

Relevons ensemble le défi du grand âge !

Le Groupe SOS en bref

Le Groupe SOS est un groupe associatif, acteur majeur de l'économie sociale et solidaire, leader européen de l'entrepreneuriat social.

Il regroupe **650 établissements et services, associations et entreprises sociales**, qui entreprennent **au profit des personnes en situation de vulnérabilité, des générations futures et des territoires.**

Depuis sa création en **1984, lors des années sida**, le Groupe SOS :

combat toutes les exclusions ;

agit pour l'accès de toutes et tous à l'essentiel ;

et **innove** face aux enjeux sociaux, sociétaux et environnementaux.

Non-lucratif, sans actionnaire, les actions du Groupe SOS et de ses 22.000 personnes employées ont un impact en France et dans plus de 40 pays dans le monde, auprès de 2 millions de bénéficiaires.

Groupe SOS Seniors est une association du Groupe SOS.

Je m'associe aux Directeurs, aux équipes et bénévoles des Établissements d'Hébergement pour Personnes Âgées Dépendantes (Ehpad) de Groupe SOS Seniors pour vous souhaiter la bienvenue au sein de notre établissement.

L'association Groupe SOS Seniors favorise au quotidien l'autonomie, l'implication et l'utilité sociale de la personne âgée. Elle est l'interlocutrice privilégiée pour répondre à ses besoins autour d'une filière gériatrique complète réunissant ainsi les Ehpad du Groupe.

Nous considérons que l'Ehpad est la continuité du domicile, qu'il n'est ni un hôtel ni un hôpital mais qu'il réunit une communauté d'acteurs qui ont tous une place et un rôle à jouer. C'est le principe de « Mon Ehpad, mon domicile », philosophie d'accompagnement que nous pronons.

Nous nous réjouissons de vous accueillir au sein de votre nouveau domicile et nous vous souhaitons d'y être chez vous.

Loïc Rumeau

Directeur général
de Groupe SOS Seniors

L'Association Groupe Sos Seniors

Relevons ensemble le défi du grand âge !

Nous connaître

Ensemble relevons le défi du grand âge afin d'accompagner la transition démographique et le vieillissement de la population.

C'est bien notre défi et notre engagement, de répondre et de permettre aux personnes âgées que nous accueillons d'être les acteurs de leur séjour selon leurs envies et leurs attentes.



Nous assurons l'hébergement de quelque **6000** seniors avec près de **3800** salariés vous accompagnant selon vos besoins. Issue de l'économie sociale et solidaire, nous sommes une association privée non lucrative.

Seuls l'intérêt général et le bien-être des +60 ans nous animent.

Nos établissements et services répondent à vos besoins avec bienveillance, assurent une restauration de qualité, des soins et une animation qui vous permettent de rester autonome plus longtemps.

En parallèle, l'association Groupe SOS Seniors propose des solutions d'habitat partagé et un accompagnement à domicile pour celles et ceux qui vivent à domicile.

C'est dans notre ADN, être au service de toutes et tous sans distinguo sur tous les territoires.

A propos de l'association Groupe SOS Seniors

En 2050, le nombre de Français·es de plus de 85 ans aura doublé, tandis que le nombre d'actifs et d'actives aura diminué. Le vieillissement de la population est une réalité.

A nous de trouver des solutions qui permettent d'accompagner les seniors.

Au Groupe SOS Seniors, nous décidons de relever ce défi.

Notre engagement ?

Innover pour proposer un accompagnement de qualité aux résident·e·s de nos 114 établissements et services pour personnes âgées, dont plus de 69 Ehpad. Favoriser le maintien de leur autonomie, de leur nutrition et de leur lien social, en tenant compte du niveau des revenus



et des besoins de chacun·e. Parce que chacun·e désire vieillir chez soi, nous proposons également des services innovants permettant à la personne âgée de rester chez elle le plus longtemps possible.

Groupe SOS Seniors est une association du Groupe SOS.

L'Association Groupe SOS Seniors en chiffres

69 Ehpad dont 2 CRT (Centres de Ressources Territoriaux)

13 résidences autonomie

1 programme de sensibilisation à l'alimentation **Les Insatiables**

5 services de soins infirmiers à domicile

4 résidences services.

1 programme de lutte contre l'isolement des personnes âgées **Ogénie**

1 service l'Aide et d'Accompagnement à Domicile

2 associations habitat intergénérationnel

1 maison familiale de vacances

7 services de portage de repas

4 services d'accompagnement à domicile **Seniors Connect**

L'Association Groupe SOS Seniors est présente dans les régions suivantes : Grand Est, Hauts-de-France, Bourgogne-Franche-Comté, Auvergne-Rhône-Alpes, Normandie, Ile-de-France, Centre-Val de Loire, Pays de la Loire, Provence-Alpes-Côte d'Azur, Occitanie et Nouvelle-Aquitaine.

Nos engagements

Offrir des moyens adaptés à toutes les personnes âgées

Compétence

Une expertise reconnue dans la prise en charge

Confort

Un cadre de vie agréable et adapté aux besoins de chacun·e

Personnalisation

Une prise en compte de la singularité de la personne et une nouvelle philosophie d'accompagnement

Relation

Des échanges facilités entre la personne âgée, son environnement et ses proches

Ouverture

Des établissements ouverts vers l'extérieur et accessibles à tous

Notre Équipe



Dès votre arrivée, vous serez entouré.e par une équipe pluridisciplinaire qui vous accompagnera au quotidien. Les membres du personnel allient leurs compétences afin de garantir un accompagnement de qualité.

Le directeur de l'établissement s'entoure d'une équipe d'encadrement qui coordonne les différentes activités : logistiques, administratives, soignantes, médicales.

Si vous avez besoin d'un accompagnement dans les actes essentiels de la vie (pour le lever, le coucher, la toilette, les repas...), vous serez aidé.e par le personnel de l'Ehpad.

Les soins sont réalisés sous la responsabilité de l'équipe de coordination (médecin et infirmier coordinateur).

Les soins quotidiens (pansements, mesure de la glycémie, distribution des médicaments...) sont effectués par l'équipe soignante de l'Ehpad. Le médecin et l'infirmière coordinatrice s'occupent également de la coordination des interventions du médecin traitant et de vos rendez-vous avec les spécialistes.

L'Ehpad a conventionné avec plusieurs intervenants libéraux. Cependant, vous conservez le libre choix de votre médecin traitant et des intervenants paramédicaux (kinésithérapeute, ...) externes.

Vous conservez le libre choix de votre médecin traitant

Bienvenue chez vous Mon Ehpad Mon Domicile



Nos établissements accueillent des personnes de plus de 60 ans sauf dérogation, seules ou en couple, sans condition de ressources financières.

La décision d'un emménagement est prononcée par le chef d'établissement à la suite d'un entretien avec vous, futur.e habitant.e et/ou avec vos proches après avis médical du médecin coordonnateur.

Un dossier d'entrée est constitué et comporte deux parties :

- Une partie administrative,
- Une partie médicale.

L'admission sera définitive après la signature du contrat de séjour et de la prise de connaissance du règlement de fonctionnement de l'établissement.

Mon Ehpad, mon domicile :

La complémentarité entre résidents, proches, bénévoles et professionnels est essentielle pour dynamiser l'Ehpad et faire vivre le lieu. L'association Groupe SOS Seniors encourage vos proches à s'investir au sein de l'Ehpad à vos côtés et auprès des professionnels, tout cela dans le respect des rôles de chacun et du savoir-faire des professionnels qui vous accompagnent.

De la même manière et dans une volonté de faire de nos établissements des lieux de vie et d'envies, les métiers en Ehpad évoluent, conjuguant expertise gériatrique et conception domiciliaire de l'accompagnement comme les services de soins à domicile le font.



Bienvenue chez vous

Les services proposés

Les prestations minimales

En application de la loi du 28 décembre 2015 relative à l'Adaptation de la Société au Vieillessement, une liste des prestations minimales d'hébergement délivrées par les Ehpad a été fixée par le décret n° 2015-1898. Cette liste définit les prestations socles minimales que doivent délivrer les Ehpad à compter du 1^{er} juillet 2016.

Les prestations minimales définies par le décret du 28/04/2022 dues à tous les résidents recouvrent l'ensemble des prestations d'administration générale, d'accueil hôtelier, de mise à disposition de locaux collectifs ou privatifs (chambre), de restauration, de blanchissage, d'entretien et d'animation de la vie sociale de l'établissement. Ces prestations ne sont pas liées à l'état de dépendance des personnes accueillies et sont détaillées dans le contrat de séjour. L'établissement ou ses partenaires peuvent proposer des prestations complémentaires à celles prévues aux prestations socles, moyennant facturation, portées à votre connaissance par voie d'affichage.

Responsabilités et assurances

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

Vous conservez votre liberté d'aller et venir dans ou en dehors de l'établissement et à ce titre, il ne peut être tenu pour responsable des pertes d'objets et de dispositifs médicaux portés par le résident (prothèses auditives, dentaires,...) 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 de tout dégât commis sur vos biens notamment électriques en cas d'évènement dont la responsabilité n'est pas imputable à l'établissement.

Dans un souci de clarification des responsabilités en cas de sinistre et pour assurer une protection lors des sorties extérieures, il vous est demandé de garder un contrat de Responsabilité Civile individuelle auprès d'une compagnie d'assurance notoirement solvable dont vous fournirez chaque année une attestation à l'établissement. Votre responsabilité civile pourra être saisie pour réparation des dégâts que vous pourriez occasionner auprès d'un tiers ou de l'établissement.



**Vous conservez
votre liberté
d'aller et venir
dans ou
en dehors de
l'établissement.**

Les prestations complémentaires



Les repas

Vos repas (petit-déjeuner, déjeuner, dîner et collations) sont compris dans le tarif hébergement. Vos invités ont la possibilité de prendre leur repas (déjeuner, dîner) dans la salle à manger de l'établissement moyennant le tarif en vigueur, fixé par l'établissement (tarifs affichés dans les communs).



Les activités et loisirs

Des activités et des animations collectives sont proposées quotidiennement, certaines d'entre elles peuvent donner lieu à une participation financière (voyage, sortie...). Le montant de la participation est donné en amont de l'activité.

Les fournitures diverses, le linge et son entretien

Le lavage et l'entretien de votre linge, à l'exclusion du nettoyage à sec et du linge fragile, peuvent être assurés par l'établissement et constituent une prestation comprise dans le tarif hébergement.

Un dispositif de traçabilité du linge et des prothèses auditives et dentaires peut être mis en place dans votre établissement. Le coût inhérent est affiché dans l'établissement. Vous pourrez bénéficier des services coiffure, pédicure... et en assurer directement le règlement auprès des professionnels. L'établissement tient à votre disposition une liste tarifaire de prestations complémentaires.

Bienvenue chez vous

L'accompagnement médical et soignant

L'Association Groupe SOS Seniors s'engage à vous laisser le libre choix de votre médecin traitant, de votre pharmacie, de votre laboratoire d'analyses médicales et de l'établissement hospitalier dans lequel vous pourriez être hospitalisé.e en cas de besoin.

Les tarifs soins sont fixés par l'Agence Régionale de Santé et pris en charge par l'Assurance Maladie.

Le tarif afférent aux soins recouvre les prestations médicales et paramédicales nécessaires à la prise en charge des affections somatiques et psychiques des personnes résidant dans l'établissement ainsi que les prestations paramédicales correspondant aux soins liés à l'état de dépendance des personnes accueillies.

Il prend notamment en compte le petit matériel médical, les fournitures médicales et le matériel amortissable, listés dans l'arrêté du 30 mai 2008 (article R 314-161 du CASF).



Il vous est recommandé de souscrire une mutuelle complémentaire.

Les soins prescrits par le médecin sont assurés par des infirmiers, des aides-soignants et des aides médico-psychologiques. L'établissement assure l'aide aux actes de la vie courante, les soins de nursing et les soins techniques dans la mesure où ils ne relèvent pas d'une structure sanitaire.
Une surveillance est assurée de jour comme de nuit.



L'hospitalisation / l'urgence

L'hospitalisation est décidée par le médecin traitant en accord avec vous-même ou la personne de confiance désignée. Les modalités d'hospitalisation et de facturation de celle-ci s'appliqueront selon ce qui est prévu dans le contrat de séjour.

Vous avez le libre choix de l'établissement hospitalier dans lequel vous pourrez être hospitalisé.e en cas de besoin. Néanmoins, l'Ehpad dispose d'une convention signée avec un établissement de référence.

En cas d'urgence et en l'absence de possibilité de joindre votre famille ou votre tuteur, la direction de l'établissement est autorisée à prendre toutes les mesures nécessaires pour votre sécurité :

- Intervention chirurgicale
- Traitement médical d'urgence

En cas d'urgence et/ou d'absence de votre médecin traitant désigné, l'établissement se réserve le droit de substituer un autre praticien.

La fin de vie

L'association Groupe SOS Seniors s'engage à vous accompagner et à vous soutenir, vous et votre famille jusqu'à la fin de votre vie.

Informations sur vos droits

L'association Groupe SOS Seniors souhaite que vous puissiez vous sentir chez vous, c'est pour cette raison que l'association mise sur la liberté individuelle.

Vous avez la possibilité de partir en vacances, de sortir librement, de recevoir des visites, etc...

En parallèle, l'harmonie et le bon fonctionnement de la vie collective supposent le respect de règles de vie communes.

Ces règles figurent dans le règlement de fonctionnement, qui vous a été remis lors de la signature du contrat de séjour.



Les aides financières

L'Allocation Personnalisée d'Autonomie (APA)

C'est une prestation versée par le Conseil Départemental en fonction de votre degré d'autonomie et de revenus. Si vous ne venez pas du même département que l'établissement, le dossier complété de demande d'APA sera à adresser au département d'origine.

L'Aide Sociale

L'établissement est habilité à recevoir les bénéficiaires de l'aide sociale départementale. 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.

L'Aide Personnalisée au Logement (APL)

L'établissement est conventionné au titre de l'aide au logement par la Caisse d'Allocation Familiales de son lieu d'implantation. Le dossier de demande est à compléter par votre famille et/ou vous-même et par l'établissement.

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'usager, 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 de l'usager, 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 »

Informations sur vos droits

Les directives anticipées

Les directives anticipées sont un document écrit, daté, signé par leur auteur et qui peut, à tout moment, être modifié. Les directives anticipées sont valables sans limite de temps. Lorsqu'il envisage de prendre une décision de limitation ou d'arrêt de traitement, le médecin coordonnateur cherchera à savoir si vous avez rédigé des directives et auprès de qui vous les avez confiées : il s'adressera alors à la personne de confiance désignée, 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. À 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'État pris après avis de la Haute Autorité de Santé. Ce modèle prévoit la situation de la personne selon qu'elle se sache 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 »
(Article L1111-11 du code de la santé publique).



Le respect de la confidentialité

Les personnels sont soumis à l'obligation de secret et de discrétion pour tous les faits, informations ou documents dont ils ont la connaissance dans l'exercice de leur fonction. À ce titre, il est interdit de donner à quiconque communication de pièces ou documents de service et des informations sur votre état de santé. Les renseignements médicaux doivent vous être révélés exclusivement par le médecin. En l'absence d'opposition formelle de votre part, des indications d'ordre médical peuvent être données à vos proches par le médecin dans les conditions prévues par le code de déontologie.

Les autres renseignements vous concernant, peuvent être fournis exclusivement par les infirmiers dans la limite du secret professionnel.

Les informations personnelles vous concernant sont recueillies et font l'objet de traitement dont la finalité est de vous proposer un accompagnement de qualité. Ces données sont à destination de Groupe SOS Seniors.

La réglementation en matière de protection des données personnelles vous donne le droit d'accéder à ces informations, de demander de les faire rectifier ou de les supprimer. De plus, vous avez le droit de vous opposer pour des raisons légitimes au traitement de données nominatives vous concernant.

Pour exercer vos droits auprès de l'établissement, écrivez à
contact-rgpd.seniors@groupe-sos.org

Droit d'accès

Vous disposez d'un dossier sécurisé. Les ayant-droits peuvent le consulter en établissement et/ou en faisant une demande écrite auprès de la direction.





La lutte contre la maltraitance

L'association Groupe SOS Seniors accorde une réelle importance à la lutte contre la maltraitance et s'engage auprès de vous à la combattre et à en faire une préoccupation quotidienne. L'établissement a une politique active de prévention de la maltraitance et déploie de nombreuses actions de promotion de la bientraitance.

Selon la Haute Autorité de Santé (HAS), « 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 promouvoir les bonnes pratiques au sein des établissements de l'association Groupe SOS Seniors.

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 le ou la Directeur-riche de votre établissement ou le médecin coordonnateur.

Afin de prévenir ces risques et de promouvoir la bientraitance, l'établissement met en place les actions suivantes :

Formation dispensée à chaque membre du personnel :

- Définition de la maltraitance, illustrations concrètes pour chaque type de maltraitance,
- Présentation du cadre juridique : obligation de signalement, peines encourues en tant que personne maltraitante ou en tant que témoin silencieux, protection du salarié dénonçant de tels actes,
- Utilisation du circuit de signalement interne et présentation du protocole de signalement externe,
- Diffusion de recommandations de bonnes pratiques,
- Connaissance de la Charte des Droits et Libertés de la Personne âgée Dépendante et de la Personne Accueillie.

Votre participation est importante

L'association Groupe SOS Seniors accorde une grande attention à vos avis et à ceux de vos proches, afin d'améliorer continuellement votre qualité de vie.

Les instances et outils de participation

• Le Conseil de la Vie Sociale

Il favorise la participation et l'expression de vous et de vos proches à la vie et au fonctionnement de l'établissement. Un règlement intérieur fixe les modalités d'élection des membres et de 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.

• Le comité Qualité de Vie en établissement et les moments d'échanges

Ce comité se tient a minima 4 fois par an autour de sujets du quotidien, tels que les repas ou l'animation. Vous êtes invité.e à vous exprimer, à donner votre avis et à proposer des améliorations.

• L'enquête de satisfaction

Elle vous est transmise au moins une fois par an ou à vos proches. Les résultats de cette enquête sont diffusés et peuvent donner lieu à des actions d'amélioration.

• Les fiches de suggestion-réclamation

Elles sont disponibles dans le hall de l'établissement. Elles sont étudiées par une commission et servent à l'amélioration continue de votre accompagnement.



Vous êtes invité.e à être acteur ou actrice de votre quotidien aux côtés des professionnels laissant plus de temps aux moments d'échanges et de complicité.

Vous êtes ici chez vous.

Ensemble, réinventons une société qui permet aux seniors d'être plus autonomes et plus impliqués.

