

# BIENVENUE

MAISON NOTRE DAME DE PHILERME



ORDRE DE MALTE  
FRANCE

# BIENVENUE À LA MAISON NOTRE DAME DE PHILERME !



Chers résidents, chères familles,

Bienvenue au sein de notre établissement, un lieu où nous avons à cœur d'offrir à chacun ce que la « maison a de meilleur ». Forts de l'engagement de l'Ordre de Malte, nos valeurs hospitalières et notre éthique catholique guident notre mission quotidienne : soigner, accompagner et être présents auprès de chacun d'entre vous, dans toutes les dimensions de votre parcours.

Notre équipe professionnelle, dédiée et qualifiée, s'engage à offrir des soins et des services de qualité, dans le respect de la dignité et des besoins spécifiques de chaque résident. Ce travail est renforcé par l'implication de nos bénévoles créant des moments de partage et de convivialité qui enrichissent la vie de notre établissement.

Sensibles aux aspirations de chacun et à la recherche de réconfort et de sérénité qu'ils offrent, nous proposons que ceux qui le souhaitent puissent accéder, librement, à des espaces et des temps de recueillement, ainsi que des célébrations religieuses, ouvertes à tous - nos résidents, leurs proches ou nos personnels soignants.

Votre confiance nous honore, et nous sommes fiers de cheminer à vos côtés.

**Cédric CHALRET du RIEU, Président de l'Ordre de Malte France**

## LE MOT D'ACCUEIL

Madame, Monsieur,

Votre enfant va être accueilli à la Maison d'Accueil Spécialisée Notre Dame de Philerme de Sallanches, sa nouvelle Maison.

Pour faciliter vos démarches, vous permettre de suivre le déroulement du quotidien nous avons réalisé ce livret d'accueil à votre intention. Il regroupe toutes les informations utiles : vos droits, les formalités d'admission, l'accompagnement des résidents et les règles de vie en Maison d'Accueil Spécialisée. Conscientes que l'accueil en internat dans un établissement de santé marque une étape importante dans la vie d'une personne, les équipes de la Maison d'Accueil Spécialisée Notre Dame de Philerme animent cet établissement comme le nouveau lieu de vie de votre enfant. Elles ont souhaité qu'il réponde à l'ensemble de ses besoins éducatifs, médicaux, psychologiques et sociaux, en favorisant son épanouissement. Soyez certains que nos équipes éducatives, médicales, techniques et administratives auront à cœur de tout mettre en œuvre pour lui faciliter la vie et lui prodiguer des services de qualité.

**Le Directeur.**

*Livret d'accueil validé en CVS le 16/06/2025*

**04**

**CONNAITRE**  
L'ORDRE DE MALTE  
FRANCE

**08**

**DÉCOUVRIR LA**  
MAISON NOTRE  
DAME DE PHILERME

**11**

CONDITIONS  
**D'ADMISSION**

**12**

LES  
**PROFESSIONNELS**

**17**

VOS **DROITS**

**20**

LA **SÉCURITÉ**

**21**

LA POLITIQUE  
**QUALITÉ**

**22**

**INFORMATIONS**  
COMPLÉMENTAIRES



Emanation française d'une institution caritative quasi millénaire, l'Ordre de Malte France est une **association catholique hospitalière**, qui place la **Charité** au coeur de son engagement. Elle agit ainsi auprès des plus fragiles à travers des initiatives de terrain dans les secteurs de la solidarité, de la santé, du médico-social, et du secourisme. Reconnue d'utilité publique depuis 1928, l'association est également **agrée de sécurité civile**. L'Ordre de Malte France intervient en France et dans 33 pays avec un budget d'environ 92,3 M€, 2 000 collaborateurs, et grâce à un réseau de 13 900 bénévoles.

En France, dans près de  
**102** délégations,  
**43** UDIOM\*  
**13** établissements et  
services sanitaires et  
médico-sociaux

À l'international,  
dans **33** pays  
(Afrique, Asie  
et Moyen-Orient)

\* Unités départementales d'intervention de l'Ordre de Malte / Chiffres 2024

## EN CHIFFRES



Plus de **2 000** collaborateurs impliqués au quotidien dont plus de **800** en France



Près de **13 900** bénévoles engagés dans l'action



Plus de **40 500** jeunes mobilisés avec enthousiasme et générosité dans les collectes de denrées alimentaires et de produits d'hygiène



Près de **80 000** donateurs dont la fidélité nous permet de mener à bien nos missions



**92,6** millions d'euros dont **22** millions d'euros issus de la générosité du public



**Mais aussi de nombreux bienfaiteurs** qui ont fait un legs et/ou ont souscrit une assurance-vie



**Un réseau d'entreprises et de fondations partenaires** qui nous font confiance et nous accompagnent dans nos projets

Chiffres 2024

## EN MÉTROPOLE, EN OUTRE-MER ET DANS 33 PAYS, L'ORDRE DE MALTE FRANCE CONSTRUIT SA SINGULARITÉ À TRAVERS :



Une action de proximité pour **lutter contre la précarité** : en allant au-devant des personnes les plus isolées (maraudes, dispositif Soli'Malte, petits déjeuners, accueils de jour, hébergements d'urgence...)



Une stratégie avancée, **à l'international**, en allant au-devant des personnes les plus vulnérables, (en offrant l'accès aux soins, ou encore en tant qu'acteur de référence en matière de santé materno-infantile, de lutte contre la lèpre ou la fistule obstétricale...)



Une **action de secourisme reconnue** : association agréée de sécurité civile, l'Ordre de Malte France assure des dispositifs prévisionnels de secours ainsi qu'un soutien aux populations lors de situations d'urgence (catastrophes naturelles, attentats...)



Une force de l'engagement dans les **établissements et services sanitaires et médico-sociaux** à travers la France, avec un accompagnement individualisé.

## L'ORDRE DE MALTE

L'Ordre de Malte France, association loi 1901, est le **prolongement caritatif des missions de l'Ordre souverain de Malte sur le terrain en France.**

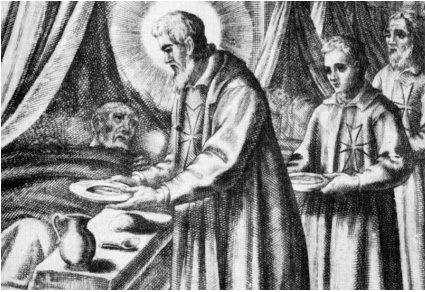
L'Ordre souverain de Malte est une des institutions les plus anciennes de la civilisation occidentale et chrétienne. **Ordre religieux et laïc de l'Église Catholique depuis 1113** et sujet de droit international, il entretient des relations

diplomatiques avec plus de cent États ainsi qu'avec l'Union européenne et jouit d'un statut d'observateur permanent aux Nations unies. Il est neutre, impartial et apolitique.

L'Ordre souverain de Malte est aujourd'hui actif dans plus de 130 pays, se dédiant aux personnes dans le besoin à travers des **activités médicales, sociales et humanitaires.**

« *Tuitio fidei et obsequium pauperum* \* »

\* Fortifier, défendre et témoigner de la foi, servir les pauvres et les malades en qui est reconnu le Seigneur lui-même



## LE SAVIEZ-VOUS ?

L'Ordre souverain de Malte entretient des relations diplomatiques avec plus de 130 pays. Il dispose même d'un siège d'observateur permanent auprès des Nations unies, de la Commission européenne et d'autres organisations internationales.

Création de l'Hôpital de Jérusalem : la communauté des Hospitaliers soigne les malades et recueille les indigents sans « distinction de religion, d'origine ou d'âge ».

Après le départ des Chrétiens de Terre Sainte, l'Ordre s'établit à Rhodes et acquiert une souveraineté territoriale.

L'Ordre de Malte s'installe à Rome, peu après avoir été chassé de l'île de Malte par les troupes de Bonaparte.

VERS **1048**

**1310**

**1834**

**1113**

Une bulle du Pape Pascal II consacre cette congrégation hospitalière comme un ordre religieux. Placé devant la responsabilité de défendre les malades et les territoires chrétiens.

**1530**

Contraint d'abandonner Rhodes, l'Ordre prend possession de l'archipel de Malte.

# [ DÉCOUVRIR L'ORDRE DE MALTE FRANCE ]



Ordre Souverain de Malte

Relations diplomatiques avec les pays  
et les organisations internationales, dont :



Organisation  
mondiale de la Santé



Relations avec les Associations nationales, en France :



Association française  
des Membres de l'Ordre de Malte



ORDRE DE MALTE  
FRANCE



**Création de l'association  
« OEuvres Hospitalières  
Françaises de l'Ordre de  
Malte », dites « Ordre de  
Malte France ».**

Création de  
la Journée  
Mondiale  
des Lépreux.

Création de Soli'Malte :  
mobilisation des équipes pour  
venir en aide aux plus fragiles face  
à l'explosion de la précarité lors de  
la pandémie de la Covid-19.

**1927**

**1954**

**2020**

**A PARTIR DE  
1860**

**1928**

**1993**

Création de services  
sanitaires chargés des  
secours aux blessés  
de guerre.

L'Ordre de Malte France  
est reconnu association  
d'utilité publique.

Lancement des  
maraudes avec  
le Samusocial.



## HISTOIRE

La Maison Notre Dame de Philerme est un établissement médico-social géré par l'Ordre de Malte France, association reconnue d'utilité publique depuis 1928. L'autorité de contrôle et de tarification de cet établissement est l'Agence Régionale de Santé (ARS). Il s'agit d'une Maison d'Accueil Spécialisée (MAS).

La Maison Notre Dame de Philerme, située à proximité du centre-ville de Sallanches, au cœur du Pays du Mont Blanc, a été inaugurée en 1997. Elle a ouvert à l'initiative de l'association Autisme Eveil 74, grâce au généreux don de la Maison Guelpa par la famille Guelpa-Longo. En 2011, un ambitieux programme d'extension a permis d'augmenter la capacité d'accueil avec l'ouverture de la Maison Noëlie. Un projet rendu possible grâce à la générosité de Madame Noëlie de MAISTRE.

La Maison Notre Dame de Philerme est spécialisée dans l'accueil de personnes atteintes de trouble du spectre de l'autisme et de troubles neuro développementaux. Nous accueillons des personnes à partir de l'âge de 16 ans sur notification d'une MDPH (Maison Départementale des Personnes Handicapées). Cette maison est le camp de base de l'Equipe Mobile Autisme de Haute Savoie (EMA74). Un service d'expertise qui assure deux missions : l'aide aux aidants professionnels et familiaux et des diagnostics de Troubles de Spectres de l'Autisme TSA).

**L'agrément de l'établissement fixe à 22 places sa capacité d'accueil.**

**Elles sont réparties comme suit :**

- 18 places en internat
- 2 places en Accueil Temporaire (90 jours/an)
- 2 places d'accueil de jour

**22** places





La Maison Notre Dame de Philerme est un lieu de vie et délivre également aux résidents des prestations dites « hôtelières » telles que l'hébergement, les repas ou encore le traitement du linge.

### LE BÂTIMENT

La personne est accueillie au sein d'un des 4 appartements de la MAS. Les bâtiments prennent en compte les nécessités fondamentales des personnes porteuses d'autisme.

Les appartements sont composés de cinq chambres chacun. On retrouve également des espaces communs dans chacun de ces appartements : un salon, une salle à manger, une salle de bain avec baignoire, une douche, des WC.

Les espaces sont aménagés de façon à faciliter les repères et à proposer un quotidien de qualité dans un environnement respectueux des résidents et conforme aux normes en vigueur. Les résidents disposent de la liberté d'aller et venir au sein de leurs appartements.

### VOTRE CHAMBRE

Votre accueil s'effectuera en chambre individuelle équipée d'un mobilier adapté.

Vous pouvez aménager votre chambre comme vous le souhaitez : cadres, meubles d'appoints etc. Nous vous conseillons vivement de le faire afin de vous sentir comme chez vous. L'aménagement devra être compatible avec la superficie affectée, la sécurité et l'organisation quotidienne tant pour vous que pour les professionnels.

Renseignez-vous préalablement auprès des services techniques de la Maison afin de vérifier les normes de sécurité du mobilier que souhaiteriez installer.



### LES MISSIONS D'ACCOMPAGNEMENT DE LA MAISON NOTRE DAME DE PHILERME

Afin d'assurer un accompagnement de qualité, la Maison Notre Dame de Philerme souhaite que les personnes accompagnées se sentent chez elles. La liberté individuelle est le principe de notre accompagnement, en accord avec la vie en collectivité et les règles fondamentales de sécurité liées à la grande vulnérabilité des résidents.

Les missions de la Maison Notre Dame de Philerme consistent à proposer un accompagnement socio-éducatif, médical et psychologique. Les troubles du spectre de l'autisme requièrent une attention particulière afin que les personnes améliorent leurs capacités fonctionnelles à interagir avec le monde qui les entoure. Cet accompagnement, pluridisciplinaire et individualisé, est un parcours qui évolue en permanence.

La Maison propose d'accompagner les résidents en fonction de leurs capacités, des besoins identifiés et régulièrement évalués, pour vivre dans un établissement offrant un cadre structurant et adapté.

La Maison œuvre afin de :

- Favoriser le développement de la participation sociale des personnes
- Assurer une qualité de vie et votre libre choix
- Garantir un accompagnement médical, social, psychologique
- Être attentif aux besoins
- Garantir l'intimité

L'éducation structurée est un mode d'intervention valorisé et préconisé par l'établissement.

Pour ce faire une équipe de professionnels formés, accompagne et soutient, conformément aux recommandations de la HAS (Haute Autorité de Santé), la personne accueillie dans :

- L'ensemble des actes de la vie quotidienne (toilettes, habillage, repas...)
- Les activités
- L'adaptation de l'environnement à ses besoins spécifiques

## FORMALITÉS D'ADMISSION

La personne peut être accueillie à partir de l'âge de 16 ans sur notification d'une MDPH. La demande d'admission se fait directement sur la plateforme «ViaTrajectoire», ce qui permet de mutualiser les demandes auprès de plusieurs établissements en complétant un dossier unique, en le modifiant au besoin, mais également de suivre l'avancée des différentes demandes en temps réel.

La commission d'admission pluridisciplinaire de l'établissement statue sur l'admission de la personne, sous la responsabilité du directeur.

## ORGANISATION DE L'ADMISSION

Dans la mesure des places disponibles et des possibilités d'accueil, nous vous proposerons un rendez-vous de pré-admission. Celui-ci aura pour objectifs de faire connaissance, d'évaluer les besoins, souhaits, de manière à mettre en place les meilleures conditions d'accueil pour l'arrivée du résident.

Ce sera également le moment de visiter l'établissement et de rencontrer les professionnels présents. Les principales règles de vie quotidienne définies dans le règlement de fonctionnement seront présentées.

L'admission, sera alors, définitive après la signature du contrat de séjour et de la prise de connaissance du règlement de fonctionnement de l'établissement, à l'issue d'une période d'évaluation qui sera définie ensemble

### Le professionnel référent

Un professionnel référent est dédié à chaque résident Il est l'interlocuteur privilégié. Il a pour mission de centraliser les éléments relatifs au projet de vie.



### LES PROFESSIONNELS

Le travail en équipe pluridisciplinaire implique une mixité de personnes ayant des formations et des diplômes différents, des expériences professionnelles et personnelles propres à chaque salarié.

Les effectifs professionnels de l'établissement peuvent varier en fonction du contrat signé avec l'autorité de tutelle (l'ARS).

Cette équipe pluridisciplinaire assure au quotidien un accompagnement pensé pour les personnes porteuses de trouble du spectre de l'autisme :

- **Une équipe éducative**, composée d'éducateurs spécialisés, de moniteurs éducateurs d'aides médico-psychologiques ou accompagnants éducatifs et sociaux. Le personnel reçoit régulièrement des formations dédiées aux TSA.
- **Une équipe médicale et paramédicale** qui assure le suivi du parcours de santé de la personne.
- **Une équipe de soins** qui assure le suivi du parcours de santé de la personne composée d'un médecin coordonnateur, d'un médecin psychiatre, d'une infirmière, d'un psychologue, d'un neuropsychologue et d'intervenants paramédicaux.
- **Des services administratifs**
- **Une équipe de direction**

Par ailleurs, des professionnels libéraux et bénévoles peuvent intervenir sur l'établissement.

L'organigramme de l'établissement est à votre disposition, vous pouvez le demander au secrétariat.

Le résident peut également être suivi par des professionnels extérieurs, auxquels vous étiez habitués (médecin traitant, pédicure, kinésithérapeute...). Afin d'assurer la coordination du parcours de soins, les informations seront à transmettre à l'infirmière de l'établissement (ordonnances, comptes rendus...).



## LES MODALITÉS DE FONCTIONNEMENT

L'établissement est ouvert 365 jours par an. Les sorties de week-end ou lors de vacances sont soumises à des conditions précisées dans le règlement de fonctionnement.

Vous trouverez ci-dessous le déroulement d'une journée type (du lundi au vendredi) :



**Le lever** s'échelonne à partir de 7h45.

**Le petit déjeuner** se déroule au sein des unités.

**Les toilettes** qui s'en suivent se répartissent entre le matin et le soir.

De 10h30 à 12h, **des activités** sont proposées de manière individuelle ou collective, en intérieur ou à l'extérieur. Elles figureront dans le projet de vie personnalisé.

**Le déjeuner** se déroule de 12h30 à 13h30.

**Un temps de repos** est prévu ensuite jusqu'à 14h00.

**Un second temps d'activités** est organisé entre 14h00 à 17h00.

**Le dîner** débute à 19h.

**Les soirées** clôturent ces journées en fonction du rythme de chacun.

**Le coucher** est aussi respectueux du rythme de chacun.

## REPÉRAGES SPATIAUX TEMPORELS

L'environnement est organisé de manière à répondre aux besoins des personnes porteuses d'autisme :

- Repères : le planning d'activités annuel est fixe, des ajustements peuvent être apportés au cours de l'année en fonction des besoins.
- Prévisibilité : des emplois du temps individuels sont institués, chaque jour.
- Séquençages : les apprentissages, les supports à l'autonomie, les emplois du temps sont séquencés pour permettre une meilleure compréhension
- Supports visuels : des pictogrammes sont utilisés : objets, photos, dessins, symboles et mots. L'utilisation des aides visuelles est préalablement soumise à une évaluation des modalités de communication privilégiées par la personne.

## VOTRE PROJET D'ACCUEIL ET D'ACCOMPAGNEMENT PAA

Le PAA, élément du contrat de séjour, fonde l'action quotidienne de chaque personne accueillie et des équipes garantissant les droits de la personne accueillie.

Le projet d'accueil et d'accompagnement, outil pivot de l'accompagnement, est travaillé par l'équipe pluridisciplinaire tous les ans. Bien évidemment ces délais sont revus selon les événements qui pourraient survenir et impacter la vie des résidents. Les objectifs poursuivis font l'objet d'une concertation étroite afin de les décliner au quotidien de façon opérationnelle.



## VOTRE PROJET DE SANTÉ

Les soins sont conduits sous la responsabilité d'un médecin généraliste.

La liberté est totale sur le choix des intervenants médicaux et paramédicaux.

L'infirmière de l'établissement est chargée du suivi de l'état de santé du résident, la gestion des rendez-vous médicaux, de la coordination des examens et consultations.

Le personnel qui accompagne quotidiennement les résidents assure la délivrance des médicaments, dans la mesure où cela correspond bien à un acte de la vie courante et qu'il a été formé.

L'établissement a passé plusieurs conventions de partenariats (structure d'accompagnement en soins palliatifs, service d'hospitalisation à domicile), notamment avec les HPMB (Hôpitaux du Pays du Mont Blanc). Ceci afin de répondre aux nécessités individuelles.

Le personnel en accompagnement direct veille à la mise en œuvre des protocoles et conduites prescrits par les médecins et coordonnés par l'infirmière.

Sous la responsabilité du médecin généraliste, des informations sur des conduites préventives sont dispensées auprès des personnels.

Dans le cadre de l'accueil temporaire, les éléments de votre dossier médical sont transmis au médecin de l'établissement préalablement à votre séjour.

## VOTRE VIE SOCIALE

### Les visites

Il est possible de recevoir des visites dans les espaces de vie communs ou dans la chambre.

Elles sont libres cependant afin de préserver la tranquillité et le rythme de vie de tous, des horaires sont mis en place.

Toutes les informations sont inscrites au sein du Règlement de Fonctionnement.

### Les sorties

Des sorties sont possibles soit avec la famille, un tiers de confiance, un bénévole voire un prestataire, mais dans tous les cas celles-ci sont soumises à une information préalable.

### Les proches

Les proches jouent un rôle important dans la vie de l'établissement et dans la qualité du séjour. L'instauration d'un climat de respect et de confiance mutuel est essentielle. Nous impliquons les familles, en particulier :

- A être présentes, à la réunion de projet personnalisé d'accompagnement.
- A partager les temps conviviaux qui rythment la vie de l'établissement,

Vous trouverez toutes les modalités de vie au sein du Règlement de Fonctionnement qui vous sera remis à votre accueil.



# [ LA VIE À LA MAISON DE NOTRE DAME DE PHILERME ]

## La restauration

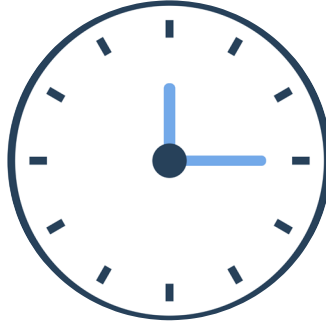
La restauration est assurée par un prestataire qui cuisine sur site. Les plats sont préparés à la Maison Notre Dame de Philerme conformément aux règles relatives à la cuisine collective. Les menus sont élaborés par un diététicien.

## Restauration - horaires



### De 8h00 à 9h30 : petit-déjeuner

Salle à manger des unités



### 12h30 : déjeuner

En salle à manger des unités



### 19h : dîner

En salle à manger des unités

## À savoir

- Des « repas améliorés » et des repas thématiques sont organisés.
- Des repas au restaurant peuvent être également prévus.
- Si le résident est sorti pour un rendez-vous médical extérieur, à son retour, un repas sera préparé
- Régulièrement, notamment lors des sorties nature en extérieur ce sont des piques niques, ou des repas en thermos qui sont proposés

## Les transports

L'établissement peut assurer les transports, depuis et vers le domicile, sur une zone géographique déterminée, ou leur prise en charge financière pour les personnes accueillies sous le régime du semi internat.

## VOS DROITS

Le respect de la dignité, de l'intégrité et de la vie privée est une priorité pour la Maison Notre Dame de Philermes.

Les besoins des résidents sont toujours recherchés et pris en considération.

Pour toutes remarques, nous sommes à votre disposition et nous vous apporterons une réponse dans les meilleurs délais.

### **La liberté d'aller et venir**

Le principe au sein de l'établissement est la liberté d'aller et venir. Cependant, il peut exister des restrictions, la libre circulation des personnes est réalisée dans la limite des capacités de ces dernières.

Le principe existant est que les personnes circulent librement dans leurs appartements et que cette circulation est restreinte sur les espaces collectifs, selon les capacités des résidents.

### **Les personnes de confiance**

Les résidents peuvent être accompagnés dans leurs démarches, par une personne de leur entourage qui pourra : assister, représenter, faire part de leurs volontés.

### **La participation et l'expression des personnes et de leurs familles**

Conformément à la réglementation en vigueur, l'établissement dispose d'un Conseil de la Vie Sociale (CVS) comprenant des représentants élus. Ce dernier se réunit au moins trois fois par an. Les élus ont en charge de représenter les résidents et de solliciter l'établissement sur du fonctionnement de la structure : projet d'établissement, activités mises en œuvre, projets de travaux et nouveaux équipements, modification du règlement de fonctionnement.

La liste des représentants élus est disponible à l'accueil.

Vous pouvez prendre contact avec eux, si vous le souhaitez.

Les représentants légaux des personnes accueillies seront toujours sollicités pour donner leur avis et leur accord concernant l'accompagnement.

### **La liberté de la pratique religieuse**

Quelle que soit votre confession, vous pouvez vivre votre foi comme vous l'entendez à la Maison Notre Dame de Philermes.

Vous pouvez mettre en pratique vos convictions (religieuses, philosophiques...) dans le respect mutuel des libertés d'autrui. L'ensemble du personnel est tenu de respecter vos opinions et vos croyances.

Par ailleurs, la Maison Notre Dame de Philermes permet aux résidents de participer à des messes, ou encore des temps de découverte et d'accompagnement spirituel, si vous le souhaitez.

## [ VOS DROITS ]

### Le recours à un médiateur

Toute personne accueillie au sein de la Maison peut faire appel, en vue de l'aider à faire valoir ses droits, à une personne qualifiée. Une liste des personnes qualifiées, conjointement établie par l'ARS et le Conseil départemental de Haute-Savoie est également disponible à l'accueil ou auprès de l'ARS 74. Les personnes qualifiées peuvent assurer une médiation en cas de difficulté pour faire valoir vos droits.

La médiation est un processus structuré reposant sur la responsabilité et l'autonomie des participants, qui, volontairement, avec l'aide d'un tiers neutre, impartial, indépendant et sans pouvoir décisionnel ou consultatif, favorise, par des entretiens confidentiels, l'établissement et/ou le rétablissement des liens, la prévention et le règlement des conflits. La médiation ne s'impose pas, elle sera choisie par les deux parties.

### La protection de vos données personnelles

En séjournant au sein de l'établissement, vous allez nous donner accès à un certain nombre d'informations concernant votre famille et vous-même, qui vous sont propres et vous identifient : nom, prénom, numéro de sécurité sociale... Vous avez donc des droits pour vous assurer que ces données sont correctement et utilement utilisées afin de respecter votre personne et votre vie privée. Ces droits vont vous permettre de garder la maîtrise de vos données. Ces données vont nous servir pour organiser votre accompagnement et s'assurer de votre sécurité. Nous avons le devoir d'en faire bon usage tout en respectant ce pourquoi elles vous ont été demandées.

Toutes les informations nécessaires à votre accompagnement sont regroupées dans un dossier unique. Ce dossier qui contribue à la personnalisation de l'intervention des professionnels et à la qualité de votre l'accompagnement est informatisé. Vous pouvez avoir accès à votre dossier en faisant une demande écrite à l'attention du Directeur.



Dans le cadre de la réglementation en vigueur des informations peuvent être partagées entre les professionnels pour proposer des réponses adaptées à vos besoins. L'obligation de secret s'impose aux professionnels de santé. Par ailleurs, les professionnels qui ont accès à ces informations sont soumis à la discrétion professionnelle.

### Mon Espace Santé

Chacun bénéficie du service « **Mon espace santé** ». Ce service public permet à chacun de stocker et partager ses documents et données de santé en toute sécurité afin d'être mieux soigné.

- Pour en savoir plus sur les fonctionnalités de « Mon espace Santé » : <https://esante.gouv.fr/mon-espace-sante>
- Pour en savoir plus sur la protection des données : <https://www.monespacesante.fr/protection-donneespersonnelles>
- Pour en savoir plus sur son fonctionnement : contacter le 3422 (service gratuit + prix d'un appel)

L'équipe de soins de l'établissement alimentera et pourra consulter votre Espace Santé dans le cadre de la prise en charge, sauf opposition de votre part.

### Le respect des dernières volontés

Les moments de fin de vie font l'objet de soins, d'assistance et de soutien adaptés, dans le respect de vos croyances et de vos convictions.

En cas de décès, la famille ou le représentant légal est prévenu dans les plus brefs délais. Si aucune volonté particulière n'a été notifiée, les mesures nécessaires seront arrêtées conjointement avec la famille, une personne de confiance ou votre représentant légal.

L'établissement accompagne les personnes jusqu'à la fin naturelle de la vie. L'Ordre de Malte France forme les professionnels et les bénévoles de toutes ses structures à l'accompagnement de fin de vie pour la mise en œuvre d'une authentique démarche palliative.

### Le saviez-vous ?

Vos données à caractère personnel seront :

- Traitées de manière licite, loyale et transparente
- Collectées dans un but précis
- Limitées au strict nécessaire
- Exactes et tenues à jour
- Conservées pour une durée déterminée en fonction de la réglementation
- Traitées de manière sécurisée

### LA SÉCURITÉ

L'harmonie et le bon fonctionnement de la vie collective nécessitent le respect des règles de vie communes. Les familles et visiteurs sont invités, à lire attentivement le règlement de fonctionnement et les affichages et à se conformer aux instructions qui y sont portées.

Par ailleurs, la sécurité des personnes au sein de notre maison est une de nos préoccupations principales.

Une surveillance est assurée par la Maison Notre Dame de Philermes dans le respect de la liberté de chacun. La surveillance nocturne est assurée par une équipe de surveillants de nuit assistée d'un système de vidéo surveillance qui a fait l'objet d'une déclaration à la CNIL. Cette vidéo surveillance ne peut se réaliser qu'avec votre accord à l'appui d'un certificat médical.

Enfin, l'espace extérieur de l'établissement est clos et entièrement sécurisé.

Les locaux sont équipés de détecteurs d'incendie et de dispositifs de sécurité appropriés et contrôlés régulièrement, conformes aux exigences en vigueur.

La liberté de circuler au sein des appartements est garantie aux résidents. Les accès aux espaces communs, administratifs et techniques se font par des accès sécurisés.

#### **La Maison Notre Dame de Philermes met en place de nombreuses actions pour promouvoir la bientraitance**

- Formation de l'ensemble du personnel sur les situations à risque de maltraitance psychologique et physique.
- Formalisation d'une procédure de signalement des situations de maltraitances.
- Diffusion des recommandations de bonnes pratiques.
- Rappel des peines encourues pour les professionnels maltraitants.

Si vous êtes témoin de négligence ou de maltraitance, ou si vous estimez en être victime, nous vous remercions par avance d'alerter le plus rapidement possible un professionnel ou la direction de la Maison.

Il existe également un numéro national dont le but est de lutter contre la maltraitance : **3977**

### LA POLITIQUE QUALITÉ

La Maison Notre Dame de Philermes s'engage à respecter les principes de la « charte des droits et libertés de la personne accueillie ». La Maison accorde une réelle importance à la lutte contre la maltraitance et s'engage auprès des personnes accompagnées et de leurs familles à en faire une préoccupation quotidienne. L'ensemble du personnel est sensibilisé et formé régulièrement, aux situations à risques de maltraitance psychologiques et physiques.

L'établissement recueille les événements indésirables auprès des professionnels, des résidents, les analyse et répond aux parties prenantes concernées.

L'établissement est engagé dans une démarche d'amélioration continue de ses pratiques professionnelles. Nous réalisons régulièrement une enquête de satisfaction, auprès des résidents et des familles.

#### **Vous avez une plainte ou une réclamation, comment faire ?**

- Vous pouvez vous adresser à l'accueil ou auprès d'un cadre de l'établissement
- Vous pouvez adresser votre réclamation par courrier/email à la direction de l'établissement
- Vous pouvez vous adresser aux membres du Conseil de la Vie Sociale
- Vous pouvez également nous adresser toute remarque ou suggestion
- L'établissement garantit le respect de l'anonymat pour toute plainte ou réclamation formulée

### INFORMATION COMPLÉMENTAIRE

#### **Assurance**

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

## POUR VOUS REPÉRER

### MAISON SPÉCIALISÉE NOTRE DAME DE PHILERME

259, rue de Savoie

74700 Sallanches

## CONTACTS

**Tel :** 04 50 47 94 97

**Mail :** [mas.ndphilerme@ordredemaltefrance.org](mailto:mas.ndphilerme@ordredemaltefrance.org)



#### Accueil téléphonique :

ouvert de 8h30 à 12h00 puis de 14h à 17h00





**ORDRE DE MALTE**  
**FRANCE**

**42 rue des Volontaires - 75015 Paris 01 45 20 80 20**

[www.ordredemaltefrance.org](http://www.ordredemaltefrance.org)

