

LIVRET D'ACCUEIL

NOS RÉSIDENCES AUTONOMIE





BIENVENUE DANS NOS RÉSIDENCES AUTONOMIE

Sommaire

Présentation du GROUPE SOS	5	Droits et information des résidents	15
En quelques mots	5	Les aides financières	15
Partager des valeurs	6	La personne de confiance	16
En chiffres	6	Les directives anticipées	16
La vie en Résidences Autonomie	9	Le respect de la confidentialité	17
Le personnel de la Résidence Autonomie	9	Les modalités de participation du résident et de sa famille	19
Conditions de facturation	10	Les instances et outils de participation du résident et de ses proches	19
Frais de séjour	10	La lutte contre la maltraitance	20
Responsabilités et assurances	10		
Les prestations complémentaires	11		
Les repas	11		
Les activités et loisirs	11		
Le linge et son entretien	11		
Prestations externes	12		
L'accompagnement proposé par l'établissement	12		
L'hospitalisation / l'urgence	12		

RELEVONS ENSEMBLE LE DÉFI DU GRAND ÂGE!

Je m'associe aux Directeurs, aux équipes et bénévoles des Résidences Autonomie 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.

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 18 000 salariés et 550 établissements et services, le GROUPE SOS est la première entreprise sociale européenne. Depuis 35 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

18 000
salariés

550
établissements et services

1,7 million
de bénéficiaires par an

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

12
régions

44
pays

4
DROM COM





LA VIE EN RESIDENCE AUTONOMIE

La résidence autonomie accueille des personnes âgées autonomes de plus de 60 ans sauf dérogation, seules ou en couple, qui ne peuvent plus ou ne veulent plus vivre à leur domicile classique et/ou qui souhaitent bénéficier de services collectifs (restauration, animation, etc.).

Elle peut aussi accueillir des personnes en situation de handicap, des étudiants et des jeunes travailleurs.

La personne accueillie est systématiquement reçue lors d'un entretien de préadmission au cours duquel lui sont présentés les locaux et le fonctionnement de l'établissement. L'admission est prononcée par le chef d'établissement à la suite d'un entretien avec le futur résident et/ou sa famille. Un dossier d'admission est également constitué.

Le jour de l'arrivée et les jours suivants, l'équipe a pour objectif d'accompagner le nouveau résident dans son installation et dans sa familiarisation avec son nouvel environnement.

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 LA RÉSIDENCE AUTONOMIE

La direction et l'équipe de professionnels affiliés à la résidence vous souhaitent la bienvenue.

Les éventuels soins médicaux ainsi que les soins courants des résidents sont réalisés par des intervenants extérieurs (médecins et infirmiers libéraux, Services de Soins Infirmiers à Domicile, etc.), que les résidents choisissent eux-mêmes.



CONDITIONS DE FACTURATION : FRAIS DE SÉJOUR

LES FRAIS DE SÉJOUR

Les frais se décomposent en différentes parties :

- le loyer ou redevance,
- les charges locatives,
- les frais liés aux prestations facultatives (par exemple la prestation de restauration, les sorties extérieures, etc.).

Deux postes sont ainsi facturés par la résidence autonomie :

Le premier poste comprend l'équivalent d'un loyer auquel s'ajoutent les charges récupérables correspondant par exemple à l'entretien des parties communes et de l'ascenseur si la résidence en possède un, à la taxe des ordures ménagères, etc.

Le second poste comprend :

- le prix des prestations minimales obligatoirement proposées par la résidence autonomie et librement choisies par le résident dans le cadre du contrat de séjour : par exemple, la mise à disposition d'une téléassistance, la possibilité de prendre un repas par jour ou de bénéficier d'un portage de repas, etc. ;
- le prix des prestations complémentaires : par exemple, certaines résidences autonomie proposent en option des prestations de coiffure ou de pédicure. Si vous ne demandez pas à en bénéficier, elles ne vous sont pas facturées. Les prestations facultatives sont facturées séparément.

RESPONSABILITÉS ET ASSURANCES

Le résident bénéficie d'une liberté d'aller et venir dans et en dehors de la résidence 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, etc.) 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 pour tout dégât commis sur les biens des résidents notamment électriques en cas d'évènement dont la responsabilité n'est pas imputable à l'établissement.

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

Le résident devra se faire assurer contre l'incendie, les dégâts des eaux et souscrire à une responsabilité civile. Il devra donner annuellement communication à l'association de sa police d'assurance habitation. La non assurance ou assurance incomplète entraînera de plein droit la résiliation du présent contrat. La responsabilité civile du résident pourra être saisie pour réparation des dégâts commis par le résident auprès d'un tiers de l'établissement.

Le résident est tenu de justifier, à tout moment, le paiement des primes d'assurance sur simple demande du GROUPE SOS Seniors.

L'assurance complémentaire en santé (mutuelle) n'est pas comprise dans les frais de séjour.

LES PRESTATIONS COMPLÉMENTAIRES

LES REPAS

Les résidents et leurs proches peuvent avoir accès à un service de restauration ponctuellement ou régulièrement s'ils le souhaitent.

Les repas font l'objet d'une facturation complémentaire au tarif du séjour détaillée dans le contrat de séjour.

LES ACTIVITÉS ET LOISIRS

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

Le programme est élaboré et communiqué mensuellement aux résidents dans l'établissement. Chacun est invité à y participer. Les activités sont étudiées en fonction des envies des résidents.

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 au contrat de séjour.

Un dispositif de traçabilité du linge et des prothèses auditives et dentaires peut être mis en place dans certains établissements. Le coût inhérent est alors affiché dans l'établissement.

LES PRESTATIONS EXTERNES

Le résident pourra bénéficier des services qu'il aura choisis (exemple : coiffeur, pédicure...) et en assumera directement le coût.

L'ACCOMPAGNEMENT PROPOSÉ PAR L'ÉTABLISSEMENT

En supplément, l'établissement peut, lorsque cela est possible, personnaliser la prestation. Ainsi, le résident peut, par exemple, avoir accès à certains services dispensés par l'EHPAD, le SSIAD, ou d'autres structures de proximité.

Afin de définir l'accompagnement le plus adapté aux besoins du résident, un Projet d'Accompagnement Personnalisé ou PAP est réalisé par l'équipe de la résidence autonomie en concertation avec le résident. Un avenant au PAP est établi chaque année ou lorsque les besoins du résident changent afin de maintenir un accompagnement au plus près de ses besoins et attentes.

Le PAP sera complété avec le résident. Les proches pourront également être sollicités. Le tiers pourra alors mener les démarches pour mettre en place les différents services proposés. A défaut, l'établissement s'en chargera.

L'HOSPITALISATION / L'URGENCE

L'hospitalisation est décidée par le médecin traitant en accord avec le résident ou la personne de confiance désignée. 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.





DROITS ET INFORMATION DES RÉSIDENTS

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

LES AIDES FINANCIÈRES

Les résidents des résidences autonomie (ex-logements-foyers) peuvent bénéficier de :

- l'APA (allocation personnalisée d'autonomie) à domicile,
- les aides au logement,
- l'ASH (aide sociale à l'hébergement) si la résidence autonomie est habilitée à recevoir des bénéficiaires de l'aide sociale à l'hébergement.

L'attribution de ces aides dépend de deux critères :

- des ressources pour l'APA, l'aide au logement et l'ASH,
- le niveau de perte d'autonomie pour l'APA.

Ces aides peuvent se cumuler

L'Allocation Personnalisée d'Autonomie (APA)

C'est une prestation versée par le Conseil Départemental en fonction du degré d'autonomie et du niveau de revenus.

L'Aide Personnalisée au Logement (APL)

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

L'Aide Sociale

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.

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'utilisateur, 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 précisées dans un document écrit, daté, signé par leur auteur et qui peut, à tout moment, être modifié. Les directives anticipées n'ont pas de durée limite de validité.

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 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.

A 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'Etat

pris après avis de la Haute Autorité de Santé. Ce modèle prévoit la situation de la personne selon qu'elle se sait 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.

La décision de refus d'application des directives anticipées, jugées par le médecin manifestement inappropriées ou non conformes à la situation médicale du patient, est prise à l'issue d'une procédure collégiale définie par voie réglementaire et est inscrite au dossier médical. Elle est portée à la connaissance de la personne de confiance désignée par le patient ou, à défaut, de la famille ou des proches.

Un décret en Conseil d'Etat, pris après avis de la Commission nationale de l'informatique et des libertés, définit les conditions d'information des patients et les conditions de validité, de confidentialité et de conservation des directives anticipées. Les directives anticipées sont notamment conservées sur un registre national faisant l'objet d'un traitement automatisé dans le respect de la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés. Lorsqu'elles sont conservées dans ce registre, un rappel de leur existence est régulièrement adressé à leur auteur.

Le médecin traitant informe ses patients de la possibilité et des conditions de rédaction de directives anticipées.

Lorsqu'une personne fait l'objet d'une mesure de tutelle, au sens du chapitre II du titre XI du livre Ier du code civil, elle peut rédiger des directives anticipées avec l'autorisation du juge ou du conseil de famille s'il a été constitué. Le tuteur ne peut ni l'assister ni la représenter à cette occasion. » (Article L1111-11 du code de la santé publique, modifié par la loi n°2016-87 du 2 février 2016 – art.8).

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.

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 administratives sont la direction et le personnel administratif.

Conformément à la loi « informatique et libertés » du 6 janvier 1978 modifiée en 2004, vous bénéficiez d'un droit d'accès et de rectification des informations qui vous concernent, que vous pouvez exercer en vous adressant par écrit à la direction.

Vous pouvez également, pour des motifs légitimes, vous opposer au traitement des données vous concernant.

LES MODALITÉS DE PARTICIPATION DU RÉSIDENT ET DE SA FAMILLE

GROUPE SOS Seniors accorde une grande attention aux avis de ses résidents et de leurs proches, 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 du 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 et la commission animation

Elles se tiennent au moins trois fois par an et permettent aux résidents de donner leur avis sur les menus et la qualité des repas, de recueillir les souhaits des résidents en matière d'animation et d'effectuer 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 d'amélioration.

Les fiches de suggestion-réclamation

Elles sont disponibles dans le hall de l'établissement. Elles sont étudiées par une commis-

sion 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 des actions de promotion de la bientraitance.

Selon l'ANESM, « 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 diffuser les recommandations de bonnes pratiques pour permettre leur appropriation sur le terrain.

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 handicapées 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 vous pouvez contacter, en interne, le Directeur de l'établissement.

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



Jeunesse



Emploi



Solidarités



Santé



Seniors



Transition
écologique



Action
internationale



Culture

GROUPE SOS Seniors

47, rue Haute Seille - 57000 Metz

Tél. 03 87 22 21 24

dg.seniors@groupe-sos.org

Youtube: GROUPE SOS Seniors

groupe-sos.org

