



Reconnue d'utilité publique



LIVRET D'ACCUEIL

Maison de retraite médicalisée - **Strasbourg**

Les Tilleuls
de Jeanne





Bienvenue à vous !

Toutes les équipes des *Tilleuls de Jeanne* vous souhaitent 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 buts de notre travail et de notre présence à vos côtés, n'hésitez donc pas à nous solliciter.

La direction



L'établissement propose 70 places en hébergement permanent.



Votre cadre de vie

Situé en centre-ville à proximité des commerces, l'EHPAD *Les Tilleuls de Jeanne* bénéficie d'un environnement calme et agréable, avec un parc paysager de deux hectares, bordé par le canal de la Bruche.

Fondée par les Petites Sœurs des Pauvres, la résidence a été reprise en 2022 par la Fondation Partage et Vie. Son nom a été choisi par les habitants et les collaborateurs de la structure. Il rend hommage à Sœur Sainte Jeanne Jugan, fondatrice de la Congrégation. Le tilleul, arbre de médecine, symbole de liaison et d'attachement, incarne les valeurs fortes portées dans l'établissement.

Sont proposées 70 places en hébergement permanent. Les locaux accueillent également une résidence autonomie de 30 places.

Les membres de l'équipe sont tous des professionnels aux compétences reconnues pour que, de l'assistante administrative 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

Toutes les chambres sont individuelles et équipées d'une salle d'eau adaptée à votre confort, avec lavabo et toilettes. Certaines peuvent accueillir des couples.

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 dans votre chambre, nous mettons à votre disposition un système d'appel d'urgence. 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 devrez apporter votre téléviseur, mais 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 du 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, chaque fois que cela est nécessaire. Il est réalisé quotidiennement dans toutes les pièces communes.
- **Le nettoyage du linge** de maison (les serviettes de toilette, les draps, le linge de table...) est effectué toutes les semaines. Vos **affaires personnelles** seront également entretenues et marquées à votre nom par nos soins, sans supplément à votre charge. Nous vous recommandons de prendre en charge le nettoyage de votre linge délicat, avec l'aide de vos proches si nécessaire. Parlez-en à votre famille.
- **Les travaux quotidiens** de l'établissement et du jardin sont pris en charge par l'agent d'entretien.
- Vous disposez d'une boîte aux lettres personnelle. Chaque jour, **vos courriers** y sera déposé. Vous pouvez déposer ou faire déposer par un membre de l'équipe, dans une boîte aux lettres dédiée, les lettres affranchies que vous voulez envoyer.
- Pour les **offices** ou si vous souhaitez vous recueillir, un lieu de culte est à votre disposition.
- Un **salon de coiffure** est ouvert deux matinées par semaine au sein de l'établissement (prestation annexe facturée). 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, qui seront alors à votre charge.
- Vous disposez dans votre chambre d'un **coffre** dans lequel vous pouvez déposer vos objets de valeur.





Chaque personne 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.

Votre bien-être

Les salariés des *Tilleuls de Jeanne* 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 des cuisiniers, des agents cadre de vie, un responsable cadre de vie et des agents d'entretien.
- **L'équipe de soins** comprend un médecin coordonnateur, un cadre de santé, un psychologue, des infirmiers diplômés d'État, des aides-soignants, des assistants de soins en gériologie, des accompagnants éducatifs et sociaux, un psychomotricien, un animateur.
- **Le service administratif** comprend un directeur, un adjoint de direction et un agent d'accueil chargés de répondre à vos demandes.

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 menus 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 repas sont élaborés sur place, et leur préparation respecte les normes d'hygiène de la restauration.

Invitez vos proches aussi souvent que vous le souhaitez. Des menus gourmands sont proposés avec un petit supplément. Il suffit d'informer le secrétariat au minimum 48 heures à l'avance.

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 ou en salle à manger d'étage à partir de 7h15 ;
- le déjeuner à 12h ;
- le goûter de 15h30 à 16h30 ;
- le dîner à 18h30 ;

Vos activités

Vous proposer un programme d'animations riche et varié est au cœur de notre projet d'établissement.

Vous serez invité(e) à participer à des ateliers créatifs ou gourmands, à des jeux de société, à de la gymnastique douce, à des ateliers de stimulation de la mémoire...

Des sorties de proximité à caractère festif ou culturel sont également organisées (déjeuners au restaurant, courses au supermarché, spectacles...) ainsi que des rencontres intergénérationnelles avec les écoles situées à proximité. Les extérieurs sont accessibles aux personnes à mobilité réduite et permettront des ateliers de jardinage ou des pique-niques.

Vous pourrez aussi profiter de nos différents espaces de convivialité : bibliothèque, cafétéria, séjours, salle polyvalente, ateliers d'activités où chacun est invité à apporter son savoir-faire.

Organisé par notre animatrice et une équipe de bénévoles, ce programme d'animations a vocation à apporter détente et plaisir, à faire découvrir de nouveaux centres d'intérêt, à maintenir les liens sociaux, à préserver l'autonomie physique et psychique.

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

Le programme des activités est affiché sur le panneau d'information de l'établissement, à côté des ascenseurs et de l'accueil.

À tout moment, pour bavarder, regarder la télévision ou faire des jeux de société, la cafétéria ainsi que le salon de thé sont à votre disposition.

La méthode Montessori

Nous mettons en œuvre la méthode Montessori. Elle consiste à inciter les résidents à faire un maximum de choses par eux-mêmes, à mettre en place des activités porteuses de sens ou encore à réfléchir à un environnement propice à leur autonomie. Cette nouvelle approche a des effets positifs sur les troubles du comportement, sur les interactions sociales et sur l'autonomie dans les actes de la vie quotidienne. N'hésitez pas à nous demander davantage de renseignements.





Nous sommes là pour trouver des solutions avec vous.

La qualité des soins

Les Tilleuls de Jeanne 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 des personnels engagés. 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. Ses horaires de présence vous sont communiqués. 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, qui seront 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 médicamenteuse, 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.

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) ;
- une liste détaillée de vos affaires personnelles.

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) ;
- l'aide sociale.

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

L'établissement est assuré pour l'exercice de ses différentes activités, dans le cadre des lois et des règlements en vigueur. Il vous est vivement conseillé de souscrire personnellement une assurance couvrant 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 tous les jours de 9h à 18h (sauf les dimanches et jours fériés).

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 sur le tableau à l'accueil).

Notre établissement s'inscrit dans une démarche d'amélioration continue de la qualité. Dans ce cadre, nous pourrions souhaiter 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 ainsi que le règlement de fonctionnement de

l'établissement. En cas de besoin, vous pouvez faire appel à une personne qualifiée pour défendre vos droits (liste affichée à l'accueil de l'établissement). 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 ses salariés et leur dispense des formations sur ces deux thèmes.

Il existe un numéro national de signalement de maltraitance : 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.



Juin 2024. Crédit photo : Valérie Coulteron. Réalisation : tand.M.
 Certaines des photographies de ce livret ont été prises avant la crise sanitaire. En période épidémique, les personnels de Partage et Vie sont équipés de protections adaptées et respectent les gestes barrières.

Les Tilleuls de Jeanne **Maison de retraite médicalisée** **(EHPAD)**

4, rue Monseigneur Hoch – 67200 Strasbourg

Téléphone : 03 88 29 22 64

Courriel : lestilleulsdejeanne@fondationpartageetvie.org



Reconnue d'utilité publique

La Fondation Partage et Vie est reconnue d'utilité publique et poursuit un but d'intérêt général. Elle agit pour l'autonomie des personnes fragilisées par l'âge, la maladie ou le handicap. Avec 127 établissements et plus de 6 500 salariés, elle est un acteur non lucratif majeur des secteurs médico-social et sanitaire, et est habilitée à recevoir dons, legs et donations.



fondationpartageetvie.org