

Livret d'accueil



EHPAD

L'Arc en Ciel

2, rue Frédéric Chopin

67116 REICHSTETT

Accueil et informations : Mme Cathia OTT

☎ 03.88.18.08.00

cott@reichstett.fr



Vous souhaitez venir vivre en EHPAD...

Avant de fixer votre choix sur « L'Arc en Ciel », il est nécessaire que vous-même et vos proches soyez parfaitement informés des conditions de séjour que vous allez y trouver.

C'est la raison d'être de ce petit livret : vous faire connaître au mieux notre établissement, son mode de fonctionnement particulier, vos droits et vos obligations, la liste des prestations fournies par la maison et les relations avec l'extérieur.

Notre but à tous : s'efforcer que cette Maison soit la vôtre et que vous y trouviez toujours réconfort et sérénité.

Sommaire

Présentation de l'établissement et du personnel	pages 1 à 2
Le règlement intérieur	
✚ Les conditions d'admission	page 3
✚ Les frais de séjour.....	pages 4 et 5
✚ Le volet sécurité.....	page 5
La vie quotidienne	
✚ Généralités.....	page 6
✚ Le mode de fonctionnement.....	page 7
✚ Les équipements individuels et collectifs.....	page 8
✚ L'organisation des repas	page 8
✚ L'entretien du linge.....	page 9
✚ Les prestations externes	page 9
✚ La pratique religieuse.....	page 9
✚ Les animaux.....	page 9
✚ La collaboration médicale et paramédicale	page 10
✚ Les loisirs	page 10 à 11
Le Conseil de la Vie Sociale	page 11
L'Association « Les couleurs de l'arc-en-ciel »	page 11
La fin de vie.....	page 12
Coordonnées de la Personne Qualifiée.....	page 13
Annexes.....	page 14

Présentation...

...de l'établissement

La Maison de Retraite « L'Arc en Ciel » de REICHSTETT, a ouvert ses portes en décembre 1996.

Suite à la signature de la convention tripartite entrée en application au 1.01.2006, l'établissement est devenu un EHPAD (Etablissement d'Hébergement pour Personnes Agées Dépendantes).

C'est un établissement public géré par le CCAS (centre communal d'action sociale) de la commune :

- Mr Georges SCHULER, Maire de la Commune, Président du CCAS
- Mme Michèle MEYER, Adjointe au Maire chargée des affaires sociales, Vice-Présidente du CCAS.

La Direction en a été confiée depuis août 2007 à Mme Pascale LORENTZ, Directrice – Cadre de Santé Infirmier.

La municipalité a voulu que cet établissement soit plus qu'une maison de retraite ordinaire. Une longue et rigoureuse réflexion a débouché sur une structure originale devant permettre à chaque personne âgée, quel que soit son statut ou son état de santé de conserver une juste place dans la société.

Notre maison accueille à la fois :

- des personnes valides ou présentant une autonomie partielle dans 2 unités de vie de 14 lits chacune, placées sous la responsabilité d'une auxiliaire de vie ou d'une aide-soignante. Chacun reste acteur dans sa vie le plus longtemps possible et bénéficie d'une prise en charge individuelle dans le respect de ses habitudes, tout en conservant une vie sociale.
- des personnes atteintes de troubles cognitifs avancés, en perte d'autonomie qui ont besoin d'être assistées pour tous les actes de la vie quotidienne. Elles sont accueillies dans une unité de 14 lits, dans un espace protégé, conçu pour palier aux risques spécifiques des pathologies neurodégénératives. Elles sont placées sous la responsabilité d'une auxiliaire de vie et d'une aide-soignante pour favoriser le lien social et répondre à leurs besoins fondamentaux.

Afin d'assurer au mieux la cohabitation des résidents ayant des profils, des besoins très différents, le fonctionnement de l'établissement a été pensé sur le modèle **CANTOU** (Centre d'Activités Naturelles Tirées d'Occupations Utiles) qui s'apparente à la vie familiale.

Le maintien des liens familiaux et affectifs, d'une part, grâce à la participation des familles à la vie de l'établissement, et d'autre part, l'ouverture sur l'extérieur, grâce à de multiples échanges avec les différentes associations de la commune, est la base qui garantit la viabilité de ce projet.

...du personnel

Il est constitué de :

- 1 Directrice
- 1 Médecin coordonnateur
- 1 Infirmière coordinatrice
- 2 Infirmières
- 1 Rédacteur chargé de la gestion comptable-RH
- 1 Adjoint administratif principal chargé de l'accueil et du secrétariat
- 3 Aides-soignantes gérontologiques en poste de jour
- 3 Aides-soignantes en poste de jour
- 2 Auxiliaires de soins en poste de jour
- 1 Aide-soignante gérontologique en poste de nuit
- 1 Aide-soignante en poste de nuit
- 6 Agents sociaux faisant fonction d'auxiliaires de vie
- 2 Agents Sociaux de nuit chargés de l'entretien
- 3 Adjointes techniques chargés de l'entretien
-  1 Adjoint technique chargé du linge
-  1 Animatrice
-  1 Agent technique mis à disposition par la commune

Modalité de fonctionnement

Les conditions d'admission

L'EHPAD « L'Arc en ciel » accueille des personnes, âgées d'au moins 60 ans.

L'admission est prononcée conjointement par la Vice-Présidente du CCAS, le directeur de l'établissement et le médecin coordonnateur.

Les pièces nécessaires sont les suivantes :

- ✚ Le questionnaire administratif et médical dûment remplis qui valent inscription sur liste d'attente.

- ✚ Lors de l'entrée dans l'établissement :
 - ✚ Livret de famille,
 - ✚ Déclarations fiscales ou dernier avis d'imposition,
 - ✚ Titres de pension,
 - ✚ Carte d'assuré social et attestation d'ouverture de droit
 - ✚ Carte de mutuelle complémentaire maladie,
 - ✚ L'engagement du futur résident et des débiteurs d'aliments pour régler le prix de journée avec paraphes et signature du contrat de séjour.
 - ✚ Le règlement intérieur avec paraphes et signature du résident.
 - ✚ Le formulaire de désignation de la personne de confiance
 - ✚ Le document « Vos directives anticipées »
 - ✚ Le document « Demande de résiliation d'une location de matériel médical »
 - ✚ Un RIB et l'adhésion au prélèvement automatique
 - ✚ Dénonciation de l'APA à domicile le cas échéant

Les frais de séjour

Le prix de journée est fixé par le Président du Conseil Départemental et révisé annuellement. Il comporte le **tarif hébergement** auquel s'ajoute le **tarif dépendance GIR 5 et 6**.

A compter du 1er mars 2025 :

- le tarif hébergement s'élève à 76.66 € par jour
- le tarif dépendance GIR 5-6 s'élève à 6,10 € par jour
- Lorsque le résident a été évalué dans un girage 3-4 ou 1-2, l'établissement perçoit un tarif dépendance du Conseil Départemental :

GIR 3-4 : 8.28 € par jour

GIR 1-2 : 16.56 € par jour

Ce qui correspond à l'Allocation Personnalisée d'Autonomie (APA).

Les loisirs et les sorties sont exclus de ce prix de journée.

Un dépôt de garantie est demandé à l'entrée. Il correspond à 30 jours du tarif hébergement. En cas de départ, il sera restitué à la personne concernée ou à ses héritiers, déduction faite du montant des éventuels travaux nécessaires à la remise en état des locaux.

La facturation se fait mensuellement, à terme échu. Le règlement se fera auprès du service de gestion comptable de Saverne.

En cas de **retard de paiement** égal ou supérieur à un mois, il est notifié au résident et, s'il en existe un, à son représentant légal.

Le **défaut de paiement** doit être régularisé dans un délai d'un mois à partir de la notification.

En cas de non-paiement dans le délai imparti, le logement sera libéré dans les quinze jours.

A compter de la date de **réservation** et jusqu'à l'entrée effective du résident, il lui sera facturé le tarif hébergement minoré du forfait journalier de soins de la sécurité sociale, 20 € en 2025, cette réservation ne pouvant excéder une durée de quinze jours.

En cas d'**hospitalisation**, supérieure à 72 heures, la chambre continue d'être réservée au résident, pendant une durée maximale de trois mois, moyennant un prix de réservation égal au tarif hébergement minoré du forfait journalier de soins de la sécurité sociale, 20 € en 2025.

En cas d'absence prolongée du résident pour **vacances**, le prix de journée est ramené au tarif hébergement minoré du forfait journalier de soins de la sécurité sociale, 20 € en 2025 à compter du 3^{ème} jour consécutif dans la limite de 35 jours par année civile.

L'absence d'une journée doit être signalée 24 heures à l'avance.

En cas de **décès**, un prix de réservation égal au tarif hébergement minoré du forfait journalier de soins de la sécurité sociale, 20 € en 2025 sera facturé à compter du

lendemain du décès et jusqu'à libération complète des locaux qui devra intervenir dans les 6 jours.

En cas de **résiliation** par le résident, celui-ci devra en informer la direction quinze jours à l'avance étant entendu que la réservation y relative lui sera facturée pendant cette période.

D'autre part, l'établissement se réserve la possibilité de rompre le contrat d'un résident dont l'attitude serait incompatible avec la vie collective.

Les résidents peuvent bénéficier de diverses **aides** :

✚ **l'Allocation Logement Social (ALS)** : les dossiers sont à retirer à la Caisse d'Allocation Familiale (CAF).

18 rue de Berne
67092 STRASBOURG Cedex
☎ **03-88-37-67-70**
www.strasbourg.caf.fr

✚ **l'Aide Sociale** sous conditions de ressources et de placements, cette aide est récupérable sur succession et soumise à l'obligation alimentaire

Le volet sécurité

Pour des raisons de sécurité, les portes de l'EHPAD sont fermées à 19 heures. Au-delà les visiteurs sont priés de se signaler au personnel en sonnant à l'entrée principale.

Systeme d'appel

Chaque chambre est équipée d'un système d'appel malade.

Un médaillon portable permettant l'appel au personnel en toute circonstance sera remis aux résidents qui le souhaitent. Il est recommandé de garder ce médaillon sur soi et de le laisser dans la chambre lors de sorties ou d'absences prolongées.

Objets de valeur

Il est déconseillé de garder des objets précieux dans les chambres.

La direction de l'établissement décline toute responsabilité en cas de vol d'argent ou d'objets de valeur dans l'établissement.

Pourboires au personnel

Il est interdit de donner des pourboires, bijoux ou tout autre objet de valeur au personnel de l'EHPAD.

Par mesure de sécurité, nous vous demandons de respecter les consignes suivantes :

- ✚ ne pas modifier les installations électriques existantes,
- ✚ ne pas utiliser tout appareil à carburants liquide, solide, ou gazeux ainsi que des couvertures chauffantes,
- ✚ fumer dans les espaces réservés à cet effet

La vie quotidienne

Généralités

Entrer dans un établissement d'hébergement pour personnes âgées dépendantes, c'est bénéficier d'installations et de services collectifs (repas équilibrés, entretien du linge, soins, surveillance médicale, loisirs, etc...), mais également conserver au maximum sa liberté personnelle.

Chaque résident, est libre d'organiser sa journée : participer aux différentes activités, se promener ou rester dans sa chambre. Chacun est invité à conserver une activité à la mesure de ses possibilités.

Cependant, il existe dans l'établissement des contraintes ; ce sont celles qu'impose la vie en communauté. Un climat de confiance est donc nécessaire. Il suppose la reconnaissance des droits et des devoirs de chacun.

Toute l'équipe pluriprofessionnelle de « l'Arc-en-ciel » se réfère à la « charte des droits et libertés de la personne accueillie ». Elle partage les mêmes valeurs :

- le respect
- la dignité
- l'équité
- la responsabilité
- l'entraide
- l'écoute
- le partage

Ainsi, elle situe son action dans une démarche éthique.

Afin de préserver les libertés et la quiétude de chacun, il est recommandé :

- ✚ d'user avec discrétion des appareils de radio et de télévision,
- ✚ de se conformer aux mesures de sécurité affichées dans l'établissement,
- ✚ d'adopter un comportement compatible avec la vie communautaire,
- ✚ de se conformer aux horaires en vigueur dans l'établissement.

Le mode de fonctionnement

A l'ouverture de l'établissement, l'équipe municipale a choisi comme mode de fonctionnement le système CANTOU, qui permet de faire vivre les résidents en petites unités de vie communautaire.

A ce jour, nous avons un mode de fonctionnement similaire : la structure compte 42 chambres individuelles réparties en 3 unités : Les lilas, Les Magnolias et les Coquelicots. Chaque unité est dotée d'un espace de vie accueillant les résidents pour les repas, les activités diverses.

La vie à l'EHPAD s'articule autour de 4 caractéristiques essentielles :

+ **les résidents** sont invités à participer, dans les limites de leurs possibilités, aux activités de la vie quotidienne.

+ **les familles** sont sollicitées pour participer aux animations et s'impliquer dans la vie de la structure. Quel que soit le dévouement du personnel, il ne remplacera jamais le soutien affectif et psychologique que les familles doivent à leurs proches.

+ **les soignants** accompagnent les résidents dans leur vie quotidienne, afin de conserver, voire de faire progresser leur autonomie. Leur fonction est d'être proche des résidents, d'assurer des soins personnalisés en toute sécurité dans un climat de sérénité.

L'ensemble du personnel s'inscrit dans le respect de la personne accueillie :

- le personnel frappe à la porte avant d'entrer dans la chambre.
- les soins sont effectués porte de la chambre fermée.
- Les expressions de familiarité ne sont utilisées qu'à la demande du résident.

+ **les bénévoles** :

Toujours les bienvenus, ils participent à l'amélioration de la vie quotidienne des unités de vie. Ils font partie d'association telle que « Les Couleurs de l'Arc en Ciel » et « La Croix Rouge » ou viennent à titre privé offrir de leur temps.



Les équipements individuels et collectifs

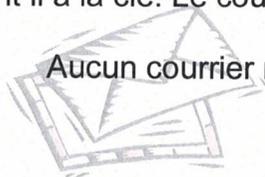
+ **Les chambres** sont équipées de façon standard mais elles peuvent être personnalisées et meublées par chacun selon ses goûts. Seul le lit médicalisé est imposé.

Certains équipements sont accessibles aux résidents et à leurs familles :

- ❖ Salon de coiffure
- ❖ Grande Salle de bain avec bainé
- ❖ Espace détente (Bar de la plage)
- ❖ Chapelle
- ❖ Salle de restaurant

La salle de restaurant peut être mise à disposition des familles pour un goûter d'anniversaire par exemple. Il est également possible pour la famille de partager un repas avec son parent ; il y aura lieu de réserver le repas à l'accueil et de procéder au règlement de celui-ci.

+ Chaque résident possède une boîte aux lettres personnelle située dans le hall d'accueil dont il a la clé. Le courrier est distribué tous les jours.



Aucun courrier ne sera gardé au secrétariat.

L'organisation des repas

La préparation des repas s'effectue pour la plus grande partie en cuisine centrale. Cependant, les résidents peuvent être invités, avec l'aide auxiliaire de vie, à participer à un atelier de cuisine.

Les repas sont pris dans les unités de vie. Une fois par mois, le jeudi midi, les résidents se retrouvent en salle de restaurant pour partager le repas et fêter les anniversaires du mois. Pour l'occasion, le cuisinier prépare des gâteaux d'anniversaire.

Les horaires des repas sont :

- Petit déjeuner : de 7h à 9h30
- Repas de midi : 12h
- Collation : de 15h à 16h
- Repas du soir : 18h

Les repas seront servis dans les chambres si l'état de santé du résident le justifie sur avis du médecin ou de l'infirmière.

L'entretien du linge

Le linge de lit et de toilette (oreiller, couette, draps, housse et taie, serviette éponge et gants de toilette) est fourni par l'établissement. Un prestataire extérieur se charge de l'entretien du linge plat. L'entretien de tout autre linge de lit apporté par le résident sera à la charge de la famille.

Le linge personnel des résidents est entretenu par nos soins. Il sera identifié à l'admission par la lingère à l'aide d'un matériel adapté (presse). Le linge délicat (lainage, lingerie fine...) sera de préférence entretenu par la famille. En aucun cas, l'établissement ne peut être tenu responsable d'éventuelles dégradations du linge.

Les prestations externes

Un coiffeur est à votre disposition tous les quinze jours dans l'établissement. La Direction a négocié les tarifs pour obtenir une prestation de qualité et de prix concurrentiel.

S'il le désirait, le résident peut faire appel à tout autre coiffeur et profiter des installations en respectant le carnet de rendez-vous déjà établi.

Une pédicure passe une fois par mois, les rendez-vous sont notés par les aides-soignantes.

Néanmoins, les résidents restent libres d'appeler un autre praticien s'ils le désirent.

La pratique religieuse

Les services religieux catholiques et protestants sont assurés au sein de l'établissement les vendredis. Les résidents peuvent librement participer à l'exercice du culte de leur choix. Leurs familles, amis, connaissances y sont également chaleureusement accueillis.

Les animaux

L'établissement héberge un chat et un perroquet qui contribue à égayer la vie dans l'EHPAD.

Les familles en visite sont autorisées à venir avec leurs animaux de compagnie.

Les résidents souhaitant intégrer l'EHPAD avec leur animal de compagnie, peuvent le faire dans la mesure où ils sont en capacité de s'en occuper en autonomie.

La collaboration médicale et paramédicale

Chaque résident choisit librement ses intervenants médicaux (médecin traitant, kiné, pédicure, médecin spécialiste etc...) qui interviennent à leur demande ou à celle de l'équipe soignante si elle le jugeait nécessaire

Un médecin gériatre : DR. BIMBOES intervient en qualité de médecin coordonnateur.

Le management de l'équipe pluridisciplinaire et la coordination des soins relèvent de la compétence de la Directrice en collaboration avec l'infirmière coordinatrice.

Le dossier médical et le dossier de soins sont informatisés.

L'Etablissement a signé une convention avec S.O.S médecin de Strasbourg qui interviendra en cas d'urgence en dehors des heures de consultation et de visites des médecins libéraux.

Les consultations chez un spécialiste hors de l'établissement sont organisées par les IDE.

Selon la situation du résident le médecin peut :

- décider de l'hospitalisation
- faire appel à l'équipe mobile gériatrique et à l'équipe mobile de soins palliatifs
- demander une évaluation gériatrique et une évaluation des fonctions cognitives supérieures en hôpital de jour
- faire appel à l'équipe de psychiatrie de l'EPSAN en cas de troubles du comportement.

Lorsque la situation du résident nécessite une présence médicale 24H/24 et/ou des soins techniques 24H/24, le transfert vers un établissement plus adapté peut être envisagé après avis médical et en concertation avec la famille.

Il existe aussi une convention avec l'AURAL pour mettre en place une hospitalisation à domicile (HAD) dès que cela est nécessaire, la décision est prise par le médecin en collaboration avec la famille.

Les activités et loisirs

Un certain nombre d'activités régulières rythme la vie des résidents.

L'animatrice, les intervenants extérieurs et le personnel soignant proposent différents ateliers :

- ✚ chant,
- ✚ atelier cuisine
- ✚ gymnastique douce,
- ✚ jeux de société,
- ✚ tricot
- ✚ promenades
- ✚ atelier mémoire,
- ✚ balnéothérapie,
- ✚ bricolage
- ✚ yoga

La liste n'est pas exhaustive et de nombreuses idées germent au gré des envies et des propositions des résidents.

Au moins une fois par mois, nous avons le plaisir d'organiser des **après-midis festifs ou des sorties**, notamment avec le soutien logistique et financier de l'association « **Les couleurs de l'Arc en Ciel** ».

L'adhésion à l'association est proposée à 25 € par an au résident et à sa famille.

Enfin, l'animatrice propose de fêter tous les anniversaires soit autour d'un verre de l'amitié, soit lors d'un goûter. L'organisation se fait en collaboration avec la famille si elle le souhaite.

Le Conseil de la Vie Sociale

En application du décret n° 2022-688 du 25 avril 2022 portant modification du Conseil de la Vie Sociale et autres formes de participation.

Il est composé de membres élus : représentants des usagers, représentants des familles et représentants du personnel. Le mandat des membres élus a une durée de 1 an au moins et de 3 ans au plus.

Le représentant de l'organisme gestionnaire et la Direction de l'Établissement sont membres de droit.

Le Conseil de la vie sociale se réunit au moins 3 fois par an sur convocation de son président qui fixe l'ordre du jour des séances.

L'association « Les couleurs de l'Arc-en-ciel »

Cette association est animée par des bénévoles et les familles des résidents. Elle organise régulièrement différentes manifestations en collaboration avec l'animatrice : spectacles, thés dansants, excursions, pique-niques, loto, ...

L'association souhaite renforcer son action à l'EHPAD. Pour ce faire, elle lance un appel aux familles des résidents et à toute personne qui souhaite s'investir pour rajouter de la vie à la vie de nos aînés.

La fin de vie



L'EHPAD est pour nombre de personnes âgées le lieu où elles finiront leur vie.

L'accompagnement de fin de vie est un moment délicat pour chacun d'entre nous.

La décision de mettre en œuvre des soins palliatifs : d'assurer uniquement le confort de la personne afin d'éviter toute souffrance, ne peut jamais être prise unilatéralement. Il s'agit toujours d'un partenariat entre la famille, le médecin, l'équipe, et en fonction des souhaits de la personne souffrante elle-même. En cas de difficulté, l'établissement fait appel à une équipe mobile de soins palliatifs qui vient sur site rencontrer le médecin traitant, la famille et l'équipe de soin pour accompagner au mieux le résident en fin de vie dans le respect et la dignité.

L'HAD peut nous accompagner en cas de nécessité.

Pour beaucoup de familles, accompagner son parent reste un moment essentiel. C'est pourquoi la présence des proches qui le souhaitent est possible, quel que soit l'heure du jour ou de la nuit. Plusieurs personnes de l'équipe ont fait la démarche de suivre une formation spécifique d'accompagnement à la fin de vie. L'ensemble de l'équipe est sensibilisé à cette démarche et chacun se mobilise, prenant sur son temps pour être disponible, attentif et à l'écoute.

Nous pouvons compter sur un psychologue pour soutenir les familles mais également sur l'intervention du prêtre ou du pasteur de la paroisse, si cela est demandé. Un moment de prière peut être envisagé et partagé autour du souvenir du défunt avec les résidents le souhaitant.



Maison de Retraite
"Arc en Ciel"

INFORMATION IMPORTANTE

Les personnes accueillies dans les établissements sociaux et médico-sociaux dans le département du Bas-Rhin qui souhaitent faire valoir leurs droits peuvent s'adresser directement à la

Personne Qualifiée

MR HAUDIER Claude

Tél : 03.88.78.50.86
haudier.c@evc.net

Cf. ARRETE ARS n°2023/2511 du 16.05.2023

ANNEXES

ANNEXE 1
CHARTRE DES DROITS ET LIBERTES DE LA PERSONNE
ACCUEILLIE

CHARTRE DES DROITS ET LIBERTÉS

DE LA PERSONNE ACCUEILLIE

Arrêté du 8 septembre 2003 relatif à la charte des droits et libertés de la personne accueillie, mentionnée à l'article L. 311-4 du code de l'action sociale et des familles

Dernière mise à jour des données de ce texte : 09 octobre 2003

<https://www.legifrance.gouv.fr/>

Article 1er

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'utilisateurs 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.

ANNEXE 2
DOCUMENT EXPLICATIF CONCERNANT LA PERSONNE
QUALIFIEE

Document explicatif concernant la personne qualifiée

L'expression « personne qualifiée » est apparue dans la loi n° 2002-2 du 2 janvier 2002. Elle désigne la **personne référente** à laquelle une personne prise en charge en ESSMS peut faire appel pour **faire valoir ses droits**.

Dans un contexte réglementaire plus récent, il est fait mention de la personne qualifiée dans le Décret du 25 avril 2022 portant modification du Conseil de la Vie Sociale : « Dans le cas où il est saisi de demandes d'information ou de réclamations concernant les dysfonctionnements (...) le président oriente les demandeurs vers les **personnes qualifiées**, le dispositif de médiation ou le délégué territorial du défenseur des droits ».

Qui peut saisir une personne qualifiée ?

Tel que défini dans l'article L311-5 du Code de l'action sociale et des familles, toute **personne accompagnée** par un établissement ou un service **social** ou **médico-social** (ou son représentant légal) peut faire appel à une personne qualifiée.

“Toute personne prise en charge par un établissement ou un service social ou médico-social ou son représentant légal s'il s'agit d'un mineur peut faire appel, en vue de l'aider à faire valoir ses droits, à une personne qualifiée (...)”.

Dans quelles structures peut-elle intervenir ?

La personne qualifiée peut intervenir au sein de tous les ESSMS* notamment ceux concernant :

- **Les personnes âgées** : EHPAD services d'aide aux personnes âgées, unités de soins de longue durée.
- **Les personnes en situation de handicap** : structures pour les enfants et les adultes.
- **Les personnes en difficultés sociales ou spécifiques** : les centres d'hébergement ou de réinsertion sociale, les centres d'accueil et d'accompagnement à la réduction des risques pour usagers de drogue.
- **Les enfants relevant d'une protection administrative ou judiciaire** : les services d'action éducative en milieu ouvert (AEMO), les centres maternels, les maisons d'enfant à caractère social...

*La liste ci-dessus n'est pas exhaustive.

Quel est le rôle de la personne qualifiée ?

La personne qualifiée possède un rôle de **médiateur**, de **soutien** et d'**information**. Elle est aux côtés de la personne accompagnée en cas de questionnement ou de différend intervenant dans un établissement.

Pour quelles missions ?

La personne qualifiée peut intervenir sur les volets suivants :

- Le respect de la dignité, intégrité, vie privée, intimité, sécurité
- Le libre choix entre les prestations (domicile / établissement) sous réserve des pouvoirs reconnus à l'autorité judiciaire et des nécessités liées à la protection des mineurs en danger
- La prise en charge ou accompagnement individualisé et de qualité, respectant un consentement éclairé
- La confidentialité des données concernant l'utilisateur
- L'accès à l'information
- Les informations sur les droits fondamentaux, protections particulières légales, contractuelles et les droits de recours dont l'utilisateur bénéficie
- La participation directe ou avec l'aide de son représentant légal au projet d'accueil et d'accompagnement.

Son intervention est gratuite.

Quelles sont les limites de ses fonctions ?

La personne qualifiée n'a pas :

- Une mission de contrôle des ESSMS
- De pouvoir d'injonction vis-à-vis d'une structure ou de l'administration
- De compétence à l'évaluation des établissements et services.

Elle ne peut pas se substituer à un avocat ou à un représentant légal de l'utilisateur.

Comment faire appel à une personne qualifiée ?

La **liste départementale** des personnes qualifiées fait l'objet d'un affichage en établissement. Les noms des personnes qualifiées figurent également sur les sites des différentes Agences Régionales de Santé (PDF des Arrêtés à consulter).

À partir de cette liste, le demandeur est libre de choisir la personne qualifiée de son choix.

Pour **solliciter une personne qualifiée**, les modalités diffèrent selon les départements :

- Soit les coordonnées des personnes qualifiées sont communiquées
- Soit la sollicitation s'effectue par l'envoi d'un courrier simple ou par mail à une adresse indiquée sur l'Arrêté.

Que se passe-t-il après la saisine ?

Dans les **2 mois de sa saisine**, la personne qualifiée informe le demandeur :

- Des **suites** données à sa demande
- Des **démarches** éventuellement entreprises
- Des suggestions de **mesures éventuelles**.

La personne qualifiée :

- **Rend compte** à l'autorité chargée du contrôle de la structure, et, en tant que de besoin, à l'autorité judiciaire
- Peut aussi **informer** le gestionnaire de l'établissement ou du service concerné.

Quelles sont les modalités de désignation ?

La personne qualifiée est désignée conjointement par :

- Le préfet
- Le représentant de l'État dans le département
- Le président du conseil départemental
- Le directeur général de l'agence régionale de santé.

Une première décision est prise pour une durée d'**un an** afin d'évaluer le dispositif. Le mandat sera ensuite renouvelé tous les **trois ans**.

Les autorités compétentes peuvent **mettre fin au mandat** d'une personne qualifiée (préavis d'un mois) si cette dernière ne respecte pas :

- La condition d'indépendance
- Les limites de ses fonctions.

Sources du site internet du logiciel qualité pour les
ESSMS : QUALINEO

