

# Livret d'accueil du nouveau résidant



4 rue du Quatelbach 68390 SAUSHEIM  
Tél : 03.89.36.94.40  
Site : [www.ehpad-quatelbach.fr](http://www.ehpad-quatelbach.fr)

## Sommaire

1. Le mot de bienvenue de la Directrice.....	3
2. Situation géographique.....	5
3. Histoire de l'établissement.....	5
4. Présentation de l'établissement.....	7
5. Votre séjour.....	10
6. Votre Santé.....	21
7. Les animations.....	26
8. Participez à la vie de l'établissement.....	30

## 1. Le mot de bienvenue de la Directrice

Madame, Monsieur,

La direction et l'ensemble du personnel de l'EHPAD du Quatelbach vous souhaitent la bienvenue.

Ce livret d'accueil a été élaboré pour faciliter votre arrivée dans cet établissement accueillant des personnes âgées ne pouvant plus rester à domicile.

Il vous présente l'institution et décrit l'organisation de la vie au quotidien, les choses essentielles à connaître pour vous sentir à l'aise dans ce nouvel environnement collectif.

La Présidente du conseil d'administration, la Directrice, le personnel de l'établissement et la Présidente du Conseil de la Vie Sociale espèrent que vous trouverez parmi nous, l'accompagnement et le soutien nécessaires à la réalisation de votre projet de vie tant dans le domaine de la santé que de la vie sociale.

Vous pouvez compter sur nous, administrateurs et personnels, pour que vous y soyez considérés comme des citoyens à part entière, avec vos droits et vos devoirs

Je reste à votre disposition pour vous accueillir et vous guider au sein de l'établissement.

Valérie Volpe  
Directrice

## 2. Situation géographique

L'établissement situé à quelques kilomètres de Mulhouse est desservi par les transports en commun ainsi que par le service « domi bus » qui permet le transport des personnes à mobilité réduite.

## 3. Histoire de l'établissement

L'établissement tient son nom du cours d'eau qui traverse la commune : le « Quatelbach », ancien bras de l'Ill qui traverse Modenheim, Sausheim et Baldersheim.

La résidence du Quatelbach est ouverte depuis avril 1989, nommée aujourd'hui : «EHPAD du Quatelbach ».

La commune de Sausheim est propriétaire du bâtiment et de la propriété foncière. L'établissement est géré par une association privée à but non lucratif. Il est situé au centre du village de Sausheim, classé 4 fleurs au rang des communes fleuries, la résidence profite également d'un espace vert d'environ 2 hectares.

En 2016, un Pôle d'Activité et de Soins Adaptés est ouvert afin d'adapter l'accompagnement aux besoins des résidents accueillis souffrant de troubles cognitifs modérés.

En 2022, des travaux de rénovation ont commencé afin de mettre aux normes d'accessibilité pour personnes à mobilité réduite l'ensemble des 72 chambres.

## 4. Présentation de l'établissement

Vous venez d'emménager à l'EHPAD du Quatelbach qui est un établissement associatif à but non lucratif.

La qualité des services proposée est évaluée tous les 5 ans par des évaluateurs qualité externes. Un rapport est envoyé à l'Agence Régional de Santé et à la collectivité européenne d'Alsace (CeA) et diffusé aux résidents et aux familles.

### **4.1 Gestion de l'établissement**

Il est administré par un Conseil d'Administration dont la Présidente est Madame Nadia Bentz et géré par une directrice, Mme Valérie Volpe. L'ensemble des décisions prises concernant l'organisation générales de l'établissement sont présentées au Conseil de la Vie Sociale dont 50% des membres en majorité sont issus des résidents ou des familles.

## 4.2 Les locaux

La capacité d'accueil est de 73 lits. L'établissement accueille des personnes **seules ou en couple**, âgées d'au moins 60 ans (sauf dérogation accordé par le Conseil Départemental) et est habilité à recevoir les personnes à l'aide sociale. L'établissement propose **71 chambres individuelles et 2 chambres doubles**.

Le rez-de-chaussée est constitué d'un espace d'accueil, de locaux techniques et 4 chambres. Vous trouverez à ce niveau :

- \*Les services administratifs
- \*Le salon
- \*La salle de kinésithérapie
- \*Les cuisines
- \*Le PASA
- \*Le restaurant
- \*Le salon de coiffure
- \*Le salon de beauté
- \*Le pédicure/ dentiste
- \*La salle snoezelen



Les autres niveaux sont consacrés à l'hébergement avec des pièces communes comprenant une télévision et des tables pour les petits déjeuners ainsi qu'une salle de balnéothérapie.

L'infirmierie est située au 1<sup>er</sup> étage. L'atelier et la lingerie sont situés au sous-sol.

### **4.3 La population accueillie**

Au 18 mars 2023, la moyenne d'âge des résidents accueillis est de 86.5 ans. A cette même date il y a 43 femmes et 22 hommes. La durée moyenne du séjour est de 3ans et 1 mois.

### **4.4 Les professionnels**

Afin d'assurer les missions d'hébergement, d'accompagnement et de soins, une équipe d'environ 50 salariés travaille au sein de l'établissement.

Le personnel participe régulièrement à des formations professionnelles visant une amélioration constante de prestations.

Le personnel est formé pour accueillir des personnes âgées vieillissantes mais aussi de personnes atteintes de maladies dégénératives comme la maladie Alzheimer.

## 5. Votre séjour

### 5.1 L'accueil

L'accueil est à votre disposition pour prendre un rendez-vous avec les responsables, répondre à vos questions d'ordre administratif.

<b>Horaire d'ouverture</b>	
Du lundi au vendredi	Le samedi
9h00 – 12h00 et de 14h00 à 17h00	10h30 – 12h00 et de 14h00 à 17h00

En dehors de ces horaires, une astreinte administrative est disponible pour les demandes urgentes. Le numéro est affiché dans le SAS d'entrée de l'établissement.

## **5.2 Utilisation des ascenseurs, des escaliers et portes d'entrées**

Afin de garantir la sécurité de tous, l'établissement a protégé l'utilisation des ascenseurs, l'accès à la cage d'escalier, l'accès au parc arrière et au sas d'entrée par un code :

### **3694 et 3694 A**

Pour les ascenseurs : Une fois à l'intérieur, il faut taper le code « **36 94** » sur le boîtier « gris » avant d'appuyer sur l'étage que vous souhaitez rejoindre.

Pour les escaliers : Il faut taper le code « **36 94** » sur le boîtier situé à côté de la porte.

Pour le parc arrière : Il faut taper le code « **36 94 A** » sur le boitier situé à côté de la porte.

Pour le sas d'entrée : Il faut taper le code « **36 94** » sur le boitier à droite de la première porte. Pour ouvrir la seconde, il vous faudra appuyer sur l'interrupteur blanc situé sur la gauche du sas entre les 2 portes.

Si vous oubliez le code, pas de panique ils sont affichés à côté des boitiers.

### **5.3 Les repas**

Les repas sont assurés par un prestataire externe qui les confectionne sur place dans une cuisine autonome.

Le petit déjeuner est servi entre 7h30 et 9h30. Les résidents autonomes peuvent le prendre directement dans leur chambre, les personnes qui ont besoin d'aide dans le hall de chaque étage.

Le déjeuner est pris à 12h00 au restaurant ou au salon. Chaque résident à le choix de sa place à table.

Une hydratation différente chaque jour est servie aux résidents vers 15h30 en chambre ou au rez-de-chaussée.

Le diner est servi à 18h00. Le midi et le soir tous les résidents mangent ensemble au rez-de-chaussée.

Une collation est proposée à 21 heures.

Les familles ont la possibilité de manger avec leur parent si elles le souhaitent en prévenant l'accueil et en respectant les délais suivants :

<b>Repas du jour</b>	
Du lundi au vendredi	Avant 10H
Le samedi ou le dimanche	24h avant
<b>Repas gourmand</b>	
Du lundi au dimanche	5 jours avant

Des tickets sont à chercher avant la prise de réservation auprès de l'agent d'accueil durant les heures d'ouverture. Ils seront demandés à chaque invité et aucun repas sans ticket ne sera servi.

## 5.4 Le linge


Le **linge plat** est fourni par l'établissement. Le **linge personnel** doit être marqué au nom du résidant car les normes d'hygiène nous imposent de laver le linge directement au sein de l'établissement.

## 5.5 Le courrier, le téléphone et internet

✉ La distribution est faite chaque jour par l'agent d'accueil dans la boîte aux lettres de chaque résidant.

✉ Possibilité de déposer du courrier dans la boîte aux lettres jaune située devant l'établissement. Départ le jour même ou le lendemain. Possibilité également d'acheter des timbres directement à l'accueil.

☎ Chaque résidant peut contacter l'opérateur de son choix pour bénéficier d'une ligne téléphonique dans sa chambre.

 Chaque résidant peut contacter l'opérateur de son choix pour bénéficier d'une connexion internet dans sa chambre. L'établissement offre une connexion wifi à chaque résidant.

Nom du réseau	Wifi_Résidents
Mot de passe	resident1234*
Clé de connexion	Cette clé est personnelle et remise à chaque résidant lors de son admission.

## **5.6 L'EHPAD à sa propre chaine de télévision**

L'établissement possède sa propre chaine de télévision. Pour y accéder directement depuis votre téléviseur, vous devez vous rendre sur le programme N°1 et appuyer sur la touche précédente.

Vous y trouverez les différentes informations concernant la vie au sein de l'établissement :



- Menus
- Animations
- Ephémérides
- Photographies

Votre famille peut également accéder à ce programme depuis chez elle en s'inscrivant sur la plateforme « <https://app.silverdo.com> » à l'aide du mot de passe fourni par mail à votre référent familial.

## **5.7 La presse**

Si vous souhaitez recevoir la presse (journal, périodique...), vous devez la faire livrer par voie postale afin que votre presse soit identifiée à votre prénom et nom. Dans la cas contraire la distribution par le personnel ne peut pas être faite.

## **5.8 Le ménage et les réparations**

Le ménage des locaux communs et individuels est effectué régulièrement par le personnel d'une société externe.

Un agent de maintenance assure toute réparation courante sur les locaux et le matériel de l'établissement. Il n'intervient pas sur les objets personnels des résidents.

## **5.9 Coiffure et pédicure**

Un salon de coiffure est à la disposition des résidents. Deux coiffeuses interviennent les mardis et vendredis après-midis.

Un pédicure intervient une fois tous les 15 jours le vendredi après-midi.

A vous de prendre rendez-vous directement avec le prestataire. Ces prestations étant à votre charge et à régler directement auprès de l'intervenant.

## **5.10 Quatel' Beauté et balnéo**

Une soignante a pour mission de proposer gratuitement aux résidents qui le souhaitent et en fonction de son planning professionnel des soins esthétiques comme les épilations, une pose de vernis à ongles, des massages des mains... .

Des bains de confort sont proposés aux résidents à tour de rôle dans la baignoire balnéo situé au 1<sup>er</sup> étage.

## **5.11 Les visites**

Votre famille et vos amis seront toujours les bienvenus au sein de l'établissement. Cependant, afin de permettre un accompagnement de qualité, les horaires de visite sont établis de 11h à 21h du lundi au dimanche.

Les visites ne peuvent pas rester aux restaurants durant les repas des résidents.

### **5.12 Les objets de valeur**

Un coffre peut vous être remis sur demande à l'accueil mais l'EHPAD ne pourra être tenu pour responsable des pertes ou des vols si vous gardez dans votre chambre des objets de valeur, bijoux et argent.

### **5.13 Les pourboires**

Le personnel est rémunéré pour vous proposer les meilleurs services. Il lui est interdit de recevoir des pourboires. Il s'exposerait à des sanctions s'il acceptait à titre de gratification des bijoux, des sommes d'argent ou autres contre des soins.

### **5.14 Des annonces micro**

Chaque jour, une personne vous annonce l'éphéméride, les animations, les menus et toutes informations utiles au moyen de la sonorisation de l'établissement. De la musique peut également être diffusée.

## 6. Votre santé

### **6.1 Qui prendra soin de vous ?**

Tous les professionnels de l'établissement ont pour mission d'assurer votre confort et de prendre soin de vous. Une équipe de professionnels est présente 24H/24 et 7J/7.

L'ensemble des agents vous aide dans vos actes de la vie quotidienne, sans pour autant se substituer à vous et vos proches, afin de vous permettre de conserver le plus possible votre autonomie.

## COMMENT RECONNAITRE LES PROFESSIONNELS DE L'EHPAD

### Couleur des tenues

Infirmières		Coordinatrice Hôtelière	
Coordinatrice des Soins		Agent des Services Logistiques	
Soignantes (♀)		Lingerie	
Soignants (♂)		Cuisine	
Médecin coordinateur			Kinésithérapeute/ Pédicure

### Tenue civile avec badge

Directrice	Infirmière coordinatrice	Psychologue/ Référénte PPR	Assistante de Soins en Gériologie
Responsable de la vie Sociale	Référénte animation	Equipe administrative	Technicien de maintenance

Les bénévoles de l'Association Hopla Ecoute et Action au Quatelbach

## **6.2 La surveillance médicale et paramédicale**

Chaque résidant a le libre choix de son médecin traitant. Si votre médecin traitant vous prescrit des soins de kinésithérapie, d'orthophonie, vous avez également le libre choix de ce professionnel.

Un médecin coordonnateur est également présent dans l'établissement les mardis. Il est chargé d'assurer la surveillance générale de soins et la cohérence des pratiques médicales avec les médecins traitants.

Un médecin prescripteur est aussi présent dans l'établissement les vendredis après-midi. Il est chargé de mettre à jour les ordonnances et les prescriptions médicales des résidants le nécessitant suite à l'absence chronique de médecin traitant.

Un dentiste intervient 1 fois par mois, mais là aussi vous avez le choix de votre prestataire.

Chaque intervenant médical ou paramédical se doit de signer une convention de partenariat avec l'Association.

Nous vous rappelons que ni les infirmières, ni les soignants sont habilités à transmettre des informations médicales. Ces informations sont à chercher directement auprès de votre médecin.

En cas d'urgence, les infirmières appelleront systématiquement votre personne de confiance, jour et nuit.

Une fois par mois, un professionnel contactera votre référent familial pour lui présenter votre quotidien au sein de l'établissement



Référent familial	Personne de confiance
Personne qui sera contactée pour transmettre les éléments du quotidien. A elle ensuite de transmettre aux autres membres de la famille.	Personne qui sera contactée en cas de problème médical et qui peut vous accompagner dans la prise de vos décisions concernant votre état de santé.

### **6.3 La pharmacie**

L'établissement travaille avec la pharmacie du centre à Illzach. C'est eux qui préparent les médicaments à l'aide d'un robot afin d'éviter toute erreur. Vous avez néanmoins le droit d'avoir recours à la pharmacie de votre choix.

## 7. Les animations

Des animations sont proposées du lundi au dimanche par le Responsable de la Vie Sociale, l'Aide-soignante Référente animation ainsi que l'Aide-soignante au rez-de-chaussée.

De plus **la présence régulières et chaleureuse** des bénévoles de l'Association « HOPLA » permet de diversifier les animations.

En moyenne 2.5 animations sont proposées chaque jour.

Une fête musicale à lieu chaque mois et en été en plus d'un séjour vacances, des sorties sont organisées par les Assistantes de Soin en Gériatrie tous les jours grâce au véhicule adaptés aux personnes à mobilité réduite de l'établissement.

En été et à Noël un repas est organisé pour le résidant et ses proches afin de faire la fête tous ensemble. A Noël et à Pâques une vente et un salon de thé sont organisés.

L'établissement accueille régulièrement les enfants du village pour partager des moments ensemble.

Vous trouverez en plus de ce livret le planning des animations de la semaine.

### **7.1 Le Pôle d'Activités et de Soins Adaptés (PASA)**

Le PASA est un service qui permet d'accueillir sur la journée, des résidents de l'EHPAD souffrant de la maladie d'Alzheimer ou de troubles apparentés. L'orientation se fait sur la base des tests mis en place par la psychologue et l'avis des assistantes de soins en gérontologie.

Situé dans un bâtiment neuf construit en 2016, le PASA est accessible directement depuis l'établissement.

Le PASA propose des activités sociales et thérapeutiques afin de maintenir ou de réhabiliter les capacités fonctionnelles, cognitives, sensorielles et de favoriser les liens sociaux des résidents accueillis.

Le PASA offre un environnement rassurant, stimulant et sécurisant qui rappelle une maison d'habitation classique et qui permettra aux équipes de réaliser des activités diverses telles que :

- Préparation culinaire
- Jardinage
- Bricolage
- Peinture
- Ateliers mémoire...

Le PASA accueille 14 résidents de l'EHPAD de 9h30 à 17h00, du lundi au vendredi selon une journée type :

10h00-10h30 : Accueil des résidents par les ASG autour d'un café

10h30-11h30 : Activités selon planning

11h30-12h00 : Préparation de la table

12h00-13h30 : Repas thérapeutique

13h30-14h30 : Temps calme

14h30-15h30 : Activités selon planning

15h30-16h00 : Hydratation

16h00-16h30 : Retour des résidents dans leur lieu de vie

Selon l'évolution de l'état de santé et du comportement du résident, son maintien dans ce dispositif est réévalué lors d'une réunion pluridisciplinaire en lien avec le Projet Personnalisé de la personne âgée. En cas d'interruption de prise en soins au PASA, le référent familial sera informé de cette décision.

## 8. Participez à la vie de l'établissement

### **8.1 Conseil de la Vie Sociale (CVS)**

Vous pourrez participer à la vie de l'établissement et à son organisation en participant aux trois réunions annuelles du CVS.

Il s'agit d'une instance consultative composée de représentants des résidents, des familles, du personnel et de l'organisme gestionnaire.

Il donne son avis et fait des propositions sur toutes les questions relatives à la vie dans l'établissement. Les membres sont élus pour trois ans.

### **8.2 Participations et expressions des usagers**

Une fois tous les trimestres, la présidente du CVS accueille les nouveaux arrivants, résidents et familles, pour leur présenter l'établissement et son organisation.

### **8.3 La Commission des menus**

Les résidents qui le souhaitent sont invités à participer à la réunion de la Commission des menus qui a lieu une fois par trimestre afin d'évaluer la prestation « repas » en présence du chef de cuisine. C'est également à ce moment là que les menus peuvent être modifier afin de répondre à vos envies et attentes.

### **8.4 Les « Stamtish »**

Une fois par mois, le responsable de la vie sociale se réunit avec les résidents pour connaitre leurs conseils et leurs recettes et adapter les repas proposés.

### **8.5 Commission animation**

Les résidents qui le souhaitent sont invités à participer à la réunion de la Commission animation qui a lieu une fois par trimestre afin d'évaluer la

prestation « activité » en présence des animateurs et responsable. Cette également à ce moment-là que la cartographie des animations est revue.

## **8.6 Enquêtes**

En plus de l'enquête de satisfaction à l'admission et au départ du résident. Chacun est invité à répondre une fois par an à l'enquête de satisfaction annuelle qui permet à l'établissement de réévaluer de manière continue la qualité de ses prestations.

## **8.7 Groupe de travail**

Les résidents sont systématiquement invités à participer aux groupes de travail car c'est pour eux et pour la qualité des prestations qu'on réfléchit aux prestations proposées. Mais plutôt que de penser pour eux, pensons avec eux !



## **8.8 Les rendez-vous**

La direction ainsi que les responsables se tiennent à disposition sur simple demande de rendez-vous auprès de l'accueil.

## **8.9 Autres formes de participations et insatisfaction**

Une **boîte à idée** et un **cahier de doléances** et de **propositions** sont tenus à la disposition de tous dans le hall de l'établissement.