

Les Maisons de Marianne

Cahier des Services v.1.5

01/06/2011



W Home



Sommaire

INTRODUCTION	- 4 -
I - Fonctionnement de la résidence « Maison de Marianne ».....	- 5 -
1. Le Livret d'accueil « Maison de Marianne ».....	- 5 -
2. La charte des « Maisons de Marianne ».....	- 5 -
3. Les services généraux de la résidence « Maison de Marianne ».....	- 5 -
a) Le Gardien	- 5 -
b) Le représentant « Maisons de Marianne »	- 6 -
c) Le contrôle des déplacements des personnes âgées	- 6 -
d) Les locaux communs résidentiels (LCR).....	- 6 -
e) Les jardins potagers éventuels	- 7 -
II - Les services de soutien à domicile	- 8 -
1. Les services d'aides à la personne.....	- 8 -
a) Les travaux d'entretien courant	- 8 -
b) Services portage de repas:	- 8 -
c) Les courses	- 9 -
d) Présence et soutien psychologique.....	- 9 -
e) Soins esthétiques à domicile	- 9 -
f) Aide à la mobilité et transport de personnes.....	- 10 -
2. Les Services médicaux et paramédicaux	- 10 -
II - Les conseils d'aménagements du logement.....	- 12 -
a. Cuisine :.....	- 12 -
b. Chambre 1, (personne dépendante) :.....	- 12 -
c. Séjour/salle à manger	- 13 -

d. Salle de Bains - 13 -

W Lt or

INTRODUCTION

Le concept des **Maisons de Marianne** repose sur trois principes :

- Un cahier des charges aménagement spécialement conçu pour les seniors et les personnes handicapées. Il concerne les logements, les locaux communs résidentiels et les accès extérieurs. (cf. Cahier des charges « **Maisons de Marianne** »)
- Un panel de services à domicile, décrits dans le présent document. Les services proposés sont régulièrement audités de manière à assurer aux résidents un niveau de qualité de services optimum.
- Un gardien (régisseur) dont le rôle sera également orienté sur la surveillance passive et la préservation des liens entre les résidents.

Les services à domicile des **Maisons de Marianne** ont pour objet de maintenir le lien entre la personne âgée ou fragilisée et son environnement et, pour exemple, de limiter et le cas échéant traiter le plus rapidement possible les situations à risque vécues au domicile.

Nous classons les services d'aide à domicile en deux catégories :

- les services de soutien à domicile
- les services médicaux

Maisons de Marianne Services, dépositaire du concept « **Maisons de Marianne** », sélectionne et propose les prestataires de services à destination des résidents. Ces prestataires assureront ces prestations de services sur demande directe des résidents.

Maisons de Marianne Services n'intervient donc pas dans le processus de commande et de réalisation de ces services. Néanmoins, **Maisons de Marianne Services** audite régulièrement l'ensemble des prestataires et exige d'eux une obligation de moyens. **Maisons de Marianne Services** pourra décider également de ne plus référencer tel ou tel prestataire, dès lors qu'un disfonctionnement est constaté, de manière à préserver l'image et la qualité des services délivrés dans les logements des « **Maisons de Marianne** ».

Les prestataires proposés par **Maisons de Marianne Services** se sont engagés à respecter les contraintes et le cahier des charges imposés. Pour autant, ils ne sont pas à considérer comme obligatoires. Tout résident peut traiter ces services avec le fournisseur de son choix, sur la base de prestations librement négociées.

Les services médicaux sont quant à eux librement traités entre les résidents et leurs prestataires médicaux ou para-médicaux attitrés. Le concept des « **Maisons de Marianne** » met par contre à disposition de ces professionnels un environnement mieux adapté à leur activité et au suivi de leurs patients. **Maisons de Marianne Services** étudiera par contre pour chaque résidence un partenariat type avec des professionnels médicaux et paramédicaux existants, afin d'assurer aux résidents le maintien d'un service médical et para-médical local.

I - Fonctionnement de la résidence « Maison de Marianne »

1. Le Livret d'accueil « Maison de Marianne »

A chaque arrivée d'un nouveau locataire dans l'un des logements des résidences « Maisons de Marianne », il sera remis un **livret d'accueil**.

Celui-ci présentera les différentes caractéristiques des logements, une **liste des services** et des **conseils sur l'aménagement du logement**.

Tous les services proposés répondent à un besoin actuel ou à venir des personnes âgées ou handicapées en fonction de leur niveau de dépendance et contribuent à l'amélioration des conditions de vie à domicile.

Ces services sont tous optionnels, ils doivent donc être pris en charge par les locataires.

Dans la plupart des cas ils peuvent être subventionnés par les aides sociales (municipalités, département ou région) en fonction du niveau de dépendance des résidents ou pris en charge par la Sécurité Sociale quand il s'agit de services médicaux.

Des informations et conseils précis seront délivrés dans le **livret d'accueil** pour assister les locataires dans les choix des services et leur mode de prise en charge.

Par ailleurs, lors de l'ouverture de la résidence, puis lors de chaque période d'audit annuel, il sera demandé aux locataires par voie de décision d'assemblée la nomination d'un représentant « **Maison de Marianne** », qui sera le lien entre **Maisons de Marianne Services** et l'ensemble des locataires de la résidence pour assurer un suivi sur l'année de l'efficacité des prestations.

2. La charte des « Maisons de Marianne »

Cette charte sera communiquée à chaque nouveau locataire par l'intermédiaire du livret d'accueil.

Sa vocation est d'établir les bases d'une bonne relation de voisinage et de faire prendre conscience aux différents locataires de l'existence de voisins pouvant nécessiter une attention particulière.

La charte des « **Maisons de Marianne** » permet à tous les locataires de prendre connaissance du règlement intérieur de la résidence et de son fonctionnement (accès et utilisation des locaux communs résidentiels, nomination et rôle du représentant élu des « **Maisons de Marianne** », rôle du gardien, accès aux services à domicile,...).

3. Les services généraux de la résidence « Maison de Marianne »

a) Le Gardien

Dans toutes les résidences « **Maison de Marianne** », la présence d'un gardien est requise. Il disposera d'un bureau dans le hall d'accueil principal de la résidence, ouvert à tous.

Ses horaires de travail seront à définir avec l'opérateur social.

Son rôle sera plus large qu'un gardien traditionnel puisqu'il va permettre de créer un lien social fort avec les locataires, et comme dit ci-dessus, aura pour mission de limiter les situations à risque par le biais du système de contrôle des entrées sorties.

Ses missions seront :

- Suivi des résidents à risque (par le biais du logiciel d'entrées/sorties)
- Mise à disposition des résidents des Locaux Communs Résidentiels, organisation du planning de ces locaux
- Location et conseils nécessaires pour les produits optionnels éventuels (jardins potagers, équipements divers...)
- Favoriser le lien social entre les résidents (contacts, aide et suivi des associations ou activités créées par les résidents)

Il bénéficiera après son embauche d'une formation spécifique en ce sens.

b) Le représentant « Maisons de Marianne »

Dès lors que la résidence atteindra un taux d'occupation supérieur à 75%, Maisons de Marianne Services organisera avec l'assistance du gardien l'élection du représentant Maison de Marianne dans le local commun adéquat.

Son rôle principal, en dehors de celui consistant à développer un relationnel avec tous les locataires de la résidence, sera de contrôler, auprès des consommateurs de services à domicile, la qualité du service rendu et de remonter à Maisons de Marianne Services toutes critiques ou possibilité d'améliorations éventuelles.

c) Le contrôle des déplacements des personnes âgées

Grâce au système de contrôle d'accès installé dans toutes les résidences « Maison de Marianne », il est possible de savoir précisément qui n'est pas sorti et pendant quelle durée. Le but n'est pas, bien sûr, de toucher à la vie privée des résidents, mais plutôt de pouvoir détecter des situations d'isolement ou d'éventuels problèmes (chute, maladie,...).

Grâce à un logiciel dédié, au delà d'un certain délai, une alarme spécifique apparaîtra sur le poste de travail du gardien, qui lui indiquera aussitôt qu'il doit aller visiter le résident concerné. Il pourra ainsi qualifier la situation et engager les actions adéquates.

Ce service permet également au gardien d'être proche des résidents et de créer de véritables liens avec eux.

d) Les locaux communs résidentiels (LCR)

Le gardien devra assurer la mise à disposition des LCR, listés ci-dessous, pour l'ensemble des résidents. Il devra veiller à la restitution en bon état de propreté des locaux et au bon état de fonctionnement des différents éléments.

- **Local 1 : espace destiné aux interventions des prestataires extérieurs**

Lorsque l'un des résidents aura réservé cet espace pour une prestation de service type podologue, kinésithérapeute, coiffeur,... le gardien devra rendre accessible le local à l'arrivée du prestataire, si

celui-ci est disponible, voire organiser avec certains prestataires qui le souhaitent des périodes de présence.

- **Local 2 : local technique pour le stockage**

Le gardien aura la responsabilité de stocker et préserver de tout vol ou dégradation éventuelle tous les équipements stockés dans ce local, notamment les équipements des jardins potagers individuels éventuels.

- **Local 3 : local destiné à accueillir les activités des locataires**

Ce local d'une surface au moins égale à 150m² sera cloisonable en fonction des besoins des résidents. Le gardien pourra aider dans la mesure de ses possibilités les résidents dans les aménagements nécessaires en fonction des besoins.

Le local est dédié aux activités associatives et ludiques de tous les résidents, organisation d'anniversaires et célébrations diverses. Les résidents pourront en disposer à leur guise et en fonction de sa disponibilité. Les activités associatives primeront dans tous les cas sur les réservations personnelles.

Le gardien pourra donner son concours à leurs organisations.

e) Les jardins potagers éventuels

Le gardien pourra proposer aux résidents qui le souhaitent, sur les programmes où cela est possible, de louer une surface de terre destinée à cultiver un jardin potager.

Il devra fixer les éléments de structure séparatifs et installer les boîtes de rangements.

II - Les services de soutien à domicile

Les services à la personne permettent de rompre l'isolement et de favoriser le maintien des personnes âgées et handicapées dans leur logement. Ils ont un rôle préventif du vieillissement pathologique.

Les « Maisons de Marianne » ont choisi de privilégier le développement économique local et donc de sélectionner des opérateurs de services locaux.

1. Les services d'aides à la personne

Les services proposés par les « Maisons de Marianne » sont très variés, il s'agit de l'aide ménagère bien sûr, mais également de toute l'aide aux activités de la vie courante.

La plupart de ces services peuvent se dérouler dans le logement du locataire, mais dans certains cas (coiffeur, masseurs, podologues, esthéticienne, etc...) la prestation pourra se dérouler dans l'un des Locaux Communs Résidentiels prévus à cet effet (cf. Local 1 « prestataire extérieur » dans le cahier des charges).

Ce service assure également les petits travaux, courses, ménage, préparation des repas...

a) Les travaux d'entretien courant

Maisons de Marianne Services mettra à disposition des locataires une liste de personnes habilitées et sélectionnées pour leurs compétences pour :

- Laver la vaisselle,
- Laver le linge
- faire le lit,
- passer l'aspirateur,
- dépoussiérer les meubles, nettoyer les sols, les portes, les luminaires (lustres à éviter dans la mesure du possible), les miroirs, ranger,
- nettoyer l'intérieur du réfrigérateur et des placards

b) Services portage de repas:

Ce service assure une alimentation variée et régulière aux personnes qui ont des difficultés pour préparer leurs repas.

La livraison à domicile est réalisée en liaison chaude ou froide, chaque jour. Un service 7j/7 n'est parfois pas possible. Si tel est le cas, un service de panier « week-end » pourra être assuré. Les régimes particuliers sont respectés.

Le portage de repas équilibrés au domicile des personnes âgées joue un rôle essentiel dans le maintien en bonne santé et la qualité de vie.

Il permet de diminuer de façon significative le risque de malnutrition (possible même chez les obèses), favorise l'indépendance, retarde la mise en institution et la mortalité.

Ils sont généralement organisés à partir de foyers restaurant, de maisons de retraite ou de toute autre structure de restauration collective.

Le portage des repas est réalisé par des organismes disposant de l'agrément sanitaire et doivent respecter les besoins nutritionnels des personnes âgées. La livraison s'accompagne d'un contact avec la personne servie et d'une vérification de la consommation ce que pratiquent aujourd'hui beaucoup d'organisations.

Les organismes adéquats, selon la localisation et la qualité de services, seront listés avec toutes les coordonnées nécessaires.

Coût

Il peut dans certains cas être partagé entre la collectivité locale et le bénéficiaire, en fonction de ses revenus.

Une partie peut être prise en charge par l'aide sociale. L'organisme doit être pour cela habilité, et le prix du service modéré.

c) Les courses

Les courses pourront, sur demande, être faites à proximité du logement de la personne âgée, et leur poids global ne doit pas excéder 5 kilogrammes.

Le montant nécessaire aux achats ne doit pas dépasser 30 euros et doit en principe être fourni par le locataire à l'aide ménagère.

En fonction de la localisation, le principe d'une livraison gratuite sera systématiquement recherché avec les commerces de proximité existants.

d) Présence et soutien psychologique

Une personne âgée handicapée voit soudain le monde se resserrer autour d'elle.

Une auxiliaire de vie sociale est donc plus qu'un soutien matériel : c'est une passerelle vers l'extérieur, un lien social régulier qui rythme la vie de la personne âgée, voire une présence affective. Cette dernière dimension peut même être exacerbée en cas d'isolement.

Le comportement de l'auxiliaire de vie sociale doit donc susciter la confiance de la personne âgée, créer un climat de respect mutuel mais sans jamais supprimer la distance professionnelle qui devra imprégner leurs relations.

e) Soins esthétiques à domicile

Les soins d'esthétique à domicile permettent aux personnes dépendantes de conserver leurs bonnes habitudes de mise en beauté.

Prendre soin de soi et rester coquette, quelles que soient les circonstances, sont une bonne façon de conserver l'estime de soi et de maintenir un lien avec les autres.

Si un locataire des « Maisons de Marianne » ne peut plus accomplir les gestes habituels d'hygiène ou de mise en beauté, il peut faire appel à des services de soins esthétiques pour :

- L'épilation
- Le maquillage

- Faire des soins du visage et du corps

f) Aide à la mobilité et transport de personnes

L'aide à la mobilité et au transport de personnes consiste à l'accompagner dans ses déplacements, avec un mode de transport approprié à sa mobilité et à son trajet.

Mais tandis que le nombre de personnes âgées augmente et malgré les efforts engagés pour les personnes à mobilité réduite, se déplacer demeure difficile, voire impossible pour un grand nombre d'entre elles.

Dans le cadre de l'implantation de résidences excentrées, et ne bénéficiant pas de la proximité de services et/ou de commerces, « Les Maisons de Marianne » proposent de faciliter les déplacements des personnes ayant des difficultés à se déplacer.

Continuer à vivre dans son domicile ne signifie pas forcément que l'on ne puisse plus en sortir quand on a du mal à se déplacer. Toutefois, sortir seul(e) ou se déplacer pour accomplir une démarche administrative, se rendre à la banque ou aller voir le médecin, est devenu impossible lorsque l'on est âgé, handicapé, invalide, temporairement ou durablement.

C'est pourquoi être accompagné(e) dans ses déplacements est une nécessité.

Le service d'aide à la mobilité et transport proposé dans les « Maisons de Marianne » permet notamment d'aller et revenir au domicile pour :

- consulter le médecin ou le dentiste
- entrer ou sortir de l'hôpital accompagné
- aller chercher ou se faire livrer ses médicaments
- se rendre au marché, en centre-ville...

2. Les Services médicaux et paramédicaux

Les services de prise en charge médicale à domicile permettent de garder les personnes âgées handicapées ou dépendantes au domicile. Ils ont un rôle dans la prévention de l'institutionnalisation et des hospitalisations dont ils assurent le relais en réduisant la durée de séjour.

Il s'agit d'une équipe constituée d'infirmières, dont une coordinatrice, et d'aides soignantes. Elles réalisent des soins infirmiers et d'hygiène générale.

Bien qu'elles ne soient pas des résidences médicalisées mais des résidences de logement social, les Maisons de Marianne ont mis en place les procédures et informations nécessaires auprès des prestataires médicaux à proximité de la résidence afin que les interventions soient les plus efficaces et les plus réactives.

Le forfait soins est à la charge de la sécurité sociale.

Les locataires peuvent bénéficier de soins à domicile sur prescription du médecin traitant si:

- besoin d'une surveillance médicale,
- l'état du locataire ne nécessite pas une hospitalisation,

Il faut être âgé de plus de 60 ans, malade ou en situation de dépendance. Toutefois, cette limite peut être abaissée en cas de vieillissement précoce ou de maladie invalidante, après avis du contrôle médical de la sécurité sociale.

Nature des soins :

- surveillance médicale assistance pour les soins de toilette et d'hygiène,
- soins paramédicaux: kinésithérapeute, pédicure...

Le service est généralement assuré de façon continue, y compris les dimanche et jours fériés en cas de nécessité.

Le code de la santé publique autorise le portage à domicile de médicaments, à condition qu'il soit effectué à la demande du patient et sous pli scellé.

Les « Maisons de Marianne » rechercheront de manière préférentielle un professionnel local mettant à disposition cette prestation lorsque le patient est dans l'impossibilité de se déplacer et qu'il ne dispose pas d'aidant familial disponible.

Mise en place du service :

Maisons de Marianne Services choisira, selon leurs disponibilités et leur qualité de services parmi les différents acteurs qui peuvent se charger de la livraison de médicaments à domicile, soit :

- les pharmaciens
- les infirmières libérales, qui pourraient être associées au suivi du traitement et aider à la prise de médicaments

W Hm

II - Les conseils d'aménagements du logement

Les « Maisons de Marianne » peuvent préconiser ou conseiller des aménagements permettant de faciliter la vie au quotidien des résidents. Ces conseils sont basés sur l'expérience de gériatres spécialisés sur le maintien à domicile des personnes âgées ou/et handicapées. Ils pourront être remis aux entreprises assurant l'aménagement des logements des résidents.

a. Cuisine :

Le caractère fonctionnel et évolutif de l'aménagement de la cuisine doit être particulièrement étudié. Son utilisation doit être prévue pour une utilisation en position assise. (Faciliter les mouvements, optimiser les rangements).

L'organisation de l'espace cuisine s'attachera à faciliter le cheminement, l'accès aux équipements et aux rangements usuels.

Les éléments sensibles de cette pièce (four, plaques) doivent être sécurisés si l'appartement est occupé par des personnes atteintes de troubles cognitifs et de désorientation, ou susceptibles de l'être dans un proche avenir.

Les « Maisons de Marianne » recommandent que les cuisines ouvertes sur le séjour soient équipées d'une coupure électrique partielle pour sécuriser les personnes dépendantes ou susceptibles de l'être.

Utilisation des équipements

Devant les équipements comme le Lave Vaisselle – Lave Linge – réfrigérateur en position porte ouverte ..., un dégagement au minimum de 80 cm est à prévoir.

Autres équipements

Plaque de cuisson : induction de préférence

Lave vaisselle, four traditionnel, réfrigérateur (type bas), lave linge à chargement frontal.

Hotte : prévoir l'interrupteur de la hotte à hauteur du plan de travail.

Placard bas réservé au rangement.

Éclairage du plan de travail avec interrupteur.

b. Chambre 1, (personne dépendante) :

Le caractère chaleureux et intimiste de cette pièce doit être conservé tout en s'attachant à développer le côté fonctionnel et évolutif. Nous recommandons d'éviter dans l'aménagement de cet espace les effets délétères des situations anxiogènes notamment pour les personnes souffrant de troubles amnésiques et cognitifs.

L'organisation de cet espace s'attachera à faciliter le cheminement et l'accès aux différents endroits de la chambre utilisés quotidiennement.

Sécurisation

Nous recommandons la fourniture et la pose d'un coffre fort dans le placard en partie basse en raison des éventuelles interventions d'aidants extérieurs au cercle familial.

c. Séjour/salle à manger

Notion de stimulation positive, ouverture vers la vie sociale, intégration de la cuisine ouverte admise pour les faibles surfaces.

Déficiência auditive

Une boucle inductive pourra être intégrée dans la pièce de vie par le locataire qui le désire. Elle permettra au résident disposant d'une prothèse auditive en position T d'entendre distinctement les sons émanant de la télévision et du téléphone. Il faudra en ce cas prévoir ultérieurement l'installation d'une plinthe technique dans laquelle la boucle inductive sera facilement installée.

d. Salle de Bains

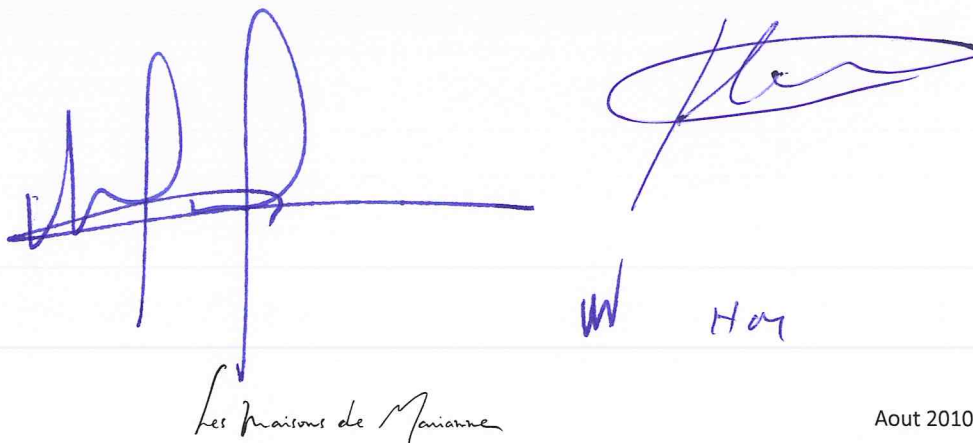
L'organisation et le choix des équipements sanitaires doivent permettre une toilette aisée et sans risque.

Tout doit être également aménagé pour prévenir le mal de dos de l'aidant.

Il faut prendre en compte les contraintes liées à la perte d'autonomie physique et celles liées à l'utilisation d'un fauteuil. Il faut envisager la survenue de troubles cognitifs qui interdisent la mise en place de matériels trop difficiles à manipuler ou trop fragiles.

Pour faciliter et sécuriser la toilette du résident, une douche à siphon de sol est systématiquement installée dans chaque logement. Volontairement, les « Maisons de Marianne » n'ont pas prévu l'installation d'un siège de douche rabattable pour des raisons esthétiques et de sécurité, la manipulation de sièges rabattables pouvant s'avérer source de chutes. Nous pensons qu'un simple tabouret, fourni par le résident, est tout aussi efficace et plus ergonomique.

Afin de préserver la giration d'un hypothétique fauteuil roulant dans la salle de bain, nous déconseillons l'installation fixe d'un lave-linge ou de tout autre équipement électroménager.



Les Maisons de Marianne