



CLAUDE POMPIDOU

LIVRET D'ACCUEIL

Accueils de jour Pierre Bonnef &
La Rosemontoise



PÔLE GÉRONTOLOGIQUE
CLAUDE POMPIDOU

Siège social

14 rue de Mulhouse
BP 70077 ~ 90002 Belfort Cedex
T/ 03 39 53 00 00
direction.generale@pompidou-belfort.com

Résidence Vauban

11 rue Georges Pompidou
BP 70077 ~ 90002 Belfort Cedex
T/ 03 84 55 91 00
residence.vauban@pompidou-belfort.com

Résidence Pierre Bonnef

14 rue de Mulhouse
BP 70077 ~ 90002 Belfort Cedex
T/ 03 84 55 92 50
residence.pierre.bonnef@pompidou-belfort.com

Résidence La Rosemontoise

1 avenue Oscar Ehret - Valdoie
BP 70077 ~ 90002 Belfort Cedex
T/ 03 84 58 44 20
rosemontoise@pompidou-belfort.com

Madame, Monsieur,

Robert Creel, Directeur Général de l'Association, Marion L'Héritier, Frédéric Robischung, Directeurs des Résidences, Catherine Basse, responsable de la Maison du Répit, les médecins coordonnateurs et l'ensemble de l'équipe, vous souhaitent la bienvenue au sein de la Résidence Pierre Bonnef.

Nous restons à votre entière disposition afin que votre séjour s'effectue dans les meilleures conditions et pour répondre à vos questions.

Robert Creel

Marion L'Héritier

Frédéric Robischung

Historique du document		
Date	Version	Nature des modifications
Janvier 2024	V01	Création

TABLE DES MATIERES

PARTIE A : PRÉSENTATION DE LA FONDATION CLAUDE POMPIDOU, DE L'ASSOCIATION « LES BONS ENFANTS » ET DU PÔLE GÉRONTOLOGIQUE CLAUDE POMPIDOU.....	16
1. LA FONDATION CLAUDE POMPIDOU.....	16
2. L'ASSOCIATION « LES BONS ENFANTS »	16
2.1. SES MISSIONS ET SES VALEURS.....	17
3. L'ORGANIGRAMME DE L'ÉTABLISSEMENT	18
4. LA POLITIQUE QUALITÉ.....	19
PARTIE B : PRÉSENTATION GÉNÉRALE DE L'ACCEUIL DE JOUR	20
1. HISTORIQUE DE L'ÉTABLISSEMENT.....	20
2. SITUATION GEOGRAPHIQUE.....	20
PARTIE C : VOTRE ADMISSION EN ACCUEIL DE JOUR.....	21
1. DEMARCHES PREALABLES	21
2. L'ADMISSION	21
3. VOTRE ACCEUIL	21
4. LES FRAIS DE SÉJOUR.....	22
PARTIE D : VOTRE CADRE D'ACCUEIL	23
1. LES LOCAUX	23
2. L'ACCÈS ET LA SÉCURITÉ	23
PARTIE E : LA VIE QUOTIDIENNE EN ACCUEIL DE JOUR	24
1. LA RESTAURATION.....	24
2. VOS ACTIVITES	24
3. VOTRE PARTICIPATION À LA VIE DE LA RÉSIDENCE	24
PARTIE F : L'ACCOMPAGNEMENT PROPOSÉ EN ACCUEIL DE JOUR	25
1. LES PROFESSIONNELS QUI VOUS ENTOURENT	25
2. LA PROMOTION DE LA BIENTRAITANCE	25
2.1. Notre politique.....	25
2.2. La gestion des Évènements indésirables	25
2.3. Les numéros d'appels	26
2.4. Les plaintes et réclamations	26
2.5. La protection de vos données personnelles	26
PARTIE G : ANNEXES.....	27
1. CHARTE DES DROITS ET LIBERTÉS DE LA PERSONNE AGÉE EN SITUATION DE HANDICAP OU DE DÉPENDANCE.....	27

2. CHARTE DES DROITS ET LIBERTÉS DE LA PERSONNE ACCUEILLIE	28
3. CHARTE DE BIENTRAITANCE	31

PARTIE A : PRÉSENTATION DE LA FONDATION CLAUDE POMPIDOU, DE L'ASSOCIATION « LES BONS ENFANTS » ET DU PÔLE GÉRONTOLOGIQUE CLAUDE POMPIDOU

1. LA FONDATION CLAUDE POMPIDOU

FONDATION CLAUDE POMPIDOU Accompagner les plus fragiles

Créée en 1970 sous l'impulsion de Claude Pompidou, la Fondation, reconnue d'utilité publique, a pour but de venir en aide aux personnes âgées, aux malades hospitalisés ainsi qu'aux enfants handicapés.

Elle agit grâce à des équipes de bénévoles qui interviennent dans les hôpitaux et au domicile des personnes soutenues. Parallèlement, elle construit et gère des établissements spécialisés dans le domaine du handicap et du grand âge.

La Fondation est un des membres fondateurs de l'ANAMS (Alliance Nationale des Associations en Milieu de Santé) qui vise à élaborer une conception éthique du lien social.

La Fondation est administrée par un Conseil d'Administration de 15 membres dont la Présidente est Claude Chirac. La gestion est assurée par un Directeur Général entouré d'une équipe de 10 personnes salariées.

Les ressources de la Fondation sont assurées par les dons et les legs, les subventions, la participation de ses établissements au remboursement des emprunts contractés pour leur construction (produits des organismes). Des manifestations organisées soit ponctuellement soit régulièrement (gala du mois de septembre) viennent compléter le dispositif des recettes.

La Fondation Claude Pompidou et l'Association les Bons Enfants entretiennent un partenariat étroit depuis 50 ans. La Fondation Claude Pompidou apporte régulièrement un soutien au Pôle Gériatrique dans ses besoins d'investissement au profit des résidents.

2. L'ASSOCIATION « LES BONS ENFANTS »

Les établissements et services du Pôle Gériatrique sont gérés par l'Association « Les Bons Enfants ». Cette association privée à but non lucratif est présidée par Monsieur le Docteur Jean-Bernard Braun et dirigée par Monsieur Robert Creel, Directeur Général. Elle est administrée par le bureau du Conseil d'Administration, composé de :

- Président: Docteur Jean-Bernard Braun
- Vice – Président : Maître François Boron
- Secrétaire : Monsieur Bernard Maire
- Trésorier: Monsieur Georges Llamas

Le Pôle Gériatrique comporte quatre structures spécialisées dans la prise en charge des personnes âgées :

- La Résidence Pierre Bonnet – 14, Rue de Mulhouse à Belfort (90 000)
- La Résidence Vauban – 11, Rue Georges Pompidou à Belfort (90 000)
- La Résidence la Rosemontoise – 1 avenue Oscar Ehret à Valdoie (90 300)
- **L'Accueil de Jour Pierre Bonnet et la Rosemontoise - 14, Rue de Mulhouse à Belfort (90 000).**



En outre le Pôle Gériatrique inclus la Plateforme d'Accompagnement et de Répit des Aidants du Territoire de Belfort qui agit tant dans le champ des personnes âgées en perte d'autonomie que du handicap.



Le siège social de l'association situé 14, Rue de Mulhouse à Belfort (90000), en assure la gestion administrative et financière, les ressources humaines, les services économiques et la communication générale.

Son équipe, composée du Directeur Général, de la Responsable des Ressources Humaines et des gestionnaires de paie, de la Responsable des Services Economiques, des comptables et d'un qualitatif, œuvre pour le bon fonctionnement des établissements.

2.1. SES MISSIONS ET SES VALEURS

L'Association "Les Bons Enfants" a pour objet de proposer, de créer et de gérer des établissements ou services, sanitaires, médico-sociaux ou sociaux.

Cette association a également pour but de répondre, dans la limite de ses compétences et de ses possibilités de bonne gestion, aux besoins énoncés par la Fondation Claude POMPIDOU.

« C'est proprement ne valoir rien que de n'être utile à personne »

« J'avais fait volontiers ma devise de cette phrase de Descartes lorsque je m'occupais des personnes démunies dans le quartier de la rue Mouffetard à Paris. »

Claude Pompidou

Dans le respect des valeurs de la Fondation Claude Pompidou, nos équipes soignantes, hôtelières et administratives s'engagent à garantir aux personnes accueillies, dignité, intimité et respect du rythme de vie en valorisant la capacité de chacun et chacune à agir et exprimer ses choix.

Elles s'engagent à reconnaître et valoriser les expériences et le vécu des résidents, à favoriser les liens sociaux et la poursuite d'une vie familiale et affective.

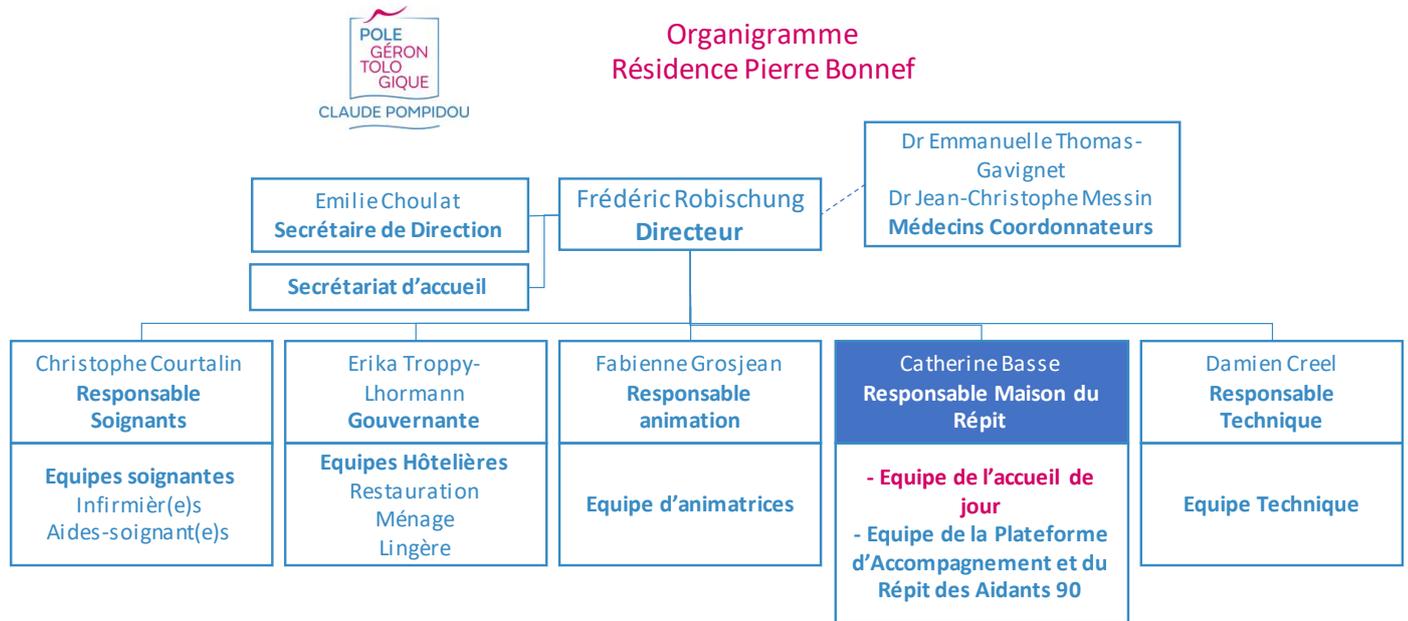
Elles font en sorte que le temps passé dans nos lieux de vie soit avant tout un temps de repos, d'activités choisies, régérées dans les projets de vie individualisés. Les valeurs fondamentales de nos équipes s'inscrivent dans :

- ▶ **Le respect de la personne, l'attention et la disponibilité des personnels, une appellation correcte, l'attention portée à son bien-être ;**
- ▶ **Le respect de l'individualité de la personne, de ses habitudes, désirs ou refus, compte tenu des règles de vie collective ;**
- ▶ **Le respect de sa vie privée, notamment de sa chambre et discrétion à son égard et à l'égard de son entourage ;**
- ▶ **Le respect de son environnement, en veillant à la propreté des lieux privés et collectifs.**

La promotion de la bienveillance est au centre de nos engagements. La dimension relationnelle vient compléter la compétence de nos personnels soignants assurant une réelle personnalisation de la prise en soins de la personne accompagnée.

Nos équipes font valoir leurs capacités de flexibilité, d'adaptation et d'évolution dans la mise en œuvre de soins continus et cohérents et ce, dans le respect rigoureux du secret médical et des normes en vigueur.

3. L'ORGANIGRAMME DE L'ÉTABLISSEMENT



4. LA POLITIQUE QUALITÉ

Le Pôle Gérontologique Claude Pompidou a défini une politique qualité afin d'apporter aux résidents un accompagnement personnalisé, de qualité, sécurisé et conforme aux exigences nationales.

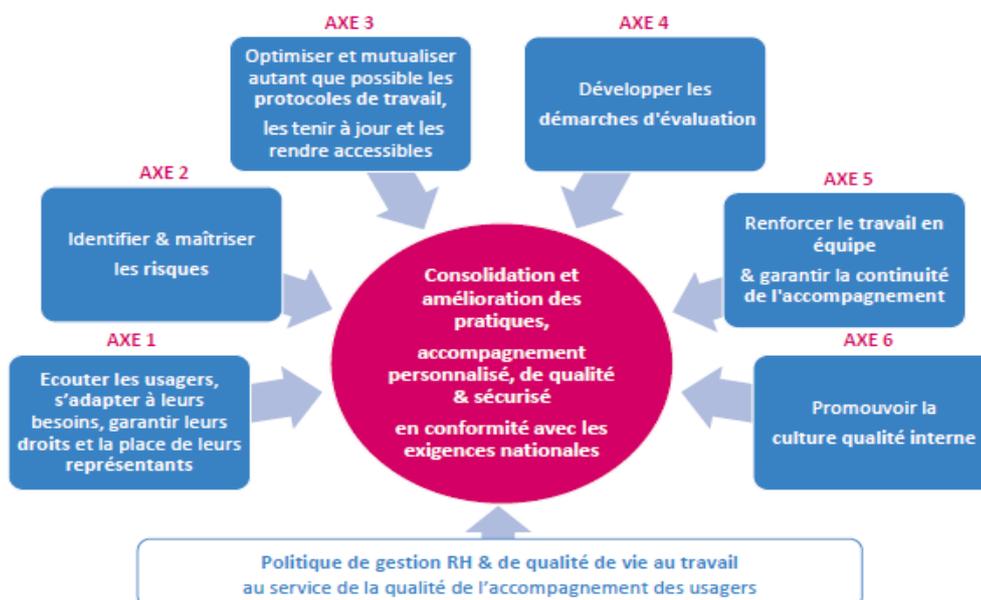
Cette politique est portée par la Direction, coordonnée et déployée par un responsable qualité.

Au cours de votre séjour, vous serez régulièrement sollicité(e) sur votre satisfaction sur divers sujets au travers de questionnaires.



POLITIQUE QUALITE & GESTION DES RISQUES du Pôle Gérontologique Claude Pompidou

La politique d'amélioration continue de la qualité et de gestion des risques des établissements et services du Pôle gérontologique Claude Pompidou a pour objectifs principaux de **consolider et d'améliorer les pratiques**, afin d'apporter aux usagers un **accompagnement personnalisé, de qualité et sécurisé**. L'atteinte de ces objectifs passe par **six axes** :



Cette politique est mise en œuvre dans un souci constant d'**optimisation des ressources**, de **réponse aux exigences réglementaires**, et de **respect des valeurs de la Fondation Claude Pompidou**. Elle s'applique à tous les professionnels intervenant au sein du pôle. Le pôle s'assure par ailleurs que les produits et services fournis par des prestataires externes sont conformes aux attendus.

Les principales mesures d'amélioration sont regroupées dans un plan d'actions qualité. Son suivi est assuré par le **Comité de Direction**. Au besoin un **comité de pilotage (COPI) qualité & gestion des risques** peut être activé. La coordination de cette démarche est confiée à un responsable qualité, en collaboration étroite avec l'encadrement, les médecins coordonnateurs, les secrétariats et la Direction. Son bon déploiement requiert l'**assistance de plusieurs acteurs clés**, parmi lesquels figurent le Conseil de la Vie Sociale (CVS), la commission d'admission, la commission de coordination gériatrique, la commission restauration, les CREX, le Comité Social et Economique (CSE), le Groupement de Coopération Sanitaire (GCS) Pharmacie, le Réseau Qualité (RéQua)...

En complément, une **politique de gestion des ressources humaines & de qualité de vie au travail** et déployée au service de la qualité de l'accompagnement des usagers.

Dr BRAUN
Président du Conseil
d'Administration

M. CREEL
Directeur Général

Mme L'HERITIER
Directrice

M. ROBISCHUNG
Directeur

M. WELTER
Responsable
Qualité

Document validé en Assemblée Générale de l'association Les Bons Enfants le 27/06/2022 – QUA Pôle DI 01 V01 v1

PARTIE B : PRÉSENTATION GÉNÉRALE DE L'ACCEUIL DE JOUR

1. HISTORIQUE DE L'ÉTABLISSEMENT



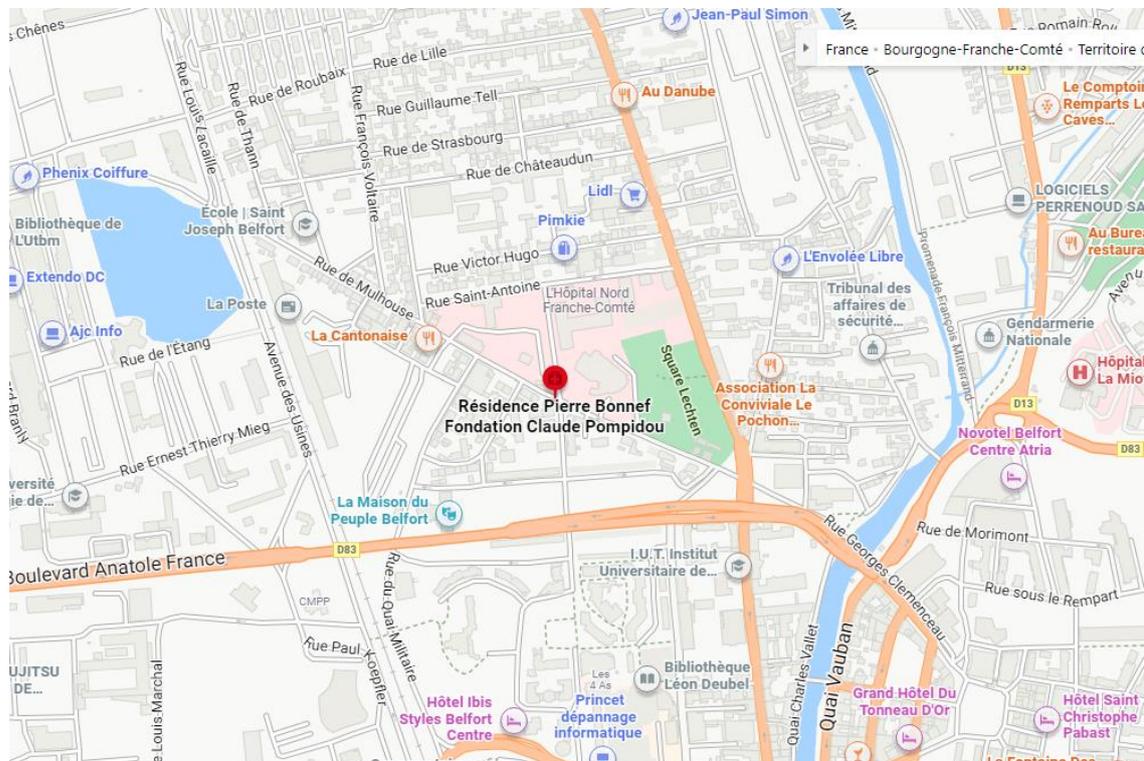
L'accueil de jour Pierre Bonnet et la Rosemontoise est basé au sein de la Résidence Pierre Bonnet installée depuis 2019 au 14 rue de Mulhouse, dans un bâtiment entièrement réhabilité pour le confort et la qualité de vie des résidents et personnes accueillies.

2. SITUATION GEOGRAPHIQUE

La Résidence Pierre Bonnet est située à Belfort, à côté d'un parc et à proximité immédiate de commerces et services publics.

Elle est desservie par la ligne de bus n°4 (Arrêt Mulhouse).

Depuis l'autoroute A36, il convient de prendre la sortie n°13 « Glacis du château » et de suivre la direction du centre-ville.



PARTIE C : VOTRE ADMISSION EN ACCUEIL DE JOUR

1. DEMARCHES PREALABLES

Si vous souhaitez être admis(e) au sein de l'accueil de jour, vous devez compléter un dossier de demande d'admission) :

- En le renseignant sur le site internet « Via Trajectoire ».
- En le retirant auprès de la responsable de l'accueil de jour.

Le dossier médical doit être complété et signé par votre médecin traitant ou le médecin hospitalier si vous sortez d'hospitalisation.

Une visite préalable à domicile ou au sein de l'accueil de jour sera organisée pour mieux vous connaître, recueillir différentes informations afin de personnaliser votre accompagnement, signer le contrat d'accueil, le règlement de fonctionnement et visiter les locaux de l'accueil de jour si le RDV à lieu sur site.



2. L'ADMISSION

Après réception de votre dossier complet, l'admission est étudiée. Une date d'admission vous est proposée.

3. VOTRE ACCUEIL

Le jour de votre arrivée et les jours suivants, le personnel sera là pour vous accueillir et vous accompagner.

Vous bénéficierez d'un référent institutionnel chargé de veiller plus particulièrement à votre confort et à répondre à toutes vos interrogations.

Bienvenue

4. LE TARIF



Le tarif de l'accueil de jour comporte :

- **Un tarif afférent à l'Accueil** qui est fixé par le Conseil Départemental du Territoire de Belfort. Ce tarif est à votre charge ou pris en charge par l'Aide Sociale du Département où se situe votre domicile. Il intègre l'accueil, la restauration, les activités et le transport.
- **Un tarif afférent à la Dépendance :**

Ce tarif dépendance se compose :

- du talon modérateur dont le montant minimal correspond au tarif du GIR 5-6. Ce talon modérateur reste à votre charge ou est pris en charge dans le cadre de l'Aide Sociale.
- du surplus dépendance lié au GIR défini par votre conseiller-ière en gérontologie du service autonomie du Conseil Départemental.

PARTIE D : VOTRE CADRE D'ACCUEIL

1. LES LOCAUX

Vous serez accueilli(e) dans un espace collectif comportant :

- Des zones d'activités
- Une zone de repas
- Une zone de repos
- Une cuisine ouverte
- Des sanitaires



Aux beaux jours, des repas et activités pourront être organisés dans un espace extérieur.

Des promenades sont régulièrement organisées dans le square Lechten jouxtant nos bâtiments.



2. L'ACCÈS ET LA SÉCURITÉ

Le service est accessible aux personnes à mobilité réduite.
Afin de garantir votre sécurité, l'accès est fermé.

Il dispose d'un système de sécurité incendie avec fermeture automatique des portes coupe-feu.

PARTIE E : LA VIE QUOTIDIENNE EN ACCUEIL DE JOUR

1. LA RESTAURATION



Une attention particulière est portée à la qualité de la prestation hôtelière avec des menus variés, respectant les goûts et les régimes alimentaires.

Les repas sont préparés au sein de la cuisine de la résidence Pierre Bonnef, par le personnel de la société « Les Agapes'Hôtes ».

Horaires des repas

Déjeuner : 12 heures
Collation : 15 heures 30

2. VOS ACTIVITÉS

Vous avez la liberté de participer aux activités et sorties proposées par le service.

L'équipe de l'accueil de jour propose chaque jour des activités préparées dans un souci de qualité. Ces animations doivent répondre à plusieurs objectifs :

- maintenir votre autonomie et les liens sociaux
- échanger, communiquer, s'exprimer, « exister »
- renforcer l'image de soi et favoriser la créativité
- procurer du bien-être



Pour cela, l'équipe propose régulièrement des ateliers cognitifs, des jeux sportifs (gymnastique douce – olympiades), des activités musicales, des ateliers culinaires, du jardinage, des promenades et des sorties organisées, des activités créatrices, des jeux de société, la préparation des différentes fêtes tout au long de l'année.

Des activités partagées avec les familles sont proposées dans l'année (loto des familles – karaoké).

3. VOTRE PARTICIPATION À LA VIE DE LA RÉSIDENCE

Vous et/ou vos proches serez régulièrement sollicités pour participer à des enquêtes de satisfaction en vue d'une amélioration permanente de la qualité de nos services.



PARTIE F : L'ACCOMPAGNEMENT PROPOSÉ EN ACCUEIL DE JOUR

1. LES PROFESSIONNELS QUI VOUS ENTOURENT

L'accueil de jour vous propose une prise en soins personnalisée.

Vous serez entouré(e) d'une équipe soignante qualifiée, dévouée et disponible encadrée par une responsable.

Le personnel est composé de :

- une neuropsychologue
- un éducateur spécialisé
- des aides-soignants(e)s
- des accompagnant(e)s éducatifs et sociaux

Des intervenants extérieurs :

- musicothérapeute
- animation musicale
- médiation animale
- ...

Ces professionnels vous accompagneront pour l'accomplissement des actes de la vie quotidienne (alimentation, déplacements, toilette...) et les activités.



2. LA PROMOTION DE LA BIENTRAITANCE

2.1. NOTRE POLITIQUE

Tous les professionnels du Pôle Gérontologique Claude Pompidou sont engagés dans une démarche de bientraitance. Ils sont par ailleurs soumis au secret et à la discrétion professionnels, de même que les bénévoles et intervenants extérieurs.

Notre politique de prévention et de lutte contre la maltraitance s'appuie sur :

- la formation du personnel,
- l'appropriation des bonnes pratiques professionnelles,
- l'élaboration et la diffusion de protocoles portant sur la bientraitance, le respect de l'intimité et des droits de la personne âgée (charte des droits et libertés de la personne âgée dépendante en annexe) et la prise en compte de la douleur,
- l'élaboration d'une charte de bientraitance (en annexe),
- la mise en place de mesures permettant le signalement et le traitement des cas de maltraitance.

En outre, une psychologue peut vous apporter un soutien selon vos besoins.

2.2. LA GESTION DES ÉVÉNEMENTS INDESIRABLES

Nos professionnels sont sensibilisés à la déclaration interne des éventuels incidents (« événements indésirables ») qui pourraient survenir au cours d'un accompagnement. Les événements majeurs sont analysés en équipe pour éviter une nouvelle survenue.

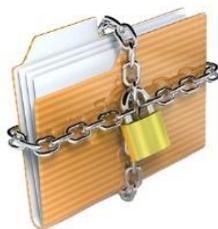
2.3. LES NUMEROS D'APPELS

« Afin de faciliter l'expression de votre parole ou celle de votre entourage, dans le cas où vous seriez victime ou témoin d'une situation de maltraitance, un dispositif national d'accueil et d'écoute téléphonique est mis à disposition de tous, particuliers comme professionnels, en vue d'alerter sur cette situation, il s'agit du **3977** pour les situations concernant les personnes âgées et les personnes handicapées adultes »¹

2.4. LES PLAINTES ET RECLAMATIONS

Si vous estimez avoir fait l'objet d'une maltraitance ou d'un manquement à vos droits, vous pouvez exprimer des plaintes et réclamations par oral auprès de la Responsable de l'Accueil de Jour ou par écrit au Directeur de l'établissement. Une réponse vous sera apportée dans les meilleurs délais.

2.5. LA PROTECTION DE VOS DONNEES PERSONNELLES



L'établissement dispose d'un dossier de soins informatisé qui comprend votre dossier médical, les observations journalières, la traçabilité des actes effectués et votre projet personnalisé.

Vos données sont protégées dans les conditions fixées par le Règlement Général pour la Protection des Données à caractère personnel (RGPD).

Dans le cadre de votre accompagnement, les données vous concernant pourront être partagées entre les professionnels de l'établissement et d'autres structures (libéraux, hôpital...). Ce partage d'informations respecte les règles de confidentialité.

Vous avez toujours le droit de refuser que des professionnels échangent ou partagent des informations vous concernant à tout moment et par tout moyen.

Les personnels ont le devoir de satisfaire aux demandes d'informations des résidents et des familles, dans la limite du secret professionnel et des droits des personnes. Les renseignements médicaux doivent être transmis par le médecin selon les règles de déontologie à qui de droit (résident, personne de confiance...).

Les personnels sont soumis à l'obligation de secret et de discrétion professionnels pour tous les faits, informations ou documents dont ils ont connaissance dans l'exercice de leurs fonctions.

¹ (Circulaire N° DGCS/SD2A/2014/58 du 20 février 2014 relative au renforcement de la lutte contre la maltraitance et au développement de la bientraitance des personnes âgées et des personnes handicapées dans les établissements et services médico-sociaux relevant de la compétence des ARS).

PARTIE G : ANNEXES

1. CHARTE DES DROITS ET LIBERTÉS DE LA PERSONNE AGÉE EN SITUATION DE HANDICAP OU DE DÉPENDANCE

Version révisée en 2007, Fondation Nationale de Gérontologie et Ministère du Travail, des Relations Sociales et de la Solidarité

1. Choix de vie

Toute personne âgée devenue handicapée ou dépendante est libre d'exercer ses choix dans la vie quotidienne et de déterminer son mode de vie.

2. Cadre de vie

Toute personne âgée en situation de handicap ou de dépendance doit pouvoir choisir un lieu de vie - domicile personnel ou collectif - adapté à ses attentes et à ses besoins.

3. Vie sociale et culturelle

Toute personne âgée en situation de handicap ou de dépendance conserve la liberté de communiquer, de se déplacer et de participer à la vie en société.

4. Présence et rôle des proches

Le maintien des relations familiales, des réseaux amicaux et sociaux est indispensable à la personne âgée en situation de handicap ou de dépendance.

5. Patrimoine et revenus

Toute personne âgée en situation de handicap ou de dépendance doit pouvoir garder la maîtrise de son patrimoine et de ses revenus disponibles.

6. Valorisation de l'activité

Toute personne âgée en situation de handicap ou de dépendance doit être encouragée à conserver des activités.

7. Liberté d'expression et liberté de conscience

Toute personne doit pouvoir participer aux activités associatives ou politiques ainsi qu'aux activités religieuses et philosophiques de son choix.

8. Préservation de l'autonomie

La prévention des handicaps et de la dépendance est une nécessité pour la personne qui vieillit.

9. Accès aux soins et à la compensation des handicaps

Toute personne âgée en situation de handicap ou de dépendance doit avoir accès aux conseils, aux compétences et aux soins qui lui sont utiles.

10. Qualification des intervenants

Les soins et les aides de compensation des handicaps que requièrent les personnes malades chroniques doivent être dispensés par des intervenants formés, en nombre suffisant, à domicile comme en institution.

11. Respect de la fin de vie

Soins, assistance et accompagnement doivent être procurés à la personne âgée en fin de vie et à sa famille.

12. La recherche : une priorité et un devoir

La recherche multidisciplinaire sur le vieillissement, les maladies handicapantes liées à l'âge et les handicaps est une priorité. C'est aussi un devoir.

13. Exercice des droits et protection juridique de la personne vulnérable

Toute personne en situation de vulnérabilité doit voir protégés ses biens et sa personne.

14. L'information

L'information est le meilleur moyen de lutter contre l'exclusion.

2. CHARTE DES DROITS ET LIBERTÉS DE LA PERSONNE ACCUEILLIE

Charte figurant dans l'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.

▪ Article 1 : 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 en raison de son origine, notamment ethnique ou sociale, de son apparence physique, de ses caractéristiques génétiques, de son orientation sexuelle, de son handicap, de son âge, de ses opinions et convictions, notamment politiques ou religieuses, lors d'une prise en charge ou d'un accompagnement social ou médico-social.

▪ Article 2 : Droit à une prise en charge ou à un accompagnement adapté

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

▪ Article 3 : Droit à l'information

La personne bénéficiaire de prestations ou de services a droit à une information claire, compréhensible et adaptée sur la prise en charge et l'accompagnement demandés ou dont elle bénéficie ainsi que sur ses droits et sur l'organisation et le fonctionnement de l'établissement, du service ou de la forme de prise en charge ou d'accompagnement. La personne doit également être informée sur les associations d'usagers œuvrant dans le même domaine. La personne a accès aux informations la concernant dans les conditions prévues par la loi ou la réglementation. La communication de ces informations ou documents par les personnes habilitées à les communiquer en vertu de la loi s'effectue avec un accompagnement adapté de nature psychologique, médicale, thérapeutique ou socio-éducative.

▪ Article 4 : Principe du libre choix, du consentement éclairé et de la participation de la personne

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

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

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

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

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

- **Article 5 : Droit à la renonciation**

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

- **Article 6 : Droit au respect des liens familiaux**

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

- **Article 7 : Droit à la protection**

Il est garanti à la personne comme à ses représentants légaux et à sa famille, par l'ensemble des personnels ou personnes réalisant une prise en charge ou un accompagnement, le respect de la confidentialité des informations la concernant dans le cadre des lois existantes. Il lui est également garanti le droit à la protection, le droit à la sécurité, y compris sanitaire et alimentaire, le droit à la santé et aux soins, le droit à un suivi médical adapté.

- **Article 8 : Droit à l'autonomie**

Dans les limites définies dans le cadre de la réalisation de sa prise en charge ou de son accompagnement et sous réserve des décisions de justice, des obligations contractuelles ou liées à la prestation dont elle bénéficie et des mesures de tutelle ou de curatelle renforcée, il est garanti à la personne la possibilité de circuler librement. A cet égard, les relations avec la société, les visites dans l'institution, à l'extérieur de celle-ci, sont favorisées. Dans les mêmes limites et sous les mêmes réserves, la personne résidente peut, pendant la durée de son séjour, conserver des biens, effets et objets personnels et, lorsqu'elle est majeure, disposer de son patrimoine et de ses revenus.

- **Article 9 : Principe de prévention et de soutien**

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

Le rôle des familles, des représentants légaux ou des proches qui entourent de leurs soins la personne accueillie doit être facilité avec son accord par l'institution, dans le respect du projet d'accueil et d'accompagnement individualisé et des décisions de justice.

Les moments de fin de vie doivent faire l'objet de soins, d'assistance et de soutien adaptés dans le respect des pratiques religieuses ou confessionnelles et convictions tant de la personne que de ses proches ou représentants.

- **Article 10 : Droit à l'exercice des droits civiques attribués à la personne accueillie**

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

- **Article 11 : Droit à la pratique religieuse**

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

- **Article 12 : Respect de la dignité de la personne et de son intimité**

Le respect de la dignité et de l'intégrité de la personne est garanti.

Hors la nécessité exclusive et objective de la réalisation de la prise en charge ou de l'accompagnement, le droit à l'intimité doit être préservé.

3. CHARTE DE BIENTRAITANCE

Introduction

« Dans une dynamique soucieuse de l'autre, à l'écoute de vos besoins et de vos demandes, respectueuse de vos choix et de vos refus, nous avons mis en place cette charte pour votre bien être au sein de votre nouveau lieu de vie ou accueil.

Nous nous engageons à être attentifs à votre passé et à vous accompagner dans l'instant présent afin d'écrire avec vous la suite de votre histoire. »

La Direction

Nous nous engageons à

- **Accueillir chaleureusement** tout nouveau résident ainsi que sa famille de manière personnalisée.
- Maintenir une **écoute et une attention** bienveillante de la part de chaque professionnel.
- Effectuer chaque soin et accompagnement dans le respect de la **pudeur** et de la **dignité** du résident.
- Respecter le **secret professionnel** et faire preuve de **confidentialité**.
- Garantir au résident un accompagnement personnalisé **la nuit**, entouré par des professionnels bienveillants.
- Prendre en compte les habitudes alimentaires du résident et faire du **repas** un moment de plaisir.
- Proposer au résident un **projet d'animation** individualisé visant à favoriser les liens sociaux et maintenir l'autonomie dans le respect de ses capacités psychomotrices et cognitives.
- Rechercher constamment **l'amélioration** de prestations d'accueil, d'hôtellerie, de soins et d'animation.
- Conserver le **lien affectif** du résident avec ses proches dans le respect de son **intimité** et de sa **dignité**.
- Respecter les dernières volontés du résident afin d'avoir une **fin de vie digne**, adoucie par des soins de confort, entouré de ses proches.