



RÉSIDENCE
ZEMGOR

Société Philanthropique

LIVRET D'ACCUEIL DES RESIDENTS



V20231124

PLAN D'ACCÈS



La Résidence Zemgor est située à 15 km au nord-ouest de Paris par la RD392 en direction de Pontoise.

La résidence est notamment accessible :



Par l'autoroute A15 :

Paris ↔ Cergy-Pontoise

sortie n°5 « Cormeilles en Parisis/Beauchamp »



Par le train :

Ligne J : Paris Saint-Lazare ↔ Mantes la Jolie

Gare de Cormeilles-en-Parisis



Par le "Citéval" :
Cormeilles

Ce minibus dessert l'établissement à partir de la gare de

du lundi au vendredi : arrêt "Paul Leboucher".



Par le bus :

Les bus des lignes 3005 et 3019 s'arrêtent à proximité de l'établissement.

Le présent document est conforme à la circulaire n° 138 DGAS du 24 mars 2004 relative à la mise en place du livret d'accueil prévu à l'article L 311-4 du code de l'action sociale et des familles. Il est remis à toute personne accueillie ou à son représentant légal avec le règlement de fonctionnement et le contrat de séjour.

Il précise les éléments suivants :

1	Historique.....	1
2	Présentation de l'établissement	2
3	Votre admission.....	4
4	Vos droits.....	5
5	Les locaux.....	8
5.1	Votre logement	8
5.2	Les espaces collectifs	9
6	Les prestations.....	11
6.1	Les repas	11
6.2	L'entretien	12
6.3	Les activités	12
6.4	Les intervenants extérieurs	13
6.5	Les soins	13
7	La prise en charge spécifique des personnes atteintes de maladie neuro-évolutive	15
7.1	PASA : pôle d'activités et de soins adaptés, "l'Escale"	15
7.2	UHR : unité d'hébergement renforcée, l'unité "Arc-en-ciel"	16
8	Les autres prises en charge spécifiques.....	17
8.1	Les personnes psychotiques vieillissantes, l'unité Coquelicot	17
8.2	Les personnes en situation de handicap vieillissantes (PSHV)	18
9	L'hébergement temporaire en sortie d'hospitalisation (HTSH).....	18
10	La spiritualité et le culte.....	19
	Annexes	21
	Charte des droits et libertés de la personne accueillie.....	22
	Sollicitation d'une personne qualifiée	25

La Résidence Zemgor est un lieu de vie qui a pour mission d'accompagner les personnes âgées dans leur vie quotidienne et de répondre le mieux possible à leurs besoins et attentes.

Elle propose un cadre agréable, une écoute bienveillante, la sécurité, l'accès à des aides constantes ainsi qu'une surveillance médicale rassurante.

Les professionnels mettent leurs valeurs humaines et leurs compétences au service des personnes accueillies.

1 Historique

La Résidence Zemgor a été créée en 1950 par le Comité ZEMGOR, comité d'aide aux réfugiés russes (association sans but lucratif) sur le lieu de l'ancien monastère des Sœurs Bénédictines Olivétaines N.D. de la Source. Les sœurs avaient quitté Cormeilles-en-Parisis en 1949 pour s'installer au Bec Hellouin dans l'Eure.

L'établissement, dont la vocation première était d'accueillir des résidents d'origine russe, s'est progressivement ouvert à toute personne âgée qui en faisait la demande.

Depuis 2008, la Résidence Zemgor est gérée par la Société Philanthropique. Fondée en 1780 et reconnue d'utilité publique dès 1839, la Société Philanthropique gère aujourd'hui, principalement en Ile-de-France, 33 établissements et services. Ces structures accompagnent des personnes en situation de handicap, des femmes en situation de grande vulnérabilité, des personnes âgées, des enfants et adolescents à protéger. Elle apporte également un soutien aux personnes qui ont besoin de soins ou de logements.

La Société Philanthropique, située 15 Rue de Bellechasse 75 007 PARIS, est habilitée à recevoir des dons et legs fiscalement déductibles.

2 Présentation de l'établissement



Plan de masse de l'établissement



L'établissement est situé dans le centre de Cormeilles-en-Parisis, à proximité des commerces, et bénéficie d'une situation géographique privilégiée dans un parc arboré et fleuri de 2,5 hectares soigneusement entretenu avec une vue magnifique sur la forêt de Saint-Germain-en-Laye.

Au gré d'une promenade dans le parc, vous découvrirez la volière avec poules et coq ainsi que l'enclos avec ses moutons d'Ouessant.



La Résidence Médicalisée Zemgor propose :

- 208 lits d'hébergement permanent, tous habilités à l'aide sociale, avec possibilité de prise en charge en journée dans le Pôle d'Activités et de Soins Adaptés (PASA) dédié aux personnes atteintes de maladie neuro-évolutive et présentant des troubles modérés du comportement, incluant également une Unité d'Hébergement Renforcée (UHR) de 14 lits pour des personnes atteintes de maladie neuro-évolutive et présentant des troubles sévères du comportement. Fin 2015, une unité d'hébergement de 14 lits a été ouverte pour accueillir des personnes psychotiques vieillissantes. En 2022, une unité de 11 lits dédiée à des personnes en situation de handicap vieillissantes a été ouverte et en 2023, une unité de 10 lits d'hébergement temporaire en sortie d'hospitalisation a été labellisée par l'AR et le conseil départemental du Val d'Oise.
- 12 places en accueil de jour thérapeutique destinées aux personnes vivant à leur domicile, atteintes de maladie neuro-évolutive.

Une plateforme d'accompagnement et de répit à destination des aidants de personnes en perte d'autonomie et vivant à domicile est adossée à l'Accueil de Jour

Quelques photos de l'Accueil de Jour



La résidence est un Etablissement d'Hébergement pour Personnes Agées Dépendantes (EHPAD) qui a signé sa deuxième convention tripartite le 30/12/2008 pour la période 2009-2013 et est prorogée à ce jour en l'attente de la mise en œuvre des nouvelles dispositions législatives instaurées par la loi n°2015-1776 du 28 décembre 2015 relative à l'adaptation de la société au vieillissement.

L'établissement a développé, de longue date, une démarche qualité. Il évalue régulièrement la qualité en interne. Il fait évaluer la qualité des prestations délivrées par un organisme indépendant autorisé par la Haute Autorité de Santé (HAS) dans le cadre de la réglementation en vigueur.

Attentifs à la satisfaction des besoins des résidents, les professionnels de l'établissement sont à leur disposition ou celle de leur famille pour apporter toute précision qui serait utile ou recevoir toute suggestion susceptible d'améliorer la qualité des prestations et mettent en œuvre les recommandations de bonnes pratiques édictées par la HAS.

L'établissement est également membre du Réseau Gérontologique du Val d'Oise (GERONTO95) depuis la création de ce dernier.

3 Votre admission



Un dossier d'admission est remis avec ce livret d'accueil. Il comporte un volet administratif à remplir par le résident ou son représentant légal et un volet médical à faire remplir par le médecin traitant habituel. L'ensemble doit être retourné, complété, au service des admissions, le questionnaire médical sous pli cacheté à l'attention du médecin coordonnateur.

L'admission est prononcée par le directeur au vu des différents éléments du dossier. Lors de l'admission, un contrat de séjour définissant les objectifs et la nature de la prise en charge sera signé par les deux parties et le règlement de fonctionnement sera remis. L'accueil est situé dans le bâtiment A où se trouvent le service des admissions et les services administratifs. L'accueil est ouvert au public de 9h à 12h et de 14h à 18h du lundi au vendredi. En dehors des horaires d'ouverture, un standard automatique permet de joindre les bâtiments en suivant la procédure vocale après avoir composé le chiffre correspondant au bâtiment souhaité sur votre clavier téléphonique (1 : unité Arc-en-Ciel/UHR, 2 : bâtiment A/C, 3 : bâtiment D, 4 : bâtiment B).

Les services administratifs permettent aux résidents et à leur famille d'obtenir des renseignements pour différentes démarches (inscription sur la liste électorale, demande d'Aide Personnalisée à l'Autonomie (APA), Aide sociale à l'hébergement, changement de centre de sécurité sociale, formulaire de choix du médecin traitant...). Les noms et fonctions des principaux responsables sont joints en encart à ce livret.



Jeu de société « Bienvenue à Zemgor »

La découverte par le jeu

Dans le cadre d'un atelier organisé avec un groupe de résidents, l'animatrice a conçu, avec eux et pour eux, un jeu de société. Ce jeu, « Bienvenue à Zemgor », a pour but d'apporter aux résidents nouvellement arrivés, mais également à ceux déjà présents, des informations sur l'établissement en vue de les aider à mieux se repérer et à s'intégrer dans leur lieu de vie.

4 Vos droits

L'accueil et le séjour dans l'établissement s'inscrivent dans le respect des principes et valeurs définis par la Charte des droits et libertés de la personne accueillie en annexe de ce livret. L'établissement œuvre au quotidien pour **garantir le respect des droits fondamentaux des résidents : liberté d'aller et venir, choix de la personne, dignité, intimité, expression, santé, accompagnement personnalisé...**

Vos représentants

Vous avez la possibilité de vous faire accompagner dans toutes vos démarches par la personne de confiance que vous avez désignée.

Vous avez également des représentants élus qui siègent au **Conseil de la Vie Sociale (CVS)**, instance représentative des personnes accompagnées.

Le rôle principal du CVS est de donner un avis sur toutes les questions concernant le fonctionnement de l'établissement et de proposer des solutions d'amélioration.

Le CVS est associé à l'élaboration ou à la révision du projet d'établissement, en particulier sur le volet portant sur la politique de prévention et de lutte contre la maltraitance. Il est obligatoirement consulté sur le règlement de fonctionnement et le projet d'établissement.

Comme lieu d'échange et d'expression mais également d'écoute, le CVS a pour vocation de favoriser la participation des résidents. Il donne son avis et peut faire des propositions sur toute question relative aux « droits et libertés des personnes accompagnées » et sur « les prestations proposées par l'établissement ».

Le CVS est entendu lors de la procédure d'évaluation de l'ESSMS, dont il devra être informé des résultats et associé aux mesures correctrices à mettre en place.

Les résultats de l'enquête de satisfaction réalisée chaque année sont examinés par le CVS et sont affichés à l'accueil où vous pourrez les consulter.

Le CVS donne son avis et fait des propositions sur toute question intéressant le fonctionnement de l'établissement et notamment sur :

- Les droits et libertés des personnes accompagnées,
- L'organisation intérieure et la vie quotidienne de l'établissement,
- Les activités de l'établissement, l'animation socioculturelle et les prestations proposées par l'établissement,
- Les projets de travaux et d'équipements,
- La nature et le prix de services rendus par l'établissement,
- L'affectation et l'entretien des locaux collectifs,

- Les relogements prévus en cas de travaux ou de fermeture,
- L'animation de la vie institutionnelle et les mesures prises pour favoriser les relations entre ces participants ainsi que les modifications substantielles touchant aux conditions de prises en charge.

Le CVS se compose de :

- représentants des résidents (3 titulaires et 3 suppléants)
- représentants des familles (3 titulaires et 3 suppléants)
- représentants des représentants légaux ou MJPM (1 titulaire et 1 suppléant)
- représentants des bénévoles (1 titulaire et 1 suppléant)
- 2 représentants de la Société Philanthropique
- 2 représentants du personnel
- Le Médecin Coordonnateur

Chaque membre est élu pour 3 ans maximum, tel que fixé dans le règlement intérieur du CVS, et le Président du CVS est élu parmi les représentants des résidents. Différentes personnes siègent avec voix consultative :

- Le Directeur
- La Directrice des Soins
- Le Responsable de la Vie Sociale, Culturelle et Culturelle
- L'animatrice
- D'autres invités éventuels

N'hésitez pas à solliciter vos représentants au CVS !

Le Responsable de la vie Sociale, Culturelle et Culturelle se tient à disposition des résidents et familles pour faire le lien avec les membres du CVS si besoin.

Le CVS dispose d'un tableau d'affichage dédié à proximité de l'accueil au niveau 3 du bâtiment A. Consultez-le régulièrement !

Vos recours

En cas de **question** : adressez-vous directement à l'infirmier coordinateur de votre bâtiment qui sera à même de répondre à vos questionnements ou interpelez un de vos représentants au CVS.

En cas de **suggestion, plainte ou réclamation** : des formulaires à compléter sont à votre disposition à l'accueil et doivent être déposés dans la boîte des « Suggestions, plaintes et réclamations ». Les formulaires non anonymes feront l'objet d'une réponse individualisée.

Il est également possible d'adresser un mail ou un courrier à l'attention de la direction.

En cas de **litige** avec l'établissement, la personne accompagnée, ou le cas échéant son représentant légal, peut :

- saisir tout membre du Conseil de la Vie Sociale de l'établissement, afin que sa question soit examinée lors de la prochaine réunion du CVS.

- se faire assister par une personne qualifiée choisie sur la liste départementale établie par le Préfet du département et la Présidente du Conseil Départemental, affichée à l'accueil de l'établissement. Actuellement, la liste du département du Val d'Oise n'est plus à jour et aucune personne qualifiée n'a encore été désignée.
- faire appel gratuitement au médiateur de la consommation désigné par l'établissement en vue de la résolution amiable du litige qui l'oppose à l'établissement. Les coordonnées du médiateur de la consommation dont relève l'établissement sont affichées à l'accueil, ainsi que sur le site internet.
- faire appel à la médiation orchestrée par le Défenseur des droits, que vous pouvez contacter par courrier gratuit, sans affranchissement, à l'adresse ci-dessous :

Défenseur des droits
Libre réponse 71120
75342 Paris Cedex 07

- contacter le délégué départemental du défenseur des droits :
Maison de justice et du droit de la Vallée de Montmorency
60 rue de Stalingrad
95120 ERMONT
01 34 44 03 90

En cas d'échec de la procédure amiable, la personne accompagnée (et/ou son représentant légal) peut saisir le Tribunal Judiciaire de Pontoise.

Protection de vos données

Vos données à caractère personnel font l'objet de traitements dans le cadre de votre accompagnement. La Société Philanthropique, via la Résidence Zemgor, est conforme au règlement RGPD du 27 Avril 2016 et la loi Informatique et Libertés du 20 Juin 2018 et garantit la sécurité, la disponibilité, l'intégrité et la confidentialité de toutes vos données personnelles.

Vous avez de la possibilité d'exercer ce vos droits personnels auprès du Délégué à la Protection des Données de la Société Philanthropique au 15 Rue Bellechasse 75007 Paris ou par mail à :

dpo@philanthropique.asso.fr

en précisant dans l'objet du courrier ou mail « Droit des personnes » et en joignant la copie de votre justificatif d'identité.

Vous pouvez adresser une plainte ou une demande auprès de l'autorité compétente, la CNIL, par voie électronique en allant sur leur site web :

<https://www.cnil.fr/fr>

5 Les locaux

5.1 Votre logement

Le logement est meublé par l'établissement. Il est néanmoins possible et conseillé (sauf en Unité d'Hébergement Renforcée, pour des raisons de sécurité) de le personnaliser d'une manière compatible avec l'état de santé, la superficie affectée et la sécurité du résident, du personnel et des visiteurs accueillis,

Les couples peuvent être accueillis selon leur choix en chambre individuelle ou en chambre double, si leur prise en soin respective le permet.



Chambre individuelle (bâtiment D)



Chambre individuelle (bâtiment AC)

Le lit, le matériel de prévention des escarres et les appareils de transfert sont obligatoirement ceux fournis par l'établissement.

Chaque chambre est équipée d'un appel malade, de rails au plafond pour assurer les transferts si besoin et d'une prise télévision. Le résident peut également choisir de faire ouvrir une ligne téléphonique fixe dans sa chambre (opération réalisée par l'établissement).

Toutes les modalités d'entretien du logement sont précisées dans le règlement de fonctionnement.

Le logement attribué peut être visité et aménagé dans les jours qui précèdent l'arrivée du résident. L'état des lieux contradictoire écrit sera dressé à l'entrée et à la sortie du logement.

Les animaux de compagnie ne sont pas admis.



Chambre double (bâtiment B)

5.2 Les espaces collectifs

Voici des photos de quelques espaces collectifs dans lesquels vous pourrez vous rendre au cours de votre séjour :

✚ Des espaces pour se restaurer



De gauche à droite : les salles à manger du D5, du C3 et du B5

✚ Des espaces pour se détendre et échanger



La place du village (face accueil) et les activités qui s'y déroulent (lecture, jeux de société)



De gauche à droite : les bibliothèques du D4 et du A4, un petit salon du bâtiment C

✚ Un espace pour prendre soin de soi



Le salon de coiffure et d'esthétique

✚ Des espaces pour profiter des activités et animations



Animations dans les salles Orient-Express : spectacle, jeux en bois, soirée casino, olympiades



Des espaces intérieurs : salon de musique, boutique Vint'Âge, et extérieurs : potagers

✚ Des espaces extérieurs pour se promener



De gauche à droite : les arbres fruitiers, les moutons et la volière



Le parc

✚ Un espace de rééducation



✚ Des espaces thérapeutiques (espaces multisensoriels Snoezelen)



Salle Snoezelen et salle de bain Snoezelen

6 Les prestations

6.1 Les repas

Les repas sont confectionnés au sein de la cuisine centrale de la Résidence Zemgor. Des menus variés sont proposés par l'équipe de cuisine de notre prestataire, sous la responsabilité d'un chef gérant. Une commission des menus est organisée tous les deux mois, les résidents sont invités à donner leur avis sur le choix des menus.

Cette commission animée par la diététicienne du prestataire de restauration rassemble résidents, familles, cuisinier, chef de cuisine, chargée de la qualité hôtelière, gouvernant, personnels soignants et hôteliers. Les régimes médicalement prescrits ainsi que les convictions des résidents sont respectés.

Les menus sont affichés tous les jours sur écran à l'accueil et dans les salles à manger. Les petits déjeuners sont servis en chambre à partir de 8h00. Les résidents qui le souhaitent peuvent le prendre en salle à manger.

Le service hôtelier assure le service des repas. Chaque bâtiment est équipé de salles à manger (rafraîchies dans le cadre du plan canicule) où les résidents prennent leur repas en commun. Ils sont servis en salle à manger à 12h00 et 18h15. Pour raison de santé, et après avis médical, les repas peuvent être servis en chambre.

Un goûter est servi entre 15h00 et 15h30.

En soirée, une boisson chaude, accompagnée de biscuits, est servie en chambre par le personnel de nuit.

Lors des fêtes traditionnelles, la cuisine prépare de délicieux mets.



Repas des Blinys

6.2 L'entretien

Le personnel hôtelier assure le ménage des espaces privés et collectifs.

L'équipe de lingerie entretient sur place le linge plat et les effets personnels des résidents. L'établissement assure sans surcoût le marquage du linge aux nom et prénom du résident afin d'éviter la perte.



Le service technique réalise les petits travaux dans les logements et assure un suivi régulier d'entretien de la résidence et des espaces verts.

6.3 Les activités



L'animatrice propose des activités tout au long de la semaine ainsi que des sorties ou des promenades. Le planning des animations de la semaine est affiché à l'accueil et de manière visible à divers endroits de chaque bâtiment. Des groupes extérieurs (chanteurs, accordéonistes, danseuses) interviennent plusieurs fois par an dans l'établissement pour agrémenter le séjour des résidents. Depuis quelques années, l'animatrice organise également un spectacle de fin d'année pour les résidents avec des professionnels de la Résidence

Des activités intergénérationnelles sont régulièrement organisées : jardin potager solidaire avec des jeunes d'une association partenaire, activités avec les jeunes volontaires au Service National Universel (SNU) lors de leur mission d'intérêt général au sein de la Résidence Zemgor.

Quelques exemples d'activités sont illustrés dans la partie « 5.2. Les espaces collectifs ».



De gauche à droite : Conférence sur le Tour de France, pétanque, visite de chevaux à Zemgor

L'établissement perpétue également la tradition russe, notamment au travers d'animations spécifiques (chants, lecture de poèmes...) ouvertes à tous.

6.4 Les intervenants extérieurs

Des coiffeuses libérales se tiennent à la disposition des résidents certains jours dans la semaine. Elles reçoivent les résidents au salon de coiffure et d'esthétique situé au niveau 4 du bâtiment D ou bien se rendent auprès des résidents en chambre lorsqu'ils ne peuvent se déplacer. Les familles peuvent également prendre rendez-vous directement auprès des coiffeuses pour tout rendez-vous en dehors des jours de présence habituelle. Les frais sont à la charge du résident ou de sa famille selon les tarifs affichés à l'accueil. Il est également possible de faire intervenir une esthéticienne libérale. Les rendez-vous sont pris directement par le résident ou sa famille qui règlent les frais à la professionnelle concernée. Celle-ci peut intervenir en chambre ou dans le salon de coiffure et d'esthétique.

Des pédicures interviennent sur demande pour le confort des résidents. Leurs prestations, dont les tarifs sont affichés à l'accueil, restent à la charge des résidents.

6.5 Les soins

Des infirmiers coordinateurs assurent la responsabilité des bâtiments.

Leurs missions se déclinent de la façon suivante :

- coordonner la prise en charge des résidents dans les soins, l'hygiène et le bien-être
- s'assurer de l'élaboration participative avec les personnes concernées, du projet d'accompagnement personnalisé (PAP) de chaque résident du bâtiment placé sous leur responsabilité
- assurer les relations avec les résidents, leurs familles et les différents intervenants médicaux et paramédicaux
- gérer les personnels soignants de leur bâtiment

Les soins infirmiers et ceux liés à la perte d'autonomie sont assurés par une équipe soignante pluridisciplinaire composée d'infirmiers, d'aides-soignants (jour et nuit) et d'accompagnants éducatifs et sociaux (AES).

Des psychologues conçoivent et mettent en œuvre, au travers d'une démarche professionnelle propre, des méthodes spécifiques d'analyse, d'évaluation, de démarche clinique, de soins psychologiques, de conseils et de prévention en collaboration avec l'équipe soignante au sens large.

Les moments de fin de vie font l'objet de soins, d'assistance et de soutien adaptés dans le respect des appartenances confessionnelles et des convictions de la personne et de ses proches.

Dans le cadre de l'application de la loi Léonetti du 25 avril 2005 et de la loi n°2016-87 du 2 février 2016 sur la fin de vie, des « directives anticipées » peuvent être exprimées et seront prises en compte par l'équipe médico-soignante. L'équipe médico-soignante peut disposer de l'appui de l'équipe mobile de soins palliatifs dédiée aux EHPAD du Val d'Oise.

Trois médecins cliniciens assurent le suivi clinique des résidents et supervisent la qualité et la permanence des soins. Le médecin coordonnateur assure le lien entre l'équipe médicale et soignante de l'établissement et les intervenants de santé libéraux.



Conformément à l'arrêté du 5 septembre 2011, une commission de coordination gériatrique est instituée dans l'établissement au moins deux fois par an. Elle est présidée par le médecin coordonnateur. Participent à cette commission le Directeur, un résident représentant le Conseil de la Vie Sociale, différents salariés de la résidence : infirmiers, médecins, psychologues, psychomotriciens et des intervenants libéraux : médecins traitants des résidents, kinésithérapeutes, orthophonistes, pédicure-podologue, laboratoire d'analyses médicales et le pharmacien d'officine.

Des psychomotriciens renforcent l'équipe paramédicale. Leur mission présente deux axes principaux d'intervention :

- La prise en charge des résidents en terme de rééducation et de réadaptation.
- La relation avec les résidents, leurs familles et les différents intervenants au service du résident.

Deux enseignantes en activité physique adaptée assurent des activités individuelles ou en groupe, participant au maintien de l'autonomie (marche, gym douce, Tai-Chi, ateliers équilibre...). Elles travaillent en collaboration étroite avec l'équipe de psychomotriciens et les kinésithérapeutes.

Toutes ces prestations sont comprises sans surcoût pour le résident.



Atelier « équilibre »

Par ailleurs, les résidents bénéficient également de prestations externes prises en charge par la résidence au titre du tarif global soins :

- Examens de laboratoire
- Radiologie simple (autre qu'IRM et scanner)
- Kinésithérapie
- Orthophonie

D'autres prestations (pédicurie, consultations médicales spécialisées, soins dentaires) sont organisées en fonction des besoins des résidents ; elles restent à leur charge ou à celle de leur famille ou de l'assurance maladie.

Certains prestataires extérieurs ont signé une convention avec l'établissement.

Le résident garde le choix de son médecin traitant, kinésithérapeute...

7 La prise en charge spécifique des personnes atteintes de maladie neuro-évolutive

La Résidence Zemgor a le souci d'apporter les réponses les plus adaptées aux problématiques liées à la prise en charge des personnes atteintes de maladie neuro-évolutive. Dans ce cadre, elle développe de nouveaux services avec un ensemble d'activités et de soins adaptés à effet thérapeutique. Chaque activité sera source de stimulation et les soignants, incluant psychomotricienne, psychologue, assistants de soins en gérontologie, accompagnants éducatifs et sociaux et aides-soignants, sont formés en ce sens afin de valoriser les capacités des résidents durant des activités adaptées qu'elles soient individuelles ou collectives : gymnastique douce, atelier cuisine, jardin thérapeutique, atelier mémoire, revue de presse collective, repas thérapeutique, atelier chant, activités sensorielles : toucher, odeurs, sons...

7.1 PASA : pôle d'activités et de soins adaptés, "l'Escale"



Le PASA constitue un accueil de jour interne à la Résidence et accueille dans la journée du lundi au vendredi 12 résidents souffrant d'une maladie neuro-évolutive, ayant fait l'objet d'un diagnostic et présentant des **troubles modérés du comportement**, sans syndrome confusionnel, qui altèrent la sécurité et la qualité de vie de la personne et/ou des autres résidents. Il s'agit de résidents mobiles, y compris ceux en fauteuil roulant ou se mobilisant à l'aide d'un cadre de marche, qui répondent à des critères spécifiques évaluant les troubles perturbateurs et leur retentissement au sein de l'unité de vie.

Une évaluation des activités en termes de bénéfices pour le résident est transmise à l'équipe amenée à prendre le relais dans l'unité de vie afin que des activités simples puissent être mises en place au quotidien dans les moments difficiles de la journée.

La fin de prise en charge du résident sera décidée lors d'un bilan pluridisciplinaire :

- dès lors que les troubles du comportement auront disparu ou du moins suffisamment régressé sur une période significative pour permettre une qualité de vie correcte et une vie collective sereine
- s'il y a aggravation du score qui pourrait alors justifier d'une prise en charge au sein de l'UHR de l'établissement

- si la personne ne pouvait plus du tout se déplacer seule, réduisant ou annulant les déambulations et de fait, l'état « perturbateur » dudit résident au sein de la collectivité.

Le PASA bénéficie de locaux dédiés avec terrasse au rez-de-chaussée du bâtiment P (sur le plan de masse en page 2).



Salle à manger de "L'Escale"



Salle d'activité donnant sur la terrasse

7.2 UHR : unité d'hébergement renforcée, l'unité "Arc-en-ciel"

Cette unité d'hébergement comporte 14 chambres individuelles et reçoit des résidents de Zemgor, d'autres EHPAD ou du domicile. Il s'agit d'une prise en soin séquentielle.

Elle accueille en hébergement permanent pour une durée limitée de quelques mois des personnes souffrant d'une maladie neuro-évolutive, ayant fait l'objet d'un diagnostic, présentant des **troubles sévères du comportement** qui altèrent la sécurité et la qualité de vie de la personne et/ou des autres résidents. Il s'agit de résidents mobiles, y compris ceux en fauteuil roulant ou se mobilisant à l'aide d'un cadre de marche, qui répondent à des critères spécifiques évaluant les troubles perturbateurs et leur retentissement au sein de l'unité de vie.

L'objectif de l'unité Arc-en-ciel est d'accompagner le résident accueilli dans les gestes de la vie quotidienne et de lui proposer des activités thérapeutiques lui permettant d'atténuer, de diminuer voire même de faire disparaître les troubles, grâce à un accompagnement individualisé et favorisant les liens sociaux. Une évaluation des activités en termes de bénéfices pour le résident est réalisée de manière régulière en équipe interdisciplinaire.

La fin de prise en charge du résident sera décidée lors d'un bilan pluridisciplinaire :

- dès lors que les troubles du comportement auront disparu ou du moins suffisamment régressé sur une période significative pour permettre une qualité de vie correcte et une vie collective sereine
- si la personne ne pouvait plus du tout se déplacer seule, réduisant ou annulant les déambulations et de fait, l'état « perturbateur » dudit résident au sein de la collectivité.

L'UHR, située au niveau 1 du bâtiment C, dispose de salles d'activités, d'une salle de bain balnéo-snoezelen et d'un jardin clos sécurisé.



Salle d'activité en Unité Arc-en-ciel

8 Les autres prises en charge spécifiques

8.1 Les personnes psychotiques vieillissantes, l'unité Coquelicot

La Résidence Zemgor a ouvert une unité pour personnes psychotiques vieillissantes (UPPV), l'unité Coquelicot, en décembre 2015. L'unité a pour mission de répondre aux besoins spécifiques des personnes atteintes de handicap psychique associé aux effets du vieillissement.

La création de cette unité s'inscrit également dans le cadre des recommandations de la HAS, le respect des droits de la personne handicapée vieillissante, et la philosophie de la Société Philanthropique qui, au travers d'une « action sociale diversifiée adaptée aux besoins de la vie moderne », tente chaque jour « d'améliorer le sort des autres ». Ainsi, ses valeurs se fondent-elles sur l'envie de « répondre aux besoins sociaux propres à chaque époque ».

L'unité Coquelicot comprend 14 places d'hébergement permanent en chambre individuelle.

Les résidents de cette unité bénéficient d'activités adaptées à leurs capacités et besoins, dans le cadre d'un projet spécifique.

L'unité Coquelicot est située au niveau 5 du bâtiment B et dispose d'un grand balcon-terrasse.



Exemple de chambre



Vue à partir de la terrasse



Préparation collective d'une salade de fruits

8.2 Les personnes en situation de handicap vieillissantes (PSHV)

Ouverte en septembre 2022, l'unité PSHV comprend 11 places à destination de personnes en situation de handicap vieillissantes.

L'objectif de cette unité est de proposer un accompagnement spécifique et adapté aux besoins de la personne âgée présentant un handicap cognitif ou mental. Il s'agit de favoriser son intégration au sein de la Résidence en s'adaptant à son rythme, à ses habitudes de vie dans la continuité de ce qu'elle a connu auparavant, tout en prenant en compte les effets du vieillissement, de l'accompagner dans les gestes de la vie quotidienne et de lui proposer des activités lui permettant de s'intégrer à son nouveau lieu de vie.

En complément de l'accompagnement mené par nos équipes, l'équipe mobile du SAMSAH « la RAPHAVIE » intervient auprès des résidents en situation de handicap, dans une logique de co-construction avec les professionnels de la Résidence Zemgor, d'un mode d'accompagnement adapté.

L'équipe mobile, dans sa connaissance et son expertise de la dimension « handicap » propose un rôle de soutien et de conseil.

9 L'hébergement temporaire en sortie d'hospitalisation (HTSH)

En Île-de-France, le dispositif d'hébergement temporaire en sortie d'hospitalisation (HTSH) a vocation à garantir aux personnes âgées un accompagnement médico-social adapté suite à une hospitalisation et de sécuriser le retour à domicile ou le projet établi en fonction des capacités existantes de la personne. Depuis le 1^{er} mai 2023, il s'appuie sur une nouvelle organisation à l'échelle des 34 filières de soins gériatriques franciliennes.

L'établissement a été labellisé pour une unité de 10 lits pouvant accueillir des personnes âgées de 60 ans et plus pour une durée maximale de 30 jours selon des critères établis par l'ARS. Un projet de sortie est établi avant l'entrée de la personne : cette dernière peut avoir pour projet de retourner à domicile avec la mise en place d'aides à domicile, de partir dans un autre établissement ou de rester en hébergement permanent à la Résidence Zemgor.



L'Unité HTSH située au niveau 2 du bâtiment A

10 La spiritualité et le culte

La dimension spirituelle occupe une place importante au grand âge.

Les équipes de la Résidence Zemgor, dans la philosophie laïque de respect des convictions de chacun favorise la vie spirituelle et cultuelle pour les personnes qui le souhaitent.

Une chapelle orthodoxe et une chapelle catholique sont situées au lieu-dit « le Monastère » (bâtiment M sur le plan de masse en page 2).

Des offices religieux y sont célébrés régulièrement (un lundi sur deux pour la liturgie orthodoxe ; le premier mardi de chaque mois pour le culte catholique).

Trois dimanches par mois, quelques résidents sont accompagnés en minibus à l'Eglise du Christ-Roi de Corneilles-en-Parisis pour participer à l'office dominical.

Elles sont accessibles à tous. Les jours et horaires des offices sont affichés dans les pavillons. Sur demande auprès de l'Infirmier coordinateur ou de la gouvernante du pavillon, il est possible de vous mettre en relation avec les représentants des différents cultes.



Bâtiment M



Chapelle orthodoxe Saint Nicolas



Chapelle catholique

Des bénévoles du Comité Zemgor ainsi que du Service Evangélique des Malades rendent visite aux résidents qui le souhaitent et à ceux qui sont le plus isolés.

Des réunions d'échange sont organisées en soirée par le Diocèse de Pontoise.

Enfin, les résidents peuvent également s'inscrire pour le pèlerinage annuel à Lourdes auprès du Diocèse.

Annexes

Charte des droits et libertés de la personne accueillie

Article 1^{er}

Principe de non-discrimination

Dans le respect des conditions particulières de prise en charge et d'accompagnement, prévues par la loi, nul ne peut faire l'objet d'une discrimination à raison de son origine, notamment ethnique ou sociale, de son apparence physique, de ses caractéristiques génétiques, de son orientation sexuelle, de son handicap, de son âge, de ses opinions et convictions, notamment politiques ou religieuses, lors d'une prise en charge ou d'un accompagnement, social ou médico-social.

Article 2

Droit à une prise en charge ou à un accompagnement adapté

La personne doit se voir proposer une prise en charge ou un accompagnement, individualisé et le plus adapté possible à ses besoins, dans la continuité des interventions.

Article 3

Droit à l'information

La personne bénéficiaire de prestations ou de services a droit à une information claire, compréhensible et adaptée sur la prise en charge et l'accompagnement demandés ou dont elle bénéficie ainsi que sur ses droits et sur l'organisation et le fonctionnement de l'établissement, du service ou de la forme de prise en charge ou d'accompagnement. La personne doit également être informée sur les associations d'usagers œuvrant dans le même domaine.

La personne a accès aux informations la concernant dans les conditions prévues par la loi ou la réglementation. La communication de ces informations ou documents par les personnes habilitées à les communiquer en vertu de la loi s'effectue avec un accompagnement adapté de nature psychologique, médicale, thérapeutique ou socio-éducative.

Article 4

Principe du libre choix, du consentement éclairé et de la participation de la personne

Dans le respect des dispositions légales, des décisions de justice ou des mesures de protection judiciaire ainsi que des décisions d'orientation :

1° La personne dispose du libre choix entre les prestations adaptées qui lui sont offertes soit dans le cadre d'un service à son domicile, soit dans le cadre de son admission dans un établissement ou service, soit dans le cadre de tout mode d'accompagnement ou de prise en charge ;

2° Le consentement éclairé de la personne doit être recherché en l'informant, par tous les moyens adaptés à sa situation, des conditions et conséquences de la prise en charge et de l'accompagnement et en veillant à sa compréhension.

3° Le droit à la participation directe, ou avec l'aide de son représentant légal, à la conception et à la mise en œuvre du projet d'accueil et d'accompagnement qui la concerne lui est garanti.

Lorsque l'expression par la personne d'un choix ou d'un consentement éclairé n'est pas possible en raison de son jeune âge, ce choix ou ce consentement est exercé par la famille ou le représentant légal auprès de l'établissement, du service ou dans le cadre des autres formes de prise en charge et d'accompagnement. Ce choix ou ce consentement est également effectué par le représentant légal lorsque l'état de la personne ne lui permet pas de l'exercer directement. Pour ce qui concerne les prestations de soins délivrées par les établissements ou services médico-sociaux, la personne bénéficie des conditions d'expression et de représentation qui figurent au code de la santé publique.

La personne peut être accompagnée de la personne de son choix lors des démarches nécessitées par la prise en charge ou l'accompagnement.

Article 5

Droit à la renonciation

La personne peut à tout moment renoncer par écrit aux prestations dont elle bénéficie ou en demander le changement dans les conditions de capacités, d'écoute et d'expression ainsi que de communication prévues par la présente charte, dans le respect des décisions de justice ou mesures de protection judiciaire, des décisions d'orientation et des procédures de révision existantes en ces domaines.

Article 6

Droit au respect des liens familiaux

La prise en charge ou l'accompagnement doit favoriser le maintien des liens familiaux et tendre à éviter la séparation des familles ou des fratries prises en charge, dans le respect des souhaits de la personne, de la nature de la prestation dont elle bénéficie et des décisions de justice. En particulier, les établissements et les services assurant l'accueil et la prise en charge ou l'accompagnement des mineurs, des jeunes majeurs ou des personnes et familles en difficultés ou en situation de détresse prennent, en relation avec les autorités publiques compétentes et les autres intervenants, toute mesure utile à cette fin.

Dans le respect du projet d'accueil et d'accompagnement individualisé et du souhait de la personne, la participation de la famille aux activités de la vie quotidienne est favorisée.

Article 7

Droit à la protection

Il est garanti à la personne comme à ses représentants légaux et à sa famille, par l'ensemble des personnels ou personnes réalisant une prise en charge ou un accompagnement, le respect de la confidentialité des informations la concernant dans le cadre des lois existantes.

Il lui est également garanti le droit à la protection, le droit à la sécurité, y compris sanitaire et alimentaire, le droit à la santé et aux soins, le droit à un suivi médical adapté.

Article 8

Droit à l'autonomie

Dans les limites définies dans le cadre de la réalisation de sa prise en charge ou de son accompagnement et sous réserve des décisions de justice, des obligations contractuelles ou liées à la prestation dont elle bénéficie et des mesures de tutelle ou de curatelle renforcée, il est garanti à la personne la possibilité de circuler librement. A cet égard, les relations avec la société, les visites dans l'institution, à l'extérieur de celle-ci, sont favorisées.

Dans les mêmes limites et sous les mêmes réserves, la personne résidente peut, pendant la durée de son séjour, conserver des biens, effets et objets personnels et, lorsqu'elle est majeure, disposer de son patrimoine et de ses revenus.

Article 9

Principe de prévention et de soutien

Les conséquences affectives et sociales qui peuvent résulter de la prise en charge ou de l'accompagnement doivent être prises en considération. Il doit en être tenu compte dans les objectifs individuels de prise en charge et d'accompagnement.

Le rôle des familles, des représentants légaux ou des proches qui entourent de leurs soins la personne accueillie doit être facilité avec son accord par l'institution, dans le respect du projet d'accueil et d'accompagnement individualisé et des décisions de justice. Les moments de fin de vie doivent faire l'objet de soins, d'assistance et de soutien adaptés dans le respect des pratiques religieuses ou confessionnelles et convictions tant de la personne que de ses proches ou représentants.

Article 10

Droit à l'exercice des droits civiques attribués à la personne accueillie

L'exercice effectif de la totalité des droits civiques attribués aux personnes accueillies et des libertés individuelles est facilité par l'institution, qui prend à cet effet toutes mesures utiles dans le respect, si nécessaire, des décisions de justice.

Article 11

Droit à la pratique religieuse

Les conditions de la pratique religieuse, y compris la visite de représentants des différentes confessions, doivent être facilitées, sans que celles-ci puissent faire obstacle aux missions des établissements ou services. Les personnels et les bénéficiaires s'obligent à un respect mutuel des croyances, convictions et opinions. Ce droit à la pratique religieuse s'exerce dans le respect de la liberté d'autrui et sous réserve que son exercice ne trouble pas le fonctionnement normal des établissements et services.

Article 12

Respect de la dignité de la personne et de son intimité

Le respect de la dignité et de l'intégrité de la personne est garanti. Hors la nécessité exclusive et objective de la réalisation de la prise en charge ou de l'accompagnement, le droit à l'intimité doit être préservé.

Sollicitation d'une personne qualifiée



LETTRE DE SOLLICITATION D'UNE PERSONNE QUALIFIEE PAR UN USAGER D'UN ETABLISSEMENT OU SERVICE SOCIAL OU MEDICO-SOCIAL OU SON REPRESENTANT LEGAL

Le rôle de la personne qualifiée est de vous conseiller et de vous apporter des éclairages concernant les difficultés que vous pouvez rencontrer. Elle ne peut pas vous représenter juridiquement dans vos démarches.

Je soussigné(e)

Adresse :

.....

Téléphone :

Adresse mail :

Coordonnées du représentant légal (usager mineur ou curatelle renforcée) :

Souhaite solliciter Mme/M. ,
figurant sur la liste de personnes qualifiées publiée par l'Agence régionale de santé Ile-de-France, le Président du Conseil Départemental et le Préfet de département, afin de m'aider, par ses conseils, à comprendre ou à régler des difficultés que je rencontre avec un service ou un établissement social/médico-social.

La liste des personnes qualifiée est communiquée dans les établissements et service social ou médico-social par affichage ou dans le livret d'accueil.

*Vous pouvez également consulter les listes des personnes qualifiées en annexe et sur le site internet de l'ARS Ile-de-France : <https://www.iledefrance.ars.sante.fr/personnes-qualifiees-0>
En cas d'indisponibilité de la personne sollicitée, votre demande pourra être confiée à une autre personne qualifiée de la liste.*

Nom et coordonnées de l'établissement ou du service avec lequel vous rencontrez des difficultés :

Contexte de votre prise en charge au sein de l'établissement ou du service :

Date d'entrée dans l'établissement ou le service :

Durée du séjour :

S'agit-il d'un accueil de jour ? d'hébergement ? à domicile ?

Description brève des difficultés rencontrées (relations avec l'établissement ou le service, problèmes liés aux tarifs, à la qualité de la prestation, aux droits des usagers...) : *Il vous est possible de compléter cette description sur papier libre*

Il peut être joint à ce formulaire un courrier libre.

Merci d'envoyer cette demande à l'adresse postale ou mail indiquée au sein des arrêtés portant désignation des personnes qualifiées par département en mettant en copie l'adresse suivante : ARS-IDF-personnes-qualifiees@ars.sante.fr

Si vous le souhaitez, vous pouvez envoyer cette demande par lettre recommandée avec accusé de réception.

Par la suite, **la personne que vous avez sollicitée et qui aura donné son accord** prendra contact avec vous pour évoquer votre situation.

Une première **phase amiable** devra s'engager à l'initiative de la personne qualifiée afin d'établir ou de rétablir le dialogue entre vous et la structure concernée.

En cas de non-résolution amiable, une **deuxième phase** consistera à identifier les mesures à préconiser pour engager le règlement du différend qui vous oppose à l'établissement ou au service en s'appuyant a minima sur le projet d'établissement, le projet de service et votre projet d'accueil personnalisé. Il a été demandé à la personne qualifiée que ce processus n'excède pas six mois.

Les conclusions pourront faire l'objet d'une restitution orale ou écrite.

La personne qualifiée établira un **compte-rendu** d'intervention qui sera adressé aux autorités compétentes.

Nom des Personnes Qualifiées du Val d'Oise

Le Val d'Oise ne compte plus de personne qualifiée depuis décembre 2022.

NB : Un appel à candidature a été lancé le 21/11/2023 par la Directrice générale de l'ARS Île-de-France, la Présidente du Conseil départemental du Val d'Oise et le Préfet de département pour établir conjointement la liste des personnes qualifiées du Val d'Oise.

Dès qu'un ou des candidats auront été désignés par arrêté, la liste sera affichée à l'accueil et intégrée dans ce livret d'accueil.