



Reconnue d'utilité publique



LIVRET D'ACCUEIL

Maison de retraite médicalisée - **DOUAI**

Le Nouvel
Horizon



Bienvenue à vous !

Toute l'équipe du *Nouvel Horizon* vous souhaite la bienvenue.

Chaque personne est là pour faciliter votre installation et vous apporter au quotidien l'attention et les soins nécessaires à votre bien-être.

Les informations contenues dans ce livret vont vous permettre de mieux connaître l'organisation de l'établissement, la manière dont se déroulent les repas, les activités qui vous sont

proposées et les modalités de prise en charge des soins. Nous vous invitons à lire ce livret d'accueil et à en parler avec vos proches. Nous sommes là pour répondre en détail à vos questions.

Confort et sécurité sont les objectifs de notre travail et de notre présence à vos côtés, n'hésitez donc pas à nous solliciter.

La direction



L'établissement propose 60 places d'hébergement.



Votre cadre de vie

L'établissement *Le Nouvel Horizon* est situé à 3 kilomètres du centre-ville de Douai, à proximité des commerces et des associations locales. Il bénéficie d'un cadre verdoyant et agréable au bord de la Scarpe, vous offrant une vue imprenable sur le canal et de belles promenades.

Il propose 60 place d'hébergement.

Des salons sont à votre disposition pour vous détendre, rencontrer les autres résidents ou accueillir votre famille.

L'établissement comporte un espace bien-être, un salon de coiffure et une petite épicerie. Une connexion wifi est disponible dans l'ensemble de l'établissement.

Une grande terrasse et un jardin thérapeutique sécurisé vous permettront de profiter des beaux jours.

La communication, l'accompagnement, les animations et les soins sont organisés et adaptés en fonction de vos besoins.

Les membres de l'équipe sont tous des professionnels aux compétences reconnues pour que, de l'assistante de direction au médecin, de l'agent d'entretien à l'aide-soignant, vous soyez chaleureusement entouré(e) et que votre vie quotidienne se déroule dans le respect de vos droits et libertés.



Chez vous, pour vous

D'une superficie de 33 m², toutes les chambres sont équipées d'une grande salle d'eau adaptée à votre confort, avec lavabo, douche à l'italienne et toilettes.

Si les gestes quotidiens et les déplacements vous sont devenus difficiles, les aides-soignants vous aideront dans les actes de la vie de tous les jours.

Pour que vous vous sentiez en toute sécurité au sein de votre chambre, nous mettons à votre disposition un système d'appel d'urgence grâce à un médaillon. Vous pouvez entrer en contact aussi souvent que nécessaire avec une personne de l'équipe.

Télévision et téléphone peuvent être installés si vous le désirez. L'installation de ces appareils sera effectuée par l'agent d'entretien ; vous pourrez apporter votre

téléviseur ou le louer. Le poste téléphonique est fourni par l'établissement.

Aménagée avec du mobilier et un lit spécialement adaptés aux difficultés de l'âge, cette chambre est la vôtre. Vous pouvez vous y installer avec vos petits meubles et vos objets personnels.

Dans votre chambre, vous êtes chez vous, vous recevez votre famille ou vos amis quand vous le désirez, dans le respect des horaires indiqués dans le règlement de fonctionnement de l'établissement. Pour entrer, le personnel doit frapper à votre porte et attendre d'y avoir été invité pour ouvrir.

À tout moment, vous pouvez sortir pour aller vous promener, déjeuner à l'extérieur avec vos proches et même partir en week-end. Prévenez-nous simplement de votre absence.

À savoir

- **Le ménage** est régulièrement fait dans chacune des chambres.
 - **Le nettoyage du linge** de maison est effectué par nos soins. Nous pouvons prendre en charge le blanchissage de vos vêtements personnels. Il convient de marquer vos affaires avec des étiquettes à votre nom. L'établissement peut également y pourvoir. Il vous appartient de prévoir le nettoyage de votre linge délicat.
 - **Les travaux quotidiens** de l'établissement et du jardin sont pris en charge par l'agent d'entretien.
 - Chaque jour, **le courrier** est distribué par le personnel ou déposé dans les boîtes aux lettres dans le sas d'entrée. Vous pouvez déposer à l'accueil, ou faire déposer par un membre de l'équipe, les lettres affranchies que vous voulez envoyer.
 - **Un salon de coiffure** est à votre disposition au sein de l'établissement.
- Deux fois par mois, des coiffeurs interviennent. Vous pourrez également faire appel à votre coiffeur si vous le souhaitez.
 - **Des prestataires extérieurs** de votre choix (pédicure-podologue, kinésithérapeute, etc.) peuvent aussi venir vous prodiguer leurs soins.
 - Vous pouvez déposer vos objets de valeur dans le coffre de la résidence.
 - Grâce à l'**épicerie**, vous pourrez acheter des fournitures de première nécessité (gel douche, boissons, gâteaux, coupe-ongles...). Les jours d'ouverture de l'épicerie sont affichés dans les ascenseurs.
 - L'établissement dispose d'un journal familial, **Familéo**, vous permettant de recevoir des nouvelles de vos proches.





Les membres du personnel feront preuve d'attention, de courtoisie et d'un accompagnement de qualité à votre égard. Si tel n'était pas le cas, parlez-en sans attendre à la direction et à vos proches.

Votre bien-être

Les salariés du *Nouvel Horizon* sont là pour assurer votre bien-être. En charge des trois principaux services que sont l'hôtellerie, les soins et l'administration, toute l'équipe est sous la responsabilité de la direction de l'établissement.

Chaque membre du personnel fera preuve d'attention, de courtoisie et d'un accompagnement de qualité à votre égard. Si tel n'était pas le cas, parlez-en sans attendre à la direction et à vos proches.

- **Le service hôtelier** comprend une responsable cadre de vie, des cuisiniers, des agents cadre de vie et une équipe d'entretien.
- **L'équipe de soins** comprend un médecin coordonnateur, une infirmière coordinatrice, des infirmiers diplômés d'État, des aides médico-psychologiques, des aides soignantes et des agents de soins.
- **Le service administratif** comprend, outre la direction, une assistante de direction pour répondre à vos demandes et une animatrice.

Une cuisine équilibrée et savoureuse

La cuisine est dirigée par un chef cuisinier que nous vous invitons à rencontrer avec vos proches si vous le souhaitez.

Il garantit des repas variés, équilibrés et savoureux, qui tiennent compte des régimes prescrits par votre médecin traitant ainsi que des recommandations de la commission de restauration.

Tous les menus sont élaborés sur place, et leur préparation respecte les normes d'hygiène de la restauration en vigueur. Ils sont affichés dans les ascenseurs de l'établissement chaque semaine ainsi que dans le couloir du restaurant.

Invitez vos proches aussi souvent que vous le souhaitez afin de partager un repas convivial avec eux. Il suffit d'informer le secrétariat au minimum 48 heures à l'avance.

Lors de votre entrée au sein de la résidence, une carte est établie précisant ce que vous appréciez manger ou non. Cette carte peut être modifiée quand vous le souhaitez.

Déjeuners et dîners sont servis au restaurant. En fonction de votre état de santé et à la demande du médecin, du personnel soignant ou de la direction, des plateaux peuvent vous être servis en chambre.

Horaires des repas :

- le petit déjeuner en chambre à partir de 7h ;
- le déjeuner à 12h ;
- le goûter à 16h ;
- le dîner à 18h30.

Des pichets d'eau vous sont distribués chaque jour dans votre chambre et en cas de besoin, des fontaines à eau sont à votre disposition dans les étages ainsi qu'au restaurant.

Vos activités

Quelles activités préférez-vous ? Des ateliers pour exercer votre mémoire ? Des activités manuelles comme la peinture ? Ou encore confectionner un gâteau, participer à une chorale, pratiquer de la gymnastique douce pour vous maintenir en forme ?

Notre programme d'animations est varié : ateliers mémoire, chant, jeux de société, travaux manuels, lecture du

journal, thés dansants, repas à thème, pique-niques, gymnastique adaptée, ateliers thérapeutiques (médiation animale, stimulation sensorielle en espace Snoezelen...), jardinage, sorties au parc, au théâtre, au cinéma, à des expositions...

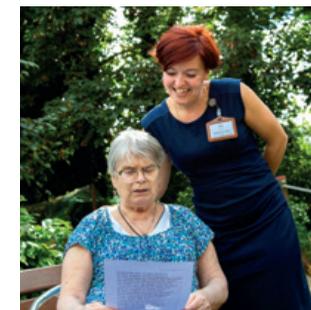
L'animatrice travaille en collaboration avec une art-thérapeute pour mettre en place des ateliers d'art-thérapie. Tout sera mis en œuvre pour favoriser les liens intergénérationnels. Des rencontres sont régulièrement organisées avec les élèves des écoles voisines ainsi que les enfants du CCAS de la ville.

Toutes ces activités sont proposées dans le seul but que vous y preniez du plaisir. Vous n'avez aucune obligation d'y participer.

Une commission d'animation se réunit régulièrement pour recueillir vos avis et vos suggestions.

Le programme des activités est affiché sur le tableau dans le hall de l'établissement chaque semaine. Chaque jour, plusieurs activités différentes sont proposées.

À tout moment, pour bavarder, regarder la télévision ou partager une collation, des salons sont à votre disposition.





Nous sommes là pour trouver des solutions avec vous.

La qualité des soins

Le Nouvel Horizon est un établissement privé à but non lucratif. Son fonctionnement et ses tarifs sont encadrés par la réglementation, en partenariat avec le conseil départemental et l'ARS qui garantissent la qualité des soins prodigués et du personnel engagé. La résidence fait partie du réseau de gérontologie local, composé d'organismes sociaux ainsi que d'établissements et de services de soins publics et privés locaux.

Vous avez la liberté de garder ou de choisir votre médecin traitant. Le médecin coordonnateur est le référent médical de l'établissement. Sous la responsabilité et l'autorité administratives du directeur, il assure l'encadrement médical de l'équipe soignante. Il veille à une bonne coordination entre les intervenants extérieurs que vous avez choisis (médecin traitant, kiné, pédicure...) et les soignants de l'établissement. Il évalue vos besoins en soins requis : il peut effectuer des propositions diagnostiques et thérapeutiques, médicamenteuses et non médicamenteuses transmises à votre médecin traitant. Il réalise des prescriptions médicales en cas de situation d'urgence ou de risques vitaux ainsi que lors de la survenue de risques exceptionnels ou collectifs nécessitant une organisation adaptée des

soins. Il peut intervenir pour tout acte, incluant l'acte de prescription médicale, lorsque le médecin traitant ou son remplaçant n'est pas en mesure d'assurer une consultation. Votre médecin traitant est dans tous les cas informé des prescriptions réalisées. Les horaires de présence du médecin coordonnateur vous sont communiqués.

Votre dossier médical est transmis au médecin coordonnateur et protégé par le secret médical. Vous disposez d'un droit d'accès à votre dossier conformément aux dispositions de la loi n° 2002-303 du 4 mars 2002.

Si vous avez momentanément besoin d'être hospitalisé(e), le personnel de l'établissement se chargera de l'ensemble des démarches administratives et des transmissions nécessaires auprès des équipes médicales de l'hôpital ou de la clinique. Vous retrouverez votre chambre à la résidence lorsque vous reviendrez.

Par ailleurs, n'hésitez pas à consulter l'équipe médicale avec vos proches en cas d'évolution de votre état de santé. Nous sommes là pour trouver des solutions avec vous.

Accueil et prise en charge

Avant votre arrivée, nous avons eu l'occasion de nous rencontrer et de voir ensemble comment vous alliez vous installer.

Rappelons les informations pratiques et les papiers nécessaires le jour de votre venue :

- votre pièce d'identité ;
- votre carte d'assuré(e) social(e) et un justificatif d'affiliation à un organisme complémentaire ;
- votre dossier médical, fourni par votre médecin traitant ;
- vos justificatifs de ressources (dernier avis d'imposition).

Les tarifs complets des prestations et services vous sont indiqués dans une fiche remise en annexe de ce livret.

Nous vous rappelons que la résidence est habilitée à l'aide sociale.

En fonction de votre état de santé et de vos ressources, vous pouvez bénéficier de différentes aides :

- l'aide personnalisée au logement (APL) ou l'allocation de logement sociale (ALS) ;
- l'aide sociale ;
- l'allocation personnalisée d'autonomie (APA).

L'équipe administrative se tient à votre disposition pour toute précision. Vous pouvez appeler l'accueil de l'établissement depuis votre chambre en tapant le « 300 » sur votre poste téléphonique.

L'établissement est assuré pour l'exercice de ses différentes activités, dans le cadre des lois et des règlements en vigueur. Cette assurance couvre votre responsabilité civile.

L'équipe administrative se tient à votre disposition pour toute précision.

Une équipe à l'écoute

Pour vous, le service administratif est ouvert en semaine de 8h30 à 12h et de 14h à 17h30.

Tous les membres de l'équipe sont au service de votre bien-être et de votre sérénité. En cas de problème, la direction est là pour vous écouter et faciliter le dialogue. Vous pouvez adresser vos suggestions sur le fonctionnement de l'établissement au **conseil de la vie sociale**, qui est composé majoritairement de représentants des personnes accueillies et des familles, ainsi que de représentants de l'établissement et du personnel (liste et coordonnées des représentants affichées dans le hall d'accueil).

Notre établissement s'inscrit dans une démarche d'amélioration continue de la qualité. Dans ce cadre, nous pourrions recueillir votre avis par le biais d'enquêtes de satisfaction.

Vous serez amené(e) à participer à l'élaboration de votre projet de vie. Il vous permettra de nous faire part de vos attentes, de vos besoins et de vos aspirations.

Respect de vos droits et bientraitance

Afin de garantir vos droits et de prévenir tout risque de maltraitance, vous sont remis, en annexe du présent livret d'accueil, la charte des droits et libertés de la personne accueillie, la notice d'information relative à la personne de confiance et le

règlement de fonctionnement de l'établissement. En cas de besoin, vous pouvez faire appel à une personne qualifiée pour défendre vos droits. Si votre état de santé le demande, vous pouvez bénéficier d'une mesure de protection juridique.

Conformément aux dispositions de la circulaire du 12 juillet 2011 relative au développement de la bientraitance et au renforcement de la politique de lutte contre la maltraitance, l'établissement informe et dispense des formations à ses salariés sur ces deux thèmes.

Il existe un numéro national de signalement des maltraitances : le 3977.

Données personnelles

- La Fondation Partage et Vie procède, dans le cadre de son activité, au traitement des données à caractère personnel de ses usagers, le cas échéant, de leurs représentants légaux, et de celles de ses collaborateurs (salariés, prestataires, etc.).
- Les personnes concernées ont un droit d'accès à leurs données et à leur rectification. Elles ont également le droit d'en obtenir la portabilité, ainsi que la limitation du traitement qui en est fait et ont, dans certains cas, le droit de s'opposer audit traitement et d'obtenir l'effacement des données les concernant.



Décembre 2021. Crédits photo: Valérie Couteron
Réalisation : tand'M. Mise en page : E. Vain

Moyens d'accès : SNCF : gare de Douai.
Bus : réseau urbain, gare routière de Douai.

Le Nouvel Horizon
Maison de retraite médicalisée
(EHPAD)

Rue de l'Espérance – 59500 Douai
Téléphone : 03 27 96 44 47 – Fax : 03 27 80 47 56
Courriel : lenenouvelhorizon@fondationpartageetvie.org



Reconnue d'utilité publique

La Fondation Partage et Vie est reconnue d'utilité publique. Son objet d'intérêt général est la lutte contre toutes les formes de dépendance liées à l'âge, à la maladie ou au handicap. Avec 122 établissements et plus de 6 500 salariés, elle est un acteur non lucratif majeur des secteurs médico-social et sanitaire.



fondationpartageetvie.org