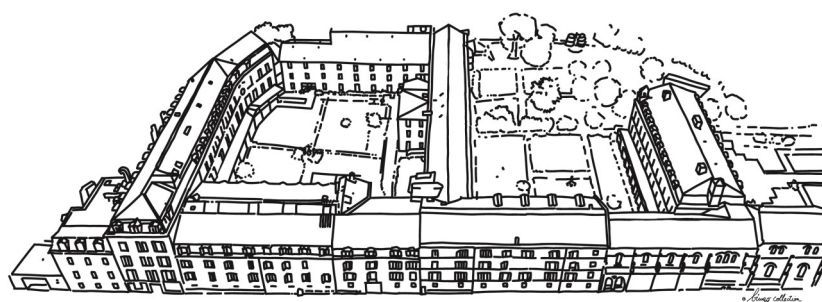




LIVRET D'ACCUEIL



23 rue Edouard Charton
78030 VERSAILLES Cedex
☎ 01.39.20.19.39
mail : asa@saintaugustin.com

BIENVENUE À LA MAISON DES AUGUSTINES DE VERSAILLES

Ce livret est destiné aux résidents et aux familles de la Maison des Augustines de Versailles. Il est conçu pour vous apporter des réponses s'agissant de la façon dont l'établissement s'organise pour assurer votre prise en charge.

Vous y découvrirez, tout d'abord, l'équipe qui anime la Maison : l'équipe soignante pluridisciplinaire, les personnels administratifs et techniques, les personnels d'animation, les agents d'accueil, les Sœurs Apostoliques de Saint Jean et les bénévoles. Chacun présente ici sa mission pour que vous puissiez vous orienter et obtenir les informations ou l'aide nécessaires.

Vous seront également présentées les activités et les modalités de prise en charge qui concourent à faire de notre Maison un lieu joyeux et vivant.

Notre organisation s'inscrit dans les valeurs, portées par les Sœurs Augustines depuis 180 ans, et fondées sur le respect de la dignité et la considération de la personne humaine.

Pour vous aider à vous repérer, une rubrique « Qui contacter » et un plan se trouvent en dernières pages de ce livret.

SOMMAIRE

LES ÉQUIPES	6
L'accueil	7
L'équipe de soins et d'accompagnement	8
Les médecins coordonnateurs	8
Le médecin prescripteur.....	8
Le kinésithérapeute coordinateur.....	9
Le psychomotricien.....	9
Les infirmiers coordonnateurs.....	10
Les soignants	10
Les psychologues.....	11
L'équipe administrative.....	12
Le directeur.....	12
Le responsable du pôle Hôtellerie, Résidents et Familles.....	13
Le responsable des admissions.....	14
Le Service Technique.....	14
Les animateurs.....	14
Le Service Comptabilité/Finances.....	15
Le Service Ressources Humaines.....	15
L'équipe hôtelière.....	16
Les lingères.....	16
La Gouvernante et ses équipes.....	16
L'équipe restauration.....	17
Les Sœurs de Saint Jean.....	18

Les autres intervenants.....	19
L'Association des Amis de St Augustin.....	19
Les Bénévoles.....	20
Le Conseil de la Vie Sociale, CVS.....	21
LES ACTIVITÉS.....	22
Le Pôle d'Activités et de Soins Adaptés, PASA.....	23
Les petits salons.....	24
L'Unité de Vie Protégée, UVP.....	25
Les Animations.....	26
LES INFORMATIONS PRATIQUES.....	28
L'Accueil.....	28
La Bibliothèque.....	28
La Restauration.....	29
Le Salon de Coiffure.....	30
Internet.....	30
La Messe.....	30
Le Téléphone	31
Le Pédicure.....	31
Le Petit Magasin.....	31
La Sécurité dans votre chambre.....	32
Le Règlement Général sur la Protection des Données, RGPD.....	33
La Charte des droits et libertés de la personne dépendantes.....	36
Qui contacter?	39
Le Plan.....	40
Annexe au livret d'accueil.....	41

LES ÉQUIPES

L'ACCUEIL

Les hôtesse d'accueil sont vos premières interlocutrices.

Elles accueillent vos visiteurs, réceptionnent vos courriers, colis et journaux.

Elles peuvent également vous rendre de menus services : affranchissement du courrier à votre charge, vente de timbres et d'eau minérale.

Vous pouvez les joindre en composant le 01.39.20.19.39.

En interne, composez le 9.

L'ÉQUIPE DE SOINS ET D'ACCOMPAGNEMENT AUX ACTES DE LA VIE QUOTIDIENNE

LES MÉDECINS COORDONNATEURS

Responsables de la gestion médicale de l'établissement et de la coordination, ils sont les garants du bon déroulement de la prise en charge médicale des résidents. **Ils ne remplacent pas le médecin traitant**, choisi par chacun des résidents, et dont les coordonnées devront être transmises par vos soins à l'équipe soignante.

LE MÉDECIN PRESCRIPTEUR

Présent une demi journée par semaine, il participe au renouvellement des ordonnances et intervient auprès des résidents qui ont un besoin, en appui des médecins coordonnateurs et des médecins traitants.

LE KINÉSITHÉRAPEUTE COORDINATEUR

Il visite le résident dès son arrivée. Il fait le lien avec les kinésithérapeutes libéraux qui interviennent sur prescription médicale.

Il respecte le choix du résident souhaitant poursuivre sa rééducation avec son kinésithérapeute habituel, lorsque cela est possible.

Il assure les soins de kinésithérapie d'urgence, donne des conseils aux équipes pour les différentes prises en charge, en particulier lors des retours d'hospitalisation. Il travaille en lien étroit avec tout le personnel et les médecins.

LE PSYCHOMOTRICIEN

Il intervient auprès des résidents pour favoriser le maintien de leur autonomie et leur apporter un mieux-être, tant corporel que psychologique.

Soutien des capacités motrices et cognitives, prévention de la chute, prise en charge de la douleur ou encore accompagnement de l'anxiété font partie des missions du psychomotricien au sein de la Maison.

Il utilise des médiations variées et ludiques (équilibre, relaxation, danse, cuisine, conscience corporelle, théâtre...) lors de séances collectives ou individuelles. Il peut également être amené à intervenir sur des moments du quotidien comme le temps d'aide à la toilette ou les repas.

Il est également en charge de la coordination du Pôle d'Activités et de Soins Adaptés, le PASA.

LES INFIRMIERS COORDONNATEURS (IDEC)

Ils sont les garants du bon déroulement du parcours de soin des résidents, en lien avec les médecins coordonnateurs. Ils assurent l'encadrement de proximité des équipes soignantes. Ils veillent à la mise en œuvre des protocoles et à la cohérence des pratiques. Ils sont garants : du respect du plan de soins, de la qualité des soins apportés, des procédures relatives aux soins, de la sécurité des résidents, notamment en ce qui concerne les médicaments et de l'application des règles d'hygiène.

LES SOIGNANTS

Les infirmiers assurent les soins journaliers, la distribution des médicaments et tous les actes infirmiers nécessaires aux résidents.

L'établissement travaille en collaboration avec une pharmacie qui livre les médicaments. Le résident peut demander un exemplaire de son ordonnance aux infirmiers.

Les Aides Soignants (AS) et les Agents de Service Hôtelier (ASH) sont en charge des actes nécessaires à la vie quotidienne et de l'entretien de l'environnement immédiat du résident.

LES PSYCHOLOGUES

Ils accompagnent et soutiennent les résidents face à la vieillesse, au handicap et dans tous les moments difficiles : entrée en institution, décès d'un proche, fin de vie....

Ils sont disponibles pour des entretiens individuels. Ils proposent aussi des ateliers : stimulation cognitive (concentration, mémoire...), groupe d'échanges et de parole.

Ils accompagnent les familles dans l'acceptation de différentes situations : l'entrée du parent en établissement, la détérioration de son état physique et/ou psychique, etc.

Ils accompagnent enfin le personnel dans la prise en soins des résidents. Ils dispensent des formations internes sur différents thèmes : psychologie de la personne âgée, communication avec un résident présentant un syndrome démentiel, gestion des troubles du comportement, bientraitance, relations avec les familles, etc. Ils assurent un soutien psychologique dans des difficultés particulières.

L'ÉQUIPE ADMINISTRATIVE

LE DIRECTEUR

Il dirige la Maison des Augustines en plaçant le résident au cœur de toute les occupations. Il prépare l'avenir en lien avec les tutelles et le Conseil d'Administration.

Il assure l'encadrement des équipes qu'elles soient médico-soignantes ou administratives.

Il collabore avec les Sœurs Apostoliques de Saint Jean.

LE RESPONSABLE DU PÔLE HÔTELLERIE

Il veille à la qualité de vie des résidents et au bon déroulement de leur séjour hôtelier.

Il est votre interlocuteur en cas de problème administratif. Il accompagne les familles dans les démarches de demande d'Aide Personnalisée à l'Autonomie, d'Aide au Logement ou d'Aide Sociale.

Il supervise les admissions.

Il encadre l'équipe des animatrices, des hôtesse d'accueil et des lingères.

Il coordonne les bénévoles qui interviennent dans l'établissement. Son rôle est de vous mettre en contact avec eux, si vous en éprouvez le besoin.

Il est enfin en charge du pilotage et du suivi des interventions des prestataires hôteliers en charge de la cuisine, du service des repas et du bio-nettoyage.

LE RESPONSABLE DES ADMISSIONS

Il est votre premier contact. Sa principale mission est le suivi administratif de votre dossier jusqu'à votre admission dans l'établissement.

Il assure également l'assistanat de la Direction .

LE SERVICE TECHNIQUE

Le responsable travaux/maintenance et l'équipe entretien veillent au bon état de l'établissement ainsi qu'à votre sécurité. Ils assurent les petits travaux et dépannages et restent à votre écoute pour toute demande de réparation dans votre chambre.

LES ANIMATEURS

Ils conçoivent et réalisent le programme des animations proposées en tenant compte des capacités physiques ou psychiques des résidents.

Ils assurent des animations en direct et/ou coordonnent les prestataires ou les intervenants extérieurs. Ils impulsent la participation des résidents tout en respectant leurs choix.

Les animations mises en place ont pour objectif de faciliter la communication et l'échange entre résidents et de créer une vie sociale.

LE SERVICE COMPTABILITÉ/FINANCES

Le responsable Comptabilité/Finances, est en charge de la comptabilité générale de la Maison et du suivi budgétaire. Il s'occupe également de la gestion administrative et financière des résidents soutenus par l'Aide Sociale.

Le responsable de la facturation, gère, quant à lui, les modalités de règlement de votre séjour.

Afin de faciliter le paiement des factures, il est fortement recommandé d'utiliser le système de prélèvement automatique.

LE SERVICE RESSOURCES HUMAINES

Le service des ressources humaines est chargé de la gestion administrative et sociale des personnels, de l'embauche jusqu'à la fin du contrat de travail.

Ses missions principales consistent à gérer les recrutements en étroite collaboration avec les managers opérationnels, à rédiger les contrats de travail, à gérer la paie, les déclarations sociales et les relations avec les différents organismes (Urssaf, retraite, prévoyance, intérim...) et suivre la vie professionnelle des salariés (retraite, congés, rupture de contrat).

Il a également un rôle plus stratégique de gestion prévisionnelle des emplois et des compétences, et de gestion de la politique de formation et de la politique salariale.

L'ÉQUIPE HÔTELIÈRE

LES LINGÈRES

Elles assurent l'entretien de votre linge personnel.

Le ramassage se fait une fois par semaine. Votre linge vous sera rendu au plus tard 8 jours après son ramassage. Nous n'intervenons pas, dans l'entretien des pièces de linge nécessitant un nettoyage à sec.

Le nettoyage de votre literie (taies, draps...) confié à un prestataire extérieur, est également géré par l'établissement.

LA GOUVERNANTE ET SES ÉQUIPES

Elle est chargée de l'organisation générale du bio-nettoyage et du service des repas, de leur contrôle et de leur suivi.

Responsable de l'équipe des agents de service Clériançe, elle est à votre écoute pour régler toute question liée à l'entretien de votre chambre.

L'ÉQUIPE RESTAURATION

Le chef cuisinier est responsable de l'équipe SOGERES. Il travaille en étroite collaboration avec l'équipe soignante et médicale pour respecter les régimes alimentaires de chaque résident.

Chaque semaine il compose un menu qui est distribué le vendredi avec le courrier des résidents pour la semaine suivante. Une carte de remplacement est rédigée par le chef cuisinier au début de chaque saison. Elle permet au résident qui le souhaite d'apporter des modifications aux menus de la semaine en choisissant d'autres plats parmi cette carte.

Afin de faire plaisir aux résidents, une viennoiserie est servie le jour de leur anniversaire et le dimanche matin au petit-déjeuner.

Une Commission « restauration et menus » a lieu à chaque changement de saison. Pour y participer, contactez l'un des animateurs.

LES SŒURS APOSTOLIQUES DE SAINT JEAN

À la demande des Sœurs Augustines, les Sœurs Apostoliques de Saint Jean ont été appelées dans la Maison en 1999.

En accord avec le diocèse, elles assurent l'animation spirituelle et religieuse de la Maison. Elles se tiennent à la disposition de tous les résidents et membres du personnel qui le souhaitent.

Dans la continuité des Sœurs Augustines, elles permettent à l'établissement de vivre la dimension spirituelle et chrétienne qui l'a inspiré, depuis l'origine.

Chaque jour, tous les membres de la Maison peuvent participer à la vie de prière des Sœurs : messe, offices, temps d'adoration. La chapelle est ouverte tous les jours et le programme d'activités est affiché. Le lundi est une journée de solitude pour les Sœurs. Elles sont moins disponibles ce jour là.

Les Sœurs visitent les résidents et favorisent la vie sacramentelle de ceux qui le désirent - eucharistie, réconciliation, sacrement des malades - en lien avec des prêtres du diocèse.

Si vous voulez offrir une messe à une intention particulière, vous pouvez vous adresser aux Sœurs par téléphone au 01.39.29.38.80. (répondeur) ou par mail à l'adresse suivante : sr.versailles@stjean.com

Des animations spirituelles (conférences, partages d'Évangile, chapelet, groupe de réflexion...) sont organisées par les Sœurs.

LES AUTRES INTERVENANTS

L'ASSOCIATION DES AMIS DE SAINT AUGUSTIN

L'association des Amis de Saint Augustin (AMSA), association d'intérêt général, a pour objet d'accompagner les personnes âgées dans les maisons de retraite ou EHPAD partageant les valeurs transmises par les Sœurs Augustines.

Elle contribue à toutes les initiatives permettant de procurer aux résidents les meilleures conditions de vie possible par le développement d'activités bénévoles, le financement d'animations ou de sorties, ainsi que par la prise en charge d'actions destinées à maintenir un lien social avec le quartier et la ville. Ses bénévoles interviennent dans la maison pour rendre visite aux résidents et assurer certains services (transport, bibliothèque...)

L'association est ouverte aux familles des résidents et à tous ceux qui s'intéressent à leur bien-être. Elle fait également appel à la générosité de chacun pour financer différents projets d'amélioration de leur cadre de vie.

Pour les contacter : amisstaugustin@gmail.com

LES BÉNÉVOLES

Les résidents de la Maison des Augustines bénéficient depuis plusieurs années de la présence à leurs côtés de bénévoles appartenant à des associations (outre l'AMSA) ou des organisations reconnues et travaillant en lien avec la Direction : Saint Vincent de Paul, les Petits Frères des Pauvres, l'aumônerie du 48, l'Ordre de Malte, l'association RIVAGE.

L'établissement a mis en place une Charte des Bénévoles que chacun est invité à consulter et à signer au moment où il s'engage dans une mission de bénévolat dans la Maison.

Rencontres et formations sont proposées aux bénévoles de façon régulière depuis de nombreuses années dans un but d'accompagner leur engagement vis-à-vis des résidents et de l'Institution.

Chaque association ou bénévole souhaitant intervenir, est invité à se faire connaître auprès du Responsable du Pôle Hôtellerie Résidents et Familles.

LE CONSEIL DE VIE SOCIALE (CVS)

Le Conseil de Vie Sociale associe les résidents et leurs familles au fonctionnement de la Maison des Augustines.

Il se réunit au minimum trois fois par an. Il permet à ses membres d'exprimer leur avis et de faire des propositions sur toutes les questions intéressant l'organisation intérieure de la maison : vie quotidienne, activités, animations, services de soins, projets de travaux et d'équipements...

Cette instance représentative réunit les personnes suivantes :

- Des représentants des résidents et de leur famille, élus respectivement par les résidents et les familles pour un mandat de deux ans ;
- Un représentant de l'association Saint Augustin ;
- Un représentant des bénévoles ;
- Un représentant du personnel élu pour deux ans ;
- Des représentants de l'équipe soignante et de la Direction ;
- Une représentante de la communauté des Sœurs Apostoliques de Saint Jean ;
- Un représentant de la Mairie de Versailles.

La liste des membres avec leurs coordonnées et leurs photos est affichée à tous les étages dans les vitrines situées près des ascenseurs.

Le compte-rendu des réunions passées et la date des réunions futures figurent dans la vitrine du rez-de-chaussée près de l'accueil, en face de l'ascenseur.

LES ACTIVITÉS PROPOSÉES

LE PÔLE D'ACTIVITÉS ET DE SOINS ADAPTÉS (PASA)

Le PASA est un lieu de vie au sein duquel sont proposées, en journée, des activités sociales et thérapeutiques.

Le pôle accueille, 5 jours/7, 14 résidents volontaires de l'établissement atteints d'un vieillissement accéléré du système nerveux avec des perturbations émotionnelles et/ou comportementales. Les personnes sont admises sur prescription médicale après évaluation de l'équipe.

Les activités individuelles ou collectives s'articulent autour des trois fonctions : motrices, intellectuelles et sensorielles et permettent de retrouver, de maintenir des liens sociaux, de tendre vers un mieux-être.

L'accueil, le plaisir d'être et d'être ensemble sont les éléments essentiels de la journée. Le personnel participe chaque jour au repas avec les résidents et les invite à être acteurs dans ce lieu de vie.

La durée de prise en soins au PASA n'est pas limitée dans le temps et se poursuit tant que l'équipe pluridisciplinaire juge que la personne en tire bénéfice. Elle est accueillie un ou plusieurs jours par semaine.

Le pôle est animé par une équipe pluridisciplinaire spécifiquement formée : assistants de soins en gérontologie (ASG), psychomotricienne et psychologues.

Il est situé au rez-de-chaussée du bâtiment Sainte Marie. L'accompagnement au sein du PASA n'entraîne aucun surcoût pour le résident.

LES PETITS SALONS

Les petits salons « Le Cèdre » et L'Olivier » sont des lieux d'accompagnement et de soins. Ils sont situés au rez-de-chaussée du bâtiment Saint Augustin et au deuxième étage du bâtiment Sainte Agathe.

Les résidents y sont accompagnés pour le repas et pour y réaliser des activités de rencontre, de stimulation et de détente.

Lors de la prise de repas au sein de ces salons, l'accompagnement et la surveillance sont assurées par des membres de l'équipe soignante.

Ce lieu de convivialité est thérapeutique. Il est réservé aux résidents ayant été identifiés en équipe pluridisciplinaire.

Les activités planifiées sont affichées dans l'espace. Le type d'activités et leur durée peuvent être modifiés en fonction de la disponibilité des résidents. Cet espace dispose d'un vidéoprojecteur interactif appelé « tovertafel » ou « table magique ». Des ateliers partagés, ludiques, créatifs ou de relaxation y sont menés incluant à certains moments de la semaine les résidents du PASA et de l'UVP.

Ces espaces sont animés par l'équipe soignante, les animatrices et la psychomotricienne.

Ils sont ouverts de 11h30 à 15h00, du lundi au vendredi.

L'UNITÉ DE VIE PROTÉGÉE

Depuis 2016, 14 personnes sont accueillies dans ce lieu entièrement sécurisé, avec du personnel formé à l'accompagnement de personnes souffrant de troubles cognitifs sévères et de troubles du comportement.

Chaque résident a sa chambre privative et peut circuler au sein de l'unité. Les repas et les animations ont lieu dans l'espace de vie commun. Le rythme du résident est entièrement respecté. Deux agents d'ambiance assurent une présence permanente dans l'espace de vie pendant les jours de semaine et accompagnent les résidents à l'extérieur de l'unité, pour des promenades ou des animations.

En plus des soignants et des agents d'ambiance, les résidents bénéficient de l'intervention des animatrices, des psychologues, de la psychomotricienne et des Sœurs Apostoliques de Saint Jean.

Les résidents de l'Unité de Vie Protégée viennent de l'extérieur ou ont déjà un parcours de vie dans la Maison. Ils y entrent quand l'évolution de leur état de santé et de dépendance conduit l'équipe de soins à évaluer que cela est nécessaire.

Cette entrée se fait à partir d'une prescription médicale établie à l'issue d'un bilan validé en équipe pluridisciplinaire de soins. Dans tous les cas, la participation du résident et de son entourage est recherchée. Un suivi médical et psychologique comprenant bilans et évaluations régulières est mis en place.

Lorsque la prise en charge du résident ne relève plus de l'UVP, le résident retrouve une chambre au sein de la Maison mais hors de l'unité. L'équipe de soins met en place un soutien du résident et de ses proches (médico-psychologique notamment).

LES ANIMATIONS

Au-delà des pôles d'activités spécifiques, la maison propose de nombreuses animations pour enrichir vos journées et favoriser votre bien-être.

- **Gymnastique Douce** : des sessions de gymnastique adaptée qui vous aideront à maintenir votre forme physique tout en douceur.
- **Atelier mémoire** : chaque semaine, un atelier mémoire conçu pour stimuler votre esprit et renforcer vos capacités cognitives.
- **Conférence éducative** : nos conférences portent sur des sujets variés : l'histoire de l'art, l'histoire, la musique, la peinture...
- **Récital de musique** : le répertoire classique interprété devant vous au piano, violon, guitare...
- **Médiation animale** : le pouvoir apaisant et thérapeutique des animaux lors de nos séances de médiation animale.
- **Rencontres Intergénérationnelles** : Tissez des liens avec les jeunes générations lors de nos rencontres intergénérationnelles. Une occasion d'échanger des histoires et des sourires.
- **Atelier créatifs, jeux de société et bridge** : le plaisir de jouer ou de créer ensemble.
- **Sortie en bord de mer** : chaque été, une excursion est organisée au bord de la mer.
- **Récital de chansons françaises** : vous plonge dans la richesse culturelle de la France.

- **Musique militaire** : le son majestueux de la musique militaire jouée dans les jardins aux beaux jours.
- **Films documentaires (DVD)**
- **Anniversaires** : souhaités à chaque fin de mois.
- **Repas à thèmes** : chaque mois dans la grande salle, un déjeuner festif en compagnie des membres du personnel.
- **Goûter festif** : l'occasion de savourer des délices sucrés et salés, et de partager des moments conviviaux avec vos voisins.
- **Repas de fin d'année**, à Noël et à la Saint Sylvestre.

Les plannings d'animation sont distribués chaque vendredi avec le courrier des résidents. Ils sont également affichés dans les ascenseurs et dans le salon Saint Ambroise près de l'accueil.

Les activités menées dans la grande salle sont retransmises sur la chaîne interne de la télévision, canal 60. Ainsi, les résidents qui le désirent peuvent suivre les conférences ou les récitals depuis leur chambre.

LES INFORMATIONS PRATIQUES

L'ACCUEIL

L'accueil est ouvert tous les jours de 7h à 21h.

Pour des raisons de sécurité, les visiteurs sont priés de quitter la Maison avant la fermeture de l'accueil.

En cas de dérogation accordée par la direction, si vous êtes encore dans la Maison après 21h, merci de bien vouloir contacter l'une des soignantes de nuit afin qu'elle vienne vous ouvrir la porte.

Elle sera joignable via le téléphone du résident au 9 ou au 4234. Si vous disposez d'un téléphone portable, composez le 01.39.20.19.39.

Soyez patient, les soignantes de nuit travaillent auprès des résidents.

LA BIBLIOTHÈQUE

Elle est ouverte **le mardi de 14h à 15h30**. Elle est tenue par des résidents et des bénévoles et dispose de livres à gros caractères. Elle se situe au 2^{ème} étage du Bâtiment de liaison entre Sainte Agathe et Sainte Marie.

La bibliothèque sonore. Des livres sonores avec lecteur adapté peuvent être prêtés. Pour tout renseignement, vous pouvez contacter les animateurs.

« La bibliothèque vient à vous ». Le **mardi de 14h30 à 16h**, des bénévoles vont à la rencontre de résidents qui ne peuvent pas se déplacer.

LA RESTAURATION

Petit-déjeuner servi en chambre

Déjeuner en salle à manger ou au self

Dîner en salle à manger ou en chambre

Les repas se tiennent selon les cas :

- À la salle à manger Ste AGATHE au 3ème étage
- À la salle à manger Ste AGATHE au 2^{ème} étage
- À la salle à manger Ste MARIE au R.D.C
- À la salle à manger Ste MONIQUE au R.D.C
- Au Self Ste AGATHE au 1er étage

Ils se prennent en salle à manger aux horaires suivants :

Déjeuner à 12h00 - Dîner à 18h00

Lorsque le menu du jour ne convient pas, un plat peut être choisi sur la carte de remplacement. Il est alors nécessaire de faire son choix via la feuille des menus à remettre à l'accueil le dimanche.

Il peut vous arriver **exceptionnellement** de dépasser les horaires ; nous vous prions alors de **prévenir de votre retard en salle à manger** afin que notre personnel puisse conserver votre repas dans de bonnes conditions.

Le **self** est le restaurant à choix multiple, ouvert tous les jours à midi, où les résidents peuvent se retrouver avec leurs proches ; dans ce cas, il est nécessaire de prévenir l'accueil 48 h avant. Les invités des résidents doivent acheter un ticket repas auprès de nos hôtesse d'accueil. Le self est ouvert de 12 à 14 heures et l'on peut s'y présenter jusqu'à 13h30.

LE SALON DE COIFFURE

Le salon de coiffure se situe dans le couloir menant à la chapelle à partir de l'accueil.

Gloria vous accueille les lundi, mardi, mercredi et jeudi à partir de 10 heure sur rendez-vous.

Contactez-la au 06 13 17 12 82

INTERNET

Un accès est à votre disposition. Le code Wifi pour votre ordinateur personnel est à demander à l'accueil.

LA MESSE

La messe anticipée du dimanche est dite le **samedi à 15 heures 45**.

La messe en semaine est célébrée **tous les jours à 11 heures** .

En semaine comme le samedi, les messes sont retransmises sur la chaîne interne de la télévision, canal 803.

La communion peut être apportée en chambre aux résidents qui ne peuvent se déplacer.

Pour offrir une messe à une intention particulière, adressez-vous aux sœurs par téléphone au 01.39.20.38.80. (répondeur) ou par mail à l'adresse suivante : sr.versailles@stjean.com

LE TÉLÉPHONE

Pour téléphoner à l'extérieur depuis votre ligne fixe, composez le « 0 » afin d'obtenir la tonalité. Vous pouvez ensuite composer le numéro à 10 chiffres de votre correspondant.

LE PÉDICURE

Ce service est à votre disposition les lundi, mardi et mercredi.

Prise de rendez-vous à l'accueil en composant le 9.

LE PETIT MAGASIN TENU PAR LES RÉSIDENTS

Si vous avez besoin de :

- produits d'usage quotidien ;
- produits de toilette ou d'entretien ;
- confiseries.

Rendez-vous au 1er étage du bâtiment Sainte Agathe à l'entrée de la grande salle.

Il est **ouvert 4 jours par semaine** aux horaires suivants :

- Lundi, et jeudi de **10 à 11 heures**,
- Mercredi et Vendredi de **15 heures à 16 h 30**

Le magasin est **fermé le mardi et le week-end**.

LA SÉCURITÉ DANS VOTRE CHAMBRE

Pour votre sécurité et celle de tous, merci de veiller à respecter scrupuleusement cette prescription.

OBJETS AUTORISÉS EN CHAMBRE	OBJETS INTERDITS CAR DANGEREUX
Rasoir Sèche-cheveux Petit réfrigérateur (uniquement en chambre, pas dans la salle de bain)	Réchaud, résistance, bouilloire et cafetière Radiateur électrique soufflant Fer à repasser Couvertures chauffantes Lampes halogènes Tapis Tapis de bain

La puissance unitaire des appareils électriques installés en chambre ne doit pas dépasser 3,5 kWh.

Il est interdit d'installer des multiprises et de brancher plusieurs appareils dessus.

LE RÈGLEMENT GÉNÉRAL SUR LA PROTECTION DES DONNÉES

Dans le cadre de nos relations avec les résidents, notre structure est amenée à avoir connaissance mais aussi à collecter et traiter des données personnelles concernant les résidents et leurs familles, dont notamment noms, prénoms, adresse, numéro de téléphone, adresse mail, données médicales, etc.

Notre structure s'est mise en conformité avec le Règlement Général de Protection des Données Personnelles (RGPD).

Ainsi, dans ce cadre, les données personnelles ne seront traitées ou utilisées que dans la mesure où cela est nécessaire pour :

- Exécuter une prestation, une admission, une pré-réservation, établir une facturation, etc. ;
- Tenir à jour notre fichier résidents ;
- Répondre à une obligation légale et/ou réglementaire.
- Ces informations personnelles seront conservées pendant toute la durée d'exécution de nos relations avec les résidents, pour la bonne gestion de celles-ci, mais également pour permettre à notre structure d'exercer ses prérogatives et ses obligations. Ces données pourront également être conservées après la fin de nos relations, et faire l'objet d'un archivage, en vue de l'exercice et/ou en vue de la préservation des droits de notre structure. En dehors de ces cas, les données ne seront pas conservées.

Pendant toute la durée de collecte, traitement et conservation des données personnelles, nous mettons en place et développons tous les moyens garantissant leur confidentialité et leur sécurité, de manière à empêcher leur endommagement, effacement ou accès par des tiers non autorisés.

L'accès aux données personnelles est strictement limité aux salariés de notre structure, et aux équipes médicales intervenantes en lien avec la résidence, habilités à les traiter en raison de leurs fonctions. Les informations recueillies à caractère personnel pourront éventuellement être communiquées à des tiers liés à notre structure par contrat pour l'exécution de tâches ou missions sous-traitées nécessaires à la gestion de nos relations mutuelles, mais aussi inhérentes au parcours de santé des résidents. Les prestataires auxquels nous avons recours, présentent des garanties suffisantes en matière de sécurité et de confidentialité des données qui leurs sont confiées. Il est précisé que, dans le cadre de l'exécution de leurs prestations, les tiers n'ont qu'un accès limité aux données et ont l'obligation de les utiliser en conformité avec les dispositions de la législation applicable en matière de protection des données personnelles. Les destinataires des données sont tous situés au sein de l'Union Européenne.

Le respect de la confidentialité des données relatives au résident est garanti, à la fois dans le cadre de la réglementation en vigueur « Règlement Général de Protection des Données RGPD » et par les procédures internes liées à la gestion des dossiers, mais aussi dans le cadre du secret médical. Conformément, et dans les conditions prévues par les dispositions légales et réglementaires applicables, chaque personne dont les données personnelles sont collectées, bénéficie d'un droit d'accès, de rectification, de portabilité et d'effacement des données ou encore de limitation du traitement.

Tout résident (qui peut être accompagné de la personne de son choix) et le cas échéant, son représentant légal a accès sur demande formulée de manière précise à son dossier médical et de soins (loi du 4 mars 2002 ; décret du 8 septembre 2003). Il est également possible, pour des motifs légitimes, dans les conditions légales et réglementaires, de s'opposer au traitement des données.

Chaque personne peut, sous réserve de la production d'un justificatif d'identité valide, exercer ses droits en contactant notre structure par mail à l'adresse suivante : asa@saintaugustin.com ou par courrier adressé en LR + AR directement au siège de notre structure. En cas de difficulté ou de points à éclaircir en lien avec la gestion des données personnelles, il est possible de contacter la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés en accédant à leur site www.cnil.fr.

LA CHARTE DES DROITS ET LIBERTÉS DE LA PERSONNE ÂGÉE DÉPENDANTE

Lorsqu'il sera admis par tous que les personnes âgées dépendantes ont droit au respect absolu de leurs libertés d'adulte et de leur dignité d'être humain, cette charte sera appliquée dans son esprit.

Article I - CHOIX DE VIE

Toute personne âgée dépendante garde la liberté de choisir son mode de vie.

Article II - DOMICILE ET ENVIRONNEMENT

Le lieu de vie de la personne âgée dépendante, domicile personnel ou établissement, doit être choisi par elle et adapté à ses besoins.

Article III - UNE VIE SOCIALE MALGRÉ LES HANDICAPS

Toute personne âgée dépendante doit conserver la liberté de communiquer, de se déplacer et participer à la vie de la société.

Article IV - PRÉSENCE ET RÔLE DES PROCHES

Le maintien des relations familiales et des réseaux amicaux est indispensable aux personnes âgées dépendantes.

Article V - PATRIMOINE ET REVENUS

Toute personne âgée dépendante doit pouvoir garder la maîtrise de son patrimoine et de ses revenus disponibles.

Article VI - VALORISATION DE L'ACTIVITÉ

Toute personne âgée dépendante doit être encouragée à conserver des activités.

Article VII - LIBERTÉ DE CONSCIENCE ET PRATIQUE RELIGIEUSE

Toute personne âgée dépendante doit pouvoir participer aux activités religieuses ou philosophiques de son choix.

Article VIII - PRÉSERVER L'AUTONOMIE

La prévention de la dépendance est une nécessité pour l'individu qui vieillit.

Article IX - DROIT AUX SOINS

Toute personne âgée dépendante doit avoir, comme toute autre, accès aux soins qui lui sont utiles.

Article X - QUALIFICATION DES INTERVENANTS

Les soins que requiert une personne âgée dépendante doivent être dispensés par des intervenants formés, en nombre suffisant.

Article XI - RESPECT DE LA FIN DE VIE

Soins et assistance doivent être procurés à la personne âgée en fin de vie et à sa famille.

Article XII - LA RECHERCHE : UNE PRIORITÉ ET UN DEVOIR

La recherche multidisciplinaire sur le vieillissement et la dépendance est une priorité.

Article XIII - EXERCICE DES DROITS ET PROTECTION JURIDIQUE DE LA PERSONNE

Toute personne en situation de dépendance doit voir protéger non seulement ses biens mais aussi sa personne.

Article XIV - L'INFORMATION, MEILLEUR MOYEN DE LUTTE CONTRE L'EXCLUSION

L'ensemble de la population doit être informé des difficultés qu'éprouvent les personnes âgées dépendantes.

UNE QUESTION ? UNE DEMANDE ?

QUI CONTACTER ?

ORGANISATION DU SÉJOUR ET HOTELLERIE

Mme Marilynne GOULARD : mgoulard@saintaugustin.com

QUESTION MÉDICALE

Dr Emilie FONTAINE : efontaine@saintaugustin.com

Dr Manuela BERNE : mberne@saintaugustin.com

QUESTION RELATIVE AU SOINS

Mme Claire Hagenbach : chagenbach@saintaugustin.com

(Bâtiments Ste Marie - Ste Monique - St Augustin)

Mme Frédérique CAILLAT : fcaillat@saintaugustin.com

(Bâtiments Ste Agathe - St Martin—St Louis)

EN RECRUTEMENT INFIRMIER COORDINATEUR

(PASA—Psychologues -Psychomotricien -Kinésithérapeute -Equipe de nuit—Intervenants extérieurs du soins)

MAINTENANCE/ENTRETIEN

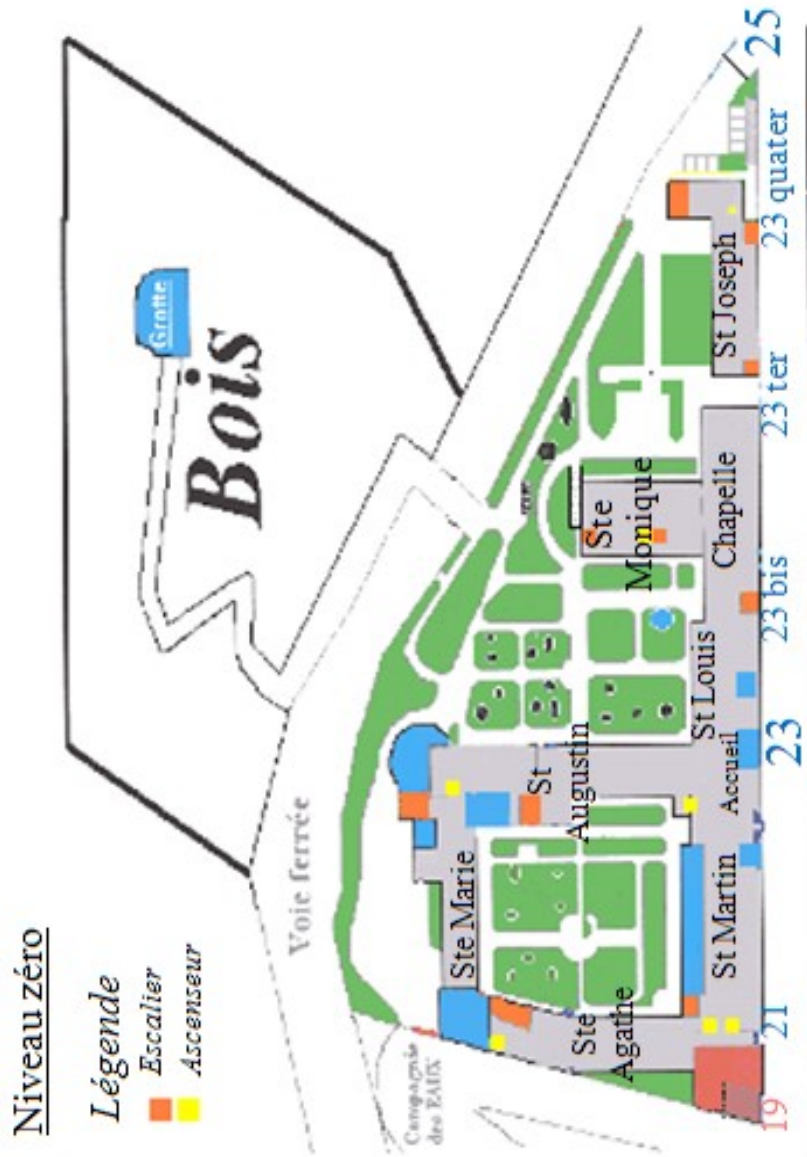
maintenance@saintaugustin.com

RECLAMATIONS

relationsresidentsfamilles@saintaugustin.com

**MERCI DE PRIVILÉGIER LE MAIL, VOTRE INTERLOCUTEUR
VOUS CONTACTERA DANS LES MEILLEURS DÉLAIS**

PLAN



ANNEXE AU LIVRET D'ACCUEIL

Expression des résidents et de leur proche

A la Maison des Augustines, les professionnels portent une attention particulière aux suggestions, plaintes et réclamations des résidents et de leurs proches.

Vos premiers interlocuteurs sont les professionnels qui vous accompagnent au quotidien. Ils sont sensibilisés pour remonter à l'équipe de direction les demandes qui n'ont pas pu être traitées à leur niveau.

Vous pouvez aussi envoyer vos demandes d'information portant sur :

Le soin en envoyant un mail à idec@saintaugustin.com

L'hôtellerie ou la vie de la Maison en générale à
mgoulard@saintaugustin.com

En cas de plaintes et de réclamations, vous pouvez soit :

Envoyer un mail à relationsresidentsfamilles@saintaugustin.com

Remplir la fiche de recueil des plaintes et des réclamations disponible à l'accueil.

Si le problème n'est pas résolu, vous pouvez recourir à d'autres instances :

La personne qualifiée

La personne qualifiée assure une médiation et peut vous aider à comprendre ou à régler des difficultés que vous rencontrez à l'occasion de votre prise en charge dans la Maison.

L'arrêté n° 2019-PESMS-211 fait à Versailles le 12 juin 2019 désigne la personne qualifiée compétente dans le secteur des personnes âgées et des personnes handicapées. Dans le département des Yvelines, ce rôle est tenu par madame Jeanne BROUSSE.

La liste de toutes les personnes qualifiées au niveau du département des Yvelines est affichée au niveau du panneau d'affichage à proximité de l'accueil de la Maison.

Vous devez adresser votre courrier de sollicitation d'une personne qualifiée à :

Délégation départementale des Yvelines de l'Agence régionale de santé Ile-de-France

143 boulevard de la Reine

78000 Versailles

ARS-DT78-PERSONNES-QUALIFIEES@ars.sante.fr

Ou

Conseil départemental des Yvelines

Direction Générale Adjointe des Solidarités

2 place André MIGNOT

78012 VERSAILLES CEDEX

Le médiateur de la consommation

En cas de litige portant sur l'exécution du contrat de séjour, sur les conditions financières et de facturation ainsi que sur les conditions de résiliation du contrat de séjour, le résident ou son proche peut demander une résolution amiable par voie de médiation, dans un délai inférieur à un an à compter de sa réclamation écrite auprès du professionnel.

ASSOCIATION ST AUGUSTIN a désigné, la SAS Médiation Solution comme entité de médiation de la consommation.

Pour saisir le médiateur, vous devez formuler votre demande :

- Soit par écrit à : Sas Médiation Solution - 222 chemin de la bergerie
01800 Saint Jean de Niost
- Soit par mail à : contact@sasmediationsolution-conso.fr
- Soit en remplissant le formulaire en ligne intitulé « Saisir le médiateur » sur le site <https://www.sasmediationsolution-conso.fr>

Quel que soit le moyen de saisine utilisé, votre demande doit impérativement contenir :

- Vos coordonnées postales, téléphoniques et électroniques,
- Votre nom, votre adresse et le numéro d'enregistrement de la Maison chez Sas Médiation Solution, soit le numéro 16182/VM/2503
- Un exposé succinct des faits,
- Une copie de la réclamation préalable,
- Tous documents permettant l'instruction de la demande (bon de commande, facture, justificatif de paiement, etc.)

Le recours à un médiateur de la consommation est gratuit.

Les litiges portant sur les services de santé sont exclus de la médiation à la consommation.

Le défenseur des droits

Le Défenseur des droits est une autorité administrative indépendante qui peut être saisie gratuitement si vous vous estimez être lésé dans vos droits.

Pour saisir le défenseur des droits des Yvelines, plusieurs moyens s'offrent à vous :

En ligne : via le site officiel

www.defenseurdesdroits.fr/78-yvelines

Par courrier ou par téléphone :

Maison de quartier de Porchefontaine

86 rue Yves Le Coz 78000 VERSAILLES

Tel. : 01 30 97 87 33

Maison de quartier Saint-Louis

50 rue Royale 78000 VERSAILLES

Tel. : 01 30 97 29 95

Le numéro de téléphone 3977

Le 3977 est le numéro national dédié à lutter contre les maltraitances envers les personnes âgées et les adultes en situation de handicap. Il est ouvert aux victimes ou aux témoins d'actes de maltraitance.