation de cadrer et animer une réflexion permanente autour de l'accompagnement des personnes âgées. Construits en 5 axes, ils abordent les différents aspects de la vie d'un EHPAD et posent des exigences fortes vers l'excellence.

Tous ensemble, nous mettons tout en oeuvre pour mériter votre confiance.

Maryse DUVAL
Directrice Générale GROUPE SOS Seniors

PRÉSENTATION DU GROUPE SOS

EN QUELQUES MOTS

Avec 17 000 salariés et 495 établissements et services, le GROUPE SOS est la première entreprise sociale européenne. Depuis plus de 30 ans, il met l'efficacité économique au service de l'intérêt général. Il répond ainsi aux enjeux de société de notre époque en développant des solutions innovantes dans ses huit cœurs de métier : jeunesse, emploi, solidarités, santé, seniors, culture, transition écologique et action internationale.

Chaque année, les actions du GROUPE SOS ont un impact sur 1,7 million de personnes.

En plaçant l'innovation sociale au cœur de ses pratiques, le Groupe démontre qu'il est possible de bâtir une organisation solide, capable de créer et pérenniser des activités économiques, tout en ayant un fort impact social. Notre mission : permettre à tous, quels que soient leurs parcours et leurs revenus, d'avoir accès à des services de qualité en lien avec leurs besoins essentiels : éducation, logement, inclusion sociale, insertion professionnelle, accès aux soins, accompagnement du grand âge... Nous développons également des dispositifs favorisant l'accès à la culture pour le plus grand nombre et encourageons l'émergence d'un autre modèle agricole et écologique. Nous sommes présents dans 44 pays avec des activités liées à la santé, au volontariat, à l'éducation et à la formation. Nous y soutenons également les acteurs de l'entrepreneuriat social.

Le GROUPE SOS se développe en créant de nouveaux dispositifs et à travers les associations, établissements et entreprises qui le rejoignent. Ceux-ci mutualisent leurs dépenses, stabilisent leur situation financière, créent des synergies, professionnalisent leurs pratiques, innover, grandissent... Afin de répondre toujours mieux aux besoins de notre société en y apportant des solutions nouvelles adaptées aux principaux défis sociaux, économiques et environnementaux.

PARTAGER DES VALEURS

Acceptation de la différence, respect de l'individu, préservation de la planète, innovation sociale... Ces principes, le GROUPE SOS les applique au quotidien à travers ses activités variées.

GROUPE SOS SENIORS EST LE REGROUPEMENT HISTORIQUE DE QUATRE ASSOCIATIONS

- ALPHA Santé
- HOSPITALOR
- HABITAT ET SOINS
- PARI SOLIDAIRE

• EN • CHIFFRES

1984
année de création

17 000
salariés

495
établissements et services

1,7 million
de bénéficiaires par an

**910 millions
d'euros**
de chiffre d'affaires

12
régions

44
pays

4
DROM COM

GROUPE SOS SENIORS : NOS ENGAGEMENTS

Au quotidien, GROUPE SOS Seniors favorise, autant que possible, l'autonomie, l'implication et l'utilité sociale de la personne âgée. Afin d'apporter les réponses les plus appropriées aux différentes problématiques des personnes âgées, nous respectons une liste d'engagements, déclinés en 5 axes et 15 items. Ces engagements constituent une base à partir de laquelle nous construisons les EHPAD de demain.

1 COMPÉTENCES :

L'EXPERTISE DE LA PRISE EN SOINS

- Une véritable culture gériatrique
- Un projet d'accompagnement complet
- Un accueil de qualité

2 CONFORT :

UN CADRE DE VIE AGRÉABLE ET ADAPTÉ AUX BESOINS DES RÉSIDENTS

- Une architecture réfléchie et agréable
- Une culture hôtelière affirmée
- Une autre approche des animations

3 PERSONNALISATION :

LA PRISE EN COMPTE DE LA SINGULARITÉ DE LA PERSONNE

- Un espace de vie personnalisable
- Un projet de vie personnalisé
- Les petites attentions au quotidien

4 RELATION :

FAVORISER LES INTERACTIONS DE LA PERSONNE ÂGÉE AVEC SON ENVIRONNEMENT HUMAIN

- Favoriser le lien social entre résidents
- L'équipe vecteur de la relation résidents – famille
- Donner une vraie place aux familles

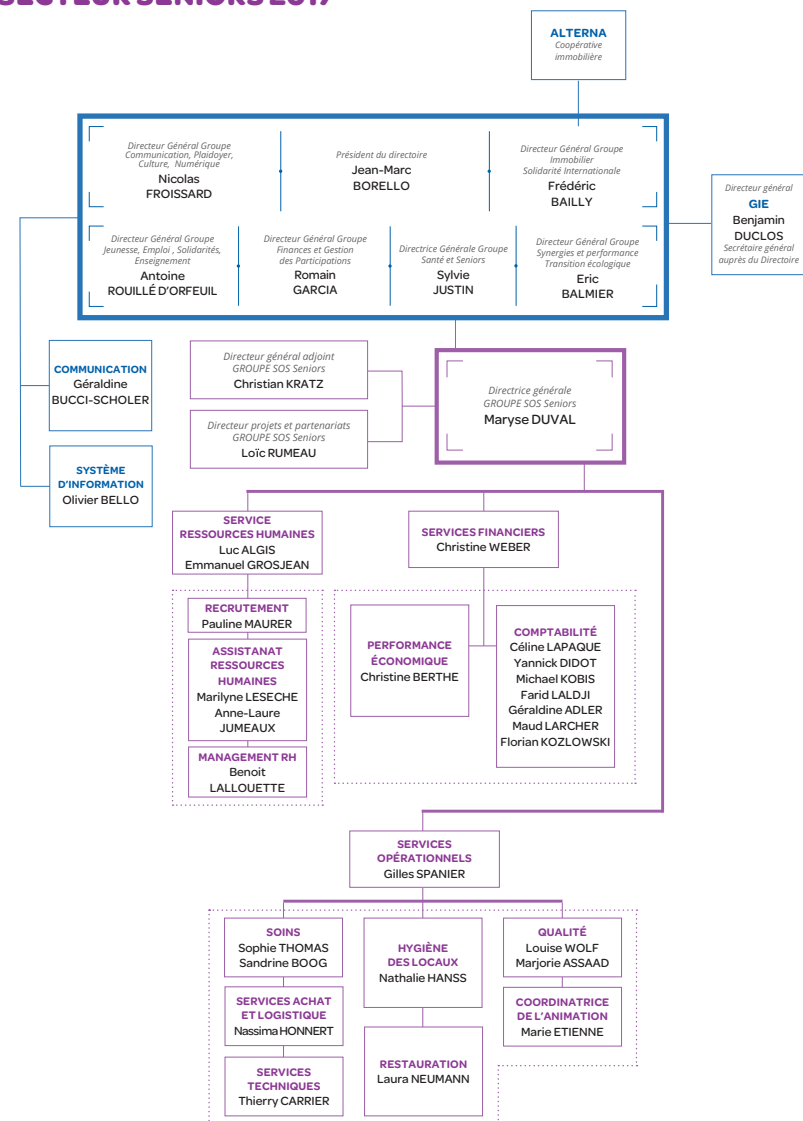
5 OUVERTURE :

DES ÉTABLISSEMENTS ACCESSIBLES ET OUVERTS VERS L'EXTÉRIEUR

- Un lieu intégré dans son territoire
- Faciliter le lien avec l'extérieur pour les résidents
- Favoriser l'échange et les collaborations



ORGANIGRAMME DU SECTEUR SENIORS 2017





LA VIE EN EHPAD

ÉTABLISSEMENT D'HÉBERGEMENT POUR PERSONNES ÂGÉES DÉPENDANTES

L'établissement accueille des personnes de plus de 60 ans sauf dérogation, seules ou en couple, sans conditions de ressources financières.

L'admission est prononcée par le chef d'établissement à la suite d'un entretien avec le futur résident et/ou sa famille après avis médical du médecin coordonnateur.

Un dossier d'admission est constitué et comporte deux parties :

- Une partie administrative
- Une partie médicale

L'admission sera définitive après la signature du contrat de séjour et de la prise de connaissance du règlement de fonctionnement de l'établissement.

LE PERSONNEL DE L'EHPAD

Une équipe pluridisciplinaire permet une prise en charge globale et adaptée aux besoins de chaque résident. Les compétences de chacun sont mises au service de la personne âgée dans le but d'assurer des prestations de qualité.



CONDITIONS DE FACTURATION : FRAIS DE SÉJOUR

HÉBERGEMENT ET DÉPENDANCE

En application de la loi du 28 décembre 2015 relative à l'Adaptation de la Société au Vieillessement, une liste des prestations minimales d'hébergement délivrées par les EHPAD a été fixée par le décret n° 2015-1898.

Cette liste définit les prestations socles minimales que doivent délivrer les EHPAD à compter du 1er juillet 2016.

Les prestations socles dues à tous les résidents recouvrent l'ensemble des prestations d'administration générale, d'accueil hôtelier, de mise à disposition de locaux collectifs ou privés (chambre), de restauration, de blanchissage, d'entretien et d'animation de la vie sociale de l'établissement. Ces prestations ne sont pas liées à l'état de dépendance des personnes accueillies et sont détaillées dans le contrat de séjour.

L'établissement ou ses partenaires peuvent proposer des prestations complémentaires à celles prévues aux prestations socles, moyennant facturation, portées à la connaissance du public par voie d'affichage.

RESPONSABILITÉS ET ASSURANCES

Assurances

L'établissement est assuré pour l'exercice des différentes activités, dans le cadre des lois et règlements en vigueur.

Le résident bénéficie d'une liberté d'aller et venir dans ou en dehors de l'institution et à ce titre, l'établissement ne peut être tenu pour responsable des pertes d'objets et de dispositifs médicaux portés par le résident (prothèses auditives, dentaires,...) dans l'ensemble de la structure ou à l'extérieur de l'établissement. La souscription à une assurance complémentaire est conseillée. Il en est de même de tout dégât commis sur les biens des résidents notamment électriques en cas d'évènement dont la responsabilité n'est pas imputable à l'établissement.

Dans un souci de clarification des responsabilités en cas de sinistre et pour assurer une protection lors des sorties extérieures, il est demandé au résident de garder un contrat de Responsabilité Civile individuel auprès d'une compagnie d'assurance notoirement solvable dont il fournit chaque année une attestation à l'établissement.

La responsabilité civile du résident pourra être saisie pour réparation des dégâts commis par le résident auprès d'un tiers ou de l'établissement.

LES PRESTATIONS COMPLÉMENTAIRES

LES REPAS

Les repas du résident (petit-déjeuner, déjeuner, dîner et collations) sont compris dans le tarif hébergement.

Les personnes invitées par le résident ont la possibilité de prendre leur repas (déjeuner, dîner) au restaurant de l'établissement moyennant le tarif en vigueur, fixé par l'établissement (tarifs affichés dans le hall).

LES ACTIVITÉS ET LOISIRS

Des activités et des animations collectives régulières et ponctuelles sont proposées quotidiennement, certaines d'entre elles peuvent donner lieu à une participation financière (voyage, sortie...). Le montant de la participation est donné en amont de l'activité.

LES FOURNITURES DIVERSES, LE LINGE ET SON ENTRETIEN

Le lavage et l'entretien du linge des résidents, à l'exclusion du nettoyage à sec et du linge fragile, peuvent être assurés par l'établissement et constituent une prestation dont les modalités sont indiquées dans le contrat de séjour. Un dispositif de traçabilité du linge et des prothèses auditives et dentaires peut être mis en place dans votre établissement. Le coût inhérent est affiché dans l'établissement.

Le résident pourra bénéficier des services qu'il aura choisis (coiffure, pédicure...) et en assurera directement le coût.

L'établissement tient à la disposition des résidents et des familles une liste tarifaire de prestations complémentaires.

LA PRISE EN CHARGE MÉDICALE ET SOIGNANTE

GROUPE SOS Seniors s'engage à laisser aux résidents le libre choix de leur médecin traitant, de leur pharmacie, de leur Laboratoire d'Analyses Médicales et de l'établissement hospitalier dans lequel ils pourraient être hospitalisés en cas de besoin.

Les tarifs soins sont fixés par l'Agence Régionale de Santé et pris en charge par l'Assurance Maladie.

Le tarif afférent aux soins recouvre les prestations médicales et paramédicales nécessaires à la prise en charge des affections somatiques et psychiques des personnes résidant dans l'établissement ainsi que les prestations paramédicales correspondant aux soins liées à l'état de dépendance des personnes accueillies. Il prend notamment en compte le petit matériel médical, les fournitures médicales et le matériel amortissable, listés dans l'arrêté du 30 mai 2008 (article R 314-161 du CASF).

Les soins prescrits par le médecin sont assurés par des infirmiers, des aides-soignants et des aides médico-psychologiques diplômés. L'établissement assure l'aide aux actes de la vie courante, les soins de nursing et les soins techniques dans la mesure où ils ne relèvent pas d'une structure sanitaire. Une surveillance est assurée de jour comme de nuit.

L'EHPAD dispose d'un médecin coordonnateur chargé de la coordination des soins et qui peut être contacté par tout résident ou sa famille rencontrant un souci lié à cette coordination.

Le libre choix d'un médecin traitant est garanti au résident, dans le cadre des modalités réglementaires, conformément à l'article L. 1110-8 du Code de la Santé Publique.

Votre médecin traitant assurera votre suivi médical, sous réserve de la signature du contrat (cf. articles R. 313-30-1 et suivants du CASF) relatif aux modalités d'intervention des professionnels libéraux dans l'EHPAD.

Pour les établissements en dotation partielle, les frais d'honoraires sont à la charge du résident.

Il est recommandé aux résidents de souscrire une mutuelle complémentaire.

L'HOSPITALISATION / L'URGENCE

L'hospitalisation est décidée par le médecin traitant en accord avec le résident ou la personne de confiance désignée. Les modalités d'hospitalisation et de facturation de celle-ci s'appliqueront selon les modalités prévues dans le contrat de séjour.

Chaque résident a le libre choix de l'établissement hospitalier dans lequel il pourrait être hospitalisé en cas de besoin. Néanmoins, l'EHPAD dispose d'une convention signée avec un établissement de référence.

En cas d'urgence et en l'absence de possibilité de joindre la famille ou le tuteur, la direction de l'établissement est autorisée à prendre toutes les mesures nécessaires à la sécurité du résident :

- Intervention chirurgicale,
- Traitement médical d'urgence.

En cas d'urgence et/ou d'absence du médecin traitant désigné par le résident, l'établissement se réserve le droit de substituer un autre praticien.

LA FIN DE VIE

GRUPE SOS Seniors s'engage à accompagner et à soutenir le résident et sa famille jusqu'à la fin de sa vie, sauf contre indication médicale.





DROITS ET INFORMATION DES RÉSIDENTS

GROUPE SOS Seniors souhaite que les résidents de ses EHPAD se sentent comme chez eux, c'est pour quoi le Groupe mise sur la liberté individuelle. Les résidents ont la possibilité de partir en vacances, de sortir librement la journée, de recevoir des visites, etc... L'harmonie et le bon fonctionnement de la vie collective supposent le respect de règles de vie communes. Les résidents sont donc priés de tenir compte de ces règles qui figurent dans le règlement de fonctionnement, remis à chaque résident avant la signature du contrat de séjour.

LES AIDES FINANCIÈRES

L'Allocation Personnalisée d'Autonomie (APA)

C'est une prestation versée par le Conseil Général en fonction du degré d'autonomie et de revenus. Pour les résidents ne venant pas du même département que l'établissement, le dossier complété de demande d'APA sera à adresser par la famille au département d'origine.

L'Aide Sociale

L'établissement est habilité à recevoir les bénéficiaires de l'aide sociale départementale. L'aide sociale peut, sous certaines conditions, prendre (tout ou partie) en charge les frais d'hébergement des personnes les plus démunies. La demande de dossier est à faire auprès de la mairie de la ville ou commune de résidence du demandeur.

L'Aide Personnalisée au Logement (APL)

L'établissement est conventionné au titre de l'aide au logement par la Caisse d'Allocation Familiales de son lieu d'implantation. Le dossier de demande est à compléter par la famille et par l'établissement.

LA PERSONNE DE CONFIANCE

La personne de confiance est une notion qui a été créée par l'article L1111-6 du code de la santé publique, lui-même issu de la loi du 4 mars 2002 et dont le rôle a été renforcé dans la loi du 22 avril 2005.

Le rôle de la personne de confiance est double :

- Accompagner l'usager, à sa demande, dans ses démarches et assister aux entretiens médicaux pour l'aider dans ses décisions.
- Recevoir l'information et être consultée si la personne qui l'a désignée est hors d'état de s'exprimer. Les médecins doivent prendre en compte son avis et l'informer sur l'état de santé du patient, avant tout acte ou traitement.

En particulier dans les phases avancées ou terminales d'une affection grave ou incurable, où l'avis de la personne de confiance prévaut sur tout autre avis non médical, à l'exclusion d'éventuelles « directives anticipées »

LES DIRECTIVES ANTICIPÉES

Les directives anticipées sont un document écrit, daté, signé par leur auteur et qui peut, à tout moment, être modifié. Les directives anticipées sont valables sans limite de temps.

Lorsqu'il envisage de prendre une décision de limitation ou d'arrêt de traitement, le médecin cherchera à savoir si le résident a rédigé des directives et auprès de qui il les a confiées : il s'adressera alors à la personne de confiance désignée par le résident, sa famille, ses proches, son médecin traitant ou le médecin qui l'a adressé.

« Toute personne majeure peut rédiger des directives anticipées pour le cas où elle serait un jour hors d'état d'exprimer sa volonté. Ces directives anticipées expriment la volonté de la personne relative à sa fin de vie en ce qui concerne les conditions de la poursuite, de la limitation, de l'arrêt ou du refus de traitement ou d'acte médicaux.

À tout moment et par tout moyen, elles sont révisables et révocables. Elles peuvent être rédigées conformément à un modèle dont le contenu est fixé par décret en Conseil d'État pris après avis de la Haute Autorité de Santé. Ce modèle prévoit la situation de la personne selon qu'elle se sache ou non atteinte d'une affection grave au moment où elle les rédige.

Les directives anticipées s'imposent au médecin pour toute décision d'investigation, d'intervention ou de traitement, sauf en cas d'urgence vitale pendant le temps nécessaire

à une évaluation complète de la situation et lorsque les directives anticipées apparaissent manifestement inappropriées ou non conformes à la situation médicale » (Article L1111-11 du code de la santé publique).

LE RESPECT DE LA CONFIDENTIALITÉ

Les personnels sont soumis à l'obligation de secret et de discrétion professionnelle pour tous les faits, informations ou documents dont ils ont la connaissance dans l'exercice de leur fonction.

À ce titre, il est interdit de donner à quiconque communication de pièces ou documents de service et des informations sur l'état de santé des personnes accueillies. Les renseignements médicaux doivent être révélés au résident exclusivement par le médecin. En l'absence d'opposition formelle du résident, des indications d'ordre médical peuvent être données à la famille par le médecin dans les conditions prévues par le code de déontologie. Les autres renseignements concernant le résident, peuvent être fournis exclusivement par les infirmiers dans la limite du secret professionnel.

Les informations recueillies font l'objet d'un traitement informatique destiné à l'accompagnement des personnes âgées admises dans l'établissement. Les destinataires des données médicales sont le corps médical et l'équipe soignante. Les destinataires des données administratives sont la direction et le personnel administratif.

Conformément à la loi « informatique et libertés » du 6 janvier 1978 modifiée en 2004, le résident bénéficie d'un droit d'accès et de rectification aux informations qui le concerne, qu'il peut exercer en s'adressant au Directeur de l'EHPAD.

Il peut également, pour des motifs légitimes, s'opposer au traitement des données le concernant.

Droit d'accès

Un dossier sécurisé est établi pour chaque personne hébergée. Les personnes concernées sont en droit de les consulter en établissant une demande écrite auprès de la direction.

LES MODALITÉS DE PARTICIPATION DU RÉSIDENT ET DE SA FAMILLE

GROUPE SOS Seniors accorde une grande attention aux avis de ses résidents, et de leur famille, afin d'améliorer continuellement leur qualité de vie.

LES INSTANCES ET OUTILS DE PARTICIPATION DU RÉSIDENT ET DE SES PROCHES

Le Conseil de la Vie Sociale

Il favorise la participation et l'expression des personnes accueillies et de leur famille à la vie et au fonctionnement de l'établissement.

Un règlement intérieur fixe les modalités d'élection des membres et de fonctionnement du Conseil de la Vie Sociale. Il se tient au moins trois fois par an et donne lieu à la rédaction d'un compte rendu affiché.

Les membres élus du Conseil de la Vie Sociale sont affichés dans l'établissement.

La commission repas

Elle se tient au moins trois fois par an et permet aux résidents de donner leur avis sur les menus et la qualité des repas.

La commission animation

Elle recueille les souhaits des résidents en matière d'animation et effectue le bilan des animations proposées.

L'enquête de satisfaction

Elle est transmise au moins une fois par an au résident ou à sa famille. Les résultats de cette enquête donnent lieu, le cas échéant à des actions correctives.

Les fiches de suggestion-réclamation

Elles sont disponibles dans le hall de l'établissement. Elles sont étudiées par une commission et servent à l'amélioration continue de la qualité.

LA LUTTE CONTRE LA MALTRAITANCE

GROUPE SOS Seniors accorde une réelle importance à la lutte contre la maltraitance et s'engage auprès de ses résidents à la combattre et à en faire une préoccupation quotidienne.

L'établissement a une politique active de prévention de la maltraitance et déploie de nombreuses actions de promotion de la bientraitance.

Selon la Haute Autorité de Santé (HAS), « la bientraitance est une culture inspirant les actions individuelles et les relations collectives au sein d'un établissement ou d'un service. Elle vise à promouvoir le bien-être de l'utilisateur en gardant présent à l'esprit le risque de maltraitance ». Ainsi plusieurs comités ont vocation à s'assurer du respect de pratiques en adéquation avec le concept de bientraitance au sein des établissements GROUPE SOS Seniors.

Afin de prévenir ces risques et de promouvoir la bientraitance, l'établissement met en place les actions suivantes :

Formation dispensée à chaque membre du personnel :

- Définition de la maltraitance, illustrations concrètes pour chaque type de maltraitance,
- Présentation du cadre juridique : obligation de signalement, peines encourues en tant que personne maltraitante ou en tant que témoin silencieux, protection du salarié dénonçant de tels actes,
- Utilisation du protocole de signalement interne et présentation du protocole de signalement externe,
- Diffusion de recommandations de bonnes pratiques,
- Connaissance de la Charte des Droits et Libertés de la Personne âgée Dépendante et de la Personne Accueillie.

Le ministère du travail, des relations sociales et de la solidarité a mis en place un numéro d'appel national : **Le 39 77 du lundi au vendredi de 9h à 16h.**

Il s'adresse aux personnes âgées et aux personnes en situation de handicap victimes de maltraitance, aux témoins, à l'entourage privé et professionnel de victimes. Une équipe pluridisciplinaire écoute, soutient et oriente les appelants.

En cas de problème le résident peut contacter, en interne, le Directeur de l'établissement, ou le médecin coordonnateur.

ENSEMBLE, RÉINVENTONS UNE SOCIÉTÉ QUI PERMET À NOS SENIORS D'ÊTRE PLUS AUTONOMES ET PLUS IMPLIQUÉS.

