

*Établissement d'Hébergement pour
Personnes Âgées Dépendantes*

Livret d'accueil



147 rue du Dr Bouissières - 81 000 ALBI

Téléphone : 05.63.47.47.04 - Télécopie : 05.63.47.47.16

Courriel : ehpad.administratif@ch-albi.fr

Réf:PR.586

V : 02

Diffusé le 20/11/2023

TABLE DES MATIÈRES

p. 1

INTRODUCTION

p. 1

SITUATION ET PRÉSENTATION

p. 3

LES PERSONNELS QUI VOUS ENTOURENT

p. 5

DES ÉQUIPES DE BÉNÉVOLES
PARTICIPENT À LA VIE
INSTITUTIONNELLE

p. 6

LES ÉTAPES PRÉALABLES À L'ENTRÉE

p. 7

LA VIE AU SEIN DE L'EHPAD

p. 11

LA FIN DU SÉJOUR

BIENVENUE !

L'EHPAD « La Renaudié » est un établissement public d'hébergement pour personnes âgées dépendantes. Nous accueillons, dans le cadre d'un hébergement permanent, des personnes de 60 ans et plus. Il est rattaché au Centre Hospitalier d'Albi.

En entrant dans notre établissement, vous intégrez un lieu de vie et de soins disposant de services collectifs et offrant diverses possibilités de loisirs et d'animation. L'EHPAD est un lieu de rencontre accessible à votre entourage (famille, amis, voisins) qui contribue à maintenir les liens affectifs et de solidarité.

Ce livret d'accueil va vous permettre de mieux connaître notre EHPAD. Il contient une série de renseignements qui peuvent vous être utiles pour faciliter votre arrivée ou celle de vos proches.

Le personnel de l'établissement est à votre écoute et s'efforce de tout mettre en œuvre, pour que votre séjour se déroule dans les meilleures conditions.

N'hésitez pas à nous faire part de vos remarques et suggestions, elles nous seront précieuses pour améliorer les conditions d'accueil et de séjour.

Les résidents, le personnel et la Direction vous souhaitent la bienvenue.

Le Directeur

Alexandre FRISTCH

INTRODUCTION

Le projet de l'EHPAD s'appuie à la fois sur un socle partagé avec le Centre Hospitalier d'Albi mais aussi dans une démarche propre liée à la spécificité des personnes accueillies.

Les missions de l'Hôpital s'appuient sur les valeurs du service public et celles, humaines, de respect de la personne hospitalisée et de ses droits. Nous partageons ainsi les orientations prises par le Centre hospitalier d'Albi dans son projet de soin fondé sur le « respect de la personne et de ses droits », « l'humanité » et la « solidarité ».

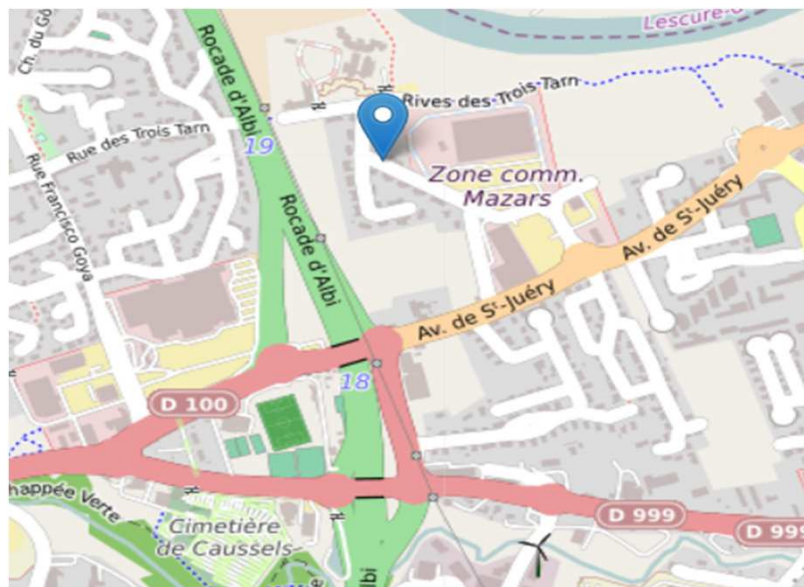
Les missions spécifiques de l'EHPAD sont de préserver, de maintenir ou de rétablir l'autonomie de la personne, de l'accompagner dans les actes de la vie quotidienne en maintenant le lien social. La recherche de la meilleure qualité de vie possible pour les résidents est un objectif porté par chaque professionnel dont les pratiques se veulent bienveillantes.

Dans un souci d'amélioration continue, le personnel de la structure est engagé dans une démarche active de certification de la qualité des prestations et des soins apportés aux résidents.

SITUATION ET PRÉSENTATION

L'EHPAD fait partie du pôle gériatrie du Centre Hospitalier d'Albi qui comprend également :

- Une Unité de Soins de Longue Durée (USLD) dont 1 Unité d'Hébergement Renforcée (UHR)
- Un Service de Court Séjour Gériatrique (CSG) Une Equipe Mobile de Gériatrie (EMG)
- Un Hôpital de jour gériatrique et une plateforme « fragilité »
- Un plateau de consultations (gériatriques, onco-gériatriques et mémoire)



L'EHPAD se trouve à la périphérie d'Albi à 2 km du centre-ville, dans un environnement préservé, arboré, proche du Tarn et sur le parcours du sentier de randonnée du GR 36.

L'EHPAD a une capacité de 222 places réparties en 3 secteurs globalement caractérisés comme suit :

- ❖ Un bâtiment central de 68 places. Par son architecture, il est réservé aux résidents les plus autonomes.
- ❖ Une aile sud de 80 places, sur 2 niveaux, accueille des résidents présentant une dépendance physique et nécessitant des locaux et matériels adaptés.
- ❖ Une aile nord qui comprend :
 - ✓ 34 places sur 2 Unités Protégées (UP) pour l'accueil de résidents présentant des risques d'errance et/ou nécessitant une vigilance particulière sur le plan comportemental.
 - ✓ 1 unité de 40 places pour l'accompagnement de résidents présentant une altération des capacités cognitives et des troubles psychiques.

Ces 3 secteurs sont répartis, comme dans un village, autour d'une place centrale « La Rotonde » qui dessert :

- ❖ L'accueil ouvert de 8h30 à 17h30 du lundi au vendredi
- ❖ Un salon de coiffure et d'esthétique
- ❖ Un bar géré par des bénévoles ouvert les mercredis de 14h00 à 17h30
- ❖ Une terrasse ombragée
- ❖ Une lingerie

Au 2^{ème} étage, l'EHPAD dispose également, côté Nord, d'un lieu de culte et, côté Sud, d'une salle adaptée aux activités physiques. Au sein de chaque unité, des salons offrent à la convenance de chacun un espace de repos, d'activité ou de rencontre.

L'établissement est entouré de jardins extérieurs avec des chemins de promenade accessibles aux personnes à mobilité réduite. Des patios intérieurs sont également accessibles aux résidents et à leurs proches.



LE PERSONNEL DE L'EHPAD

À compter de son admission à l'EHPAD, chaque résident est pris en charge par une équipe pluri-professionnelle : les médecins, les infirmier(e)s, les aides-soignant(e)s, les professionnel(le)s de rééducation et d'animation, les psychologues, etc.

Sur rendez-vous, il est possible de rencontrer le Directeur adjoint en charge du Pôle Gériatrie, le médecin, le cadre de santé et le cadre administratif.

Médecins

Dr Audrey FILLETON

Dr Marie MICHEL

- Elles veillent au respect et à la mise en œuvre des recommandations des bonnes pratiques gériatriques.
- Vous pouvez prendre rdv auprès de l'infirmier(e) en charge de l'unité.

Cadres de santé

05 63 47 47 03

05 63 47 47 07

- Le cadre gère l'unité de soins et veille à l'organisation de la journée. Il est à votre disposition pour répondre à vos questions concernant votre séjour au sein de l'EHPAD.
- Le cadre est disponible du lundi au vendredi.
- Vous pouvez les joindre directement par téléphone pour convenir d'un rendez-vous.

Equipe pluridisciplinaire

- Infirmier(e)s et aide-soignant(e)s jour et nuit, agents de service hospitalier, psychologues, psychomotricienne, ergothérapeute, professeur d'activité physique adaptée, animat(eur)rices, lingère, coiffeuse assurent les soins, l'hôtellerie et proposent un accompagnement psychosocial favorisant votre adaptation.
- Des kinésithérapeutes, orthophonistes, pédicures extérieurs interviennent sur demande et/ou prescription médicale.
- Des assistants de soins en gérontologie et des aides médico-psychologiques interviennent auprès des résidents présentant une maladie d'Alzheimer ou des troubles apparentés.



Directrice-Adjointe
Chargée du pôle
Personnes Agées

- La directrice adjointe est responsable de la bonne marche de l'établissement, tant sur le plan administratif et financier, que sur le plan de la qualité des services rendus aux résidents.
- Vous pouvez prendre rendez-vous auprès du cadre administratif,

Cadre supérieur de santé
Gézeline RAMON

- Il gère l'ensemble du pôle gériatrique du CH d'Albi
- Vous pouvez prendre rendez-vous auprès des cadres de proximité

Cadre administratif
Adeline FLANQUART
05 63 48 06 11

- Il assiste quotidiennement le directeur afin d'assurer les affaires générales, la gestion des admissions et le bon fonctionnement général de la structure.
- Il gère les équipes hôtelières, techniques et administratives.
- Vous pouvez prendre rendez-vous à l'accueil

Accueil - secrétariat
05 63 47 47 04

Les secrétaires assurent l'accueil, la gestion des dossiers administratifs de résidents et la facturation,. Régisseurs, ils sont habilités à collecter les paiements des séjours pour le compte du trésor public.

Psychologues
Fabien COLOATTO
05 63 47 47 08
Patricia HEITZ 05 63 47 48 08

- Ils vous accompagnent dans l'adaptation à votre nouveau lieu de vie, dans vos problématiques de santé et dans vos questionnements plus intimes.
- Ils sont disponibles pour accompagner vos proches.
- Vous pouvez les joindre directement par téléphone pour convenir d'un rendez-vous.

Coiffeuse - esthéticienne

La prestation « coiffure – soins esthétiques de base » est incluse dans le prix de journée de l'EHPAD.

Lingère

Elle s'occupe de l'entretien de votre linge personnel en collaboration avec la blanchisserie de l'établissement.
La lingerie est ouverte au public les lundis, mercredis et vendredis de 13h30 à 16h30.

Service technique

Il veille à la maintenance du matériel, des bâtiments, à la sécurité incendie et à la qualité de l'eau



INSTANCE EN EHPAD

Le Conseil de la Vie Sociale (CVS)

- Institué par la loi n°2002-2 du 2 janvier 2002, le Conseil de la Vie Sociale est une instance composée à la fois de représentants des résidents, des familles, du personnel, d'un représentant des mandataires et des associations. Ils sont élus pour une durée de 3 ans. Le CVS se réunit a minima 3 fois par an.
- L'objectif de cette instance est d'associer les personnes bénéficiaires des prestations au fonctionnement de l'établissement. Les représentants des résidents sont élus parmi les personnes accueillies dans la structure. Les représentants des familles sont élus parmi les parents, même alliés, des résidents, jusqu'au 4ème degré et les représentants légaux.



DES ÉQUIPES BÉNÉVOLES PARTICIPENT À LA VIE INSTITUTIONNELLE

L'association VMEH

- Les bénévoles effectuent des visites auprès des résidents et assurent la co-animation d'activités à l'EHPAD.
- L'association VMEH participe aussi à l'achat de matériel nécessaire aux activités d'animation et au confort du résident (achat d'ingrédients pour la cuisine thérapeutique) et finance diverses animations musicales.



L'association Arc en Ciel

- Elle est constituée par des membres de famille des résidents, Elle finance toutes les grandes animations musicales, dansantes...qui sont proposées aux résidents tout au long de l'année. Elle participe également au financement de sorties et de matériels.
- Elle participe à l'organisation des grandes manifestations au sein de l'EHPAD et s'occupe également de la gestion du bar.



La Croix Rouge

Son équipe de bénévoles intervient deux fois par semaine pour animer le loto de la Rotonde, le mardi et vendredi après midi.



Les représentants des cultes

- Les aumôniers organisent un temps de messe ou de prières tous les jeudis (2^{ème} étage aile Nord). L'équipe de l'aumônerie visite les résidents qui le souhaitent.
- Permanence de l'aumônerie, tous les après-midi dans la chapelle de l'hôpital. Tel : 05 63 47 42 88.
- Pour les autres confessions, un tableau des contacts est à disposition des résidents et de leur famille.



LES ÉTAPES PRÉALABLES À L'ADMISSION EN EHPAD

Les demandes d'admission se font directement sur le site internet www.viatrajectoire.fr.

Après étude du dossier en équipe pluridisciplinaire, le demandeur et sa famille et/ou son référent sont reçus par une commission de préadmission. Elle est composée d'un médecin, d'un cadre de santé, du cadre administratif et d'un psychologue. Ils vous présenteront l'organisation et le projet du service (projet de soins et projet de vie) ainsi que les démarches administratives à réaliser au moment de l'admission. Une visite des locaux est programmée avant d'acter l'admission.

Le cadre administratif vous contactera lorsqu'une place sera disponible pour convenir avec vous d'une date d'entrée. Le plus souvent, les admissions se font en début d'après-midi.

L'admission dans le service va induire beaucoup de changements (environnement différent, nouvelle équipe de soins, etc...). Une période d'adaptation va vous être nécessaire ainsi que pour l'équipe de soins qui doit faire connaissance avec une nouvelle histoire de vie. Un référent institutionnel, interlocuteur privilégié mais non exclusif du résident est désigné. Il évalue les besoins et personnalise l'accompagnement tout en centralisant les informations.

Ce projet d'accompagnement est élaboré en équipe pluridisciplinaire après un temps d'évaluation de votre situation. Il s'agit d'un projet individualisé qui reprend le projet de soin et le projet de vie. Ce projet peut être contractualisé avec vous et/ou votre famille et/ou votre représentant légal.

Une fois l'admission décidée, un contrat de séjour est signé. Un inventaire de vos effets (biens et valeurs) personnels est réalisé à votre entrée et à votre sortie,

A votre arrivée, nous vous proposons de désigner une personne de confiance. Il s'agit d'une possibilité et non d'une obligation. Vous avez la possibilité de désigner une personne de confiance parmi votre entourage familial, vos amis ou toute autre personne majeure. Cette personne, informée par vos soins de sa mission et l'acceptant, peut vous accompagner dans vos démarches, assister à vos entretiens médicaux et vous aider à prendre des décisions. Dans le cas où votre état de santé ne vous permettrait pas de donner votre avis ou de faire part de vos décisions, elle est consultée en priorité par l'équipe médicale afin de recueillir son avis sur votre accompagnement thérapeutique. Un document détaillé, joint à ce livret, vous permet de mieux comprendre le rôle de la personne de confiance. Un formulaire dédié, également joint à ce livret, est à remettre au cadre de santé de l'unité et vous permet de désigner la personne de votre choix.

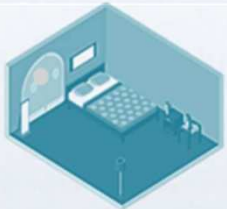
Toute personne majeure peut, si elle le souhaite, faire une déclaration écrite appelée "directives anticipées" afin de préciser ses souhaits quant à sa fin de vie, prévoyant ainsi l'hypothèse où elle ne serait pas, à ce moment-là, en capacité d'exprimer sa volonté. Un document détaillé, joint à ce livret, permet au médecin de connaître vos souhaits concernant la possibilité de limiter ou d'arrêter les traitements en cours.

LA VIE AU SEIN DE L'EHPAD



Nous souhaitons que l'EHPAD soit pour vous un lieu de vie convivial. Nous mettons tout en œuvre pour répondre à vos besoins, et être à l'écoute de vos souhaits afin que vous vous y sentiez le mieux possible.

Vous trouverez des détails complémentaires sur l'organisation de la structure, dans le règlement de fonctionnement joint à ce livret d'accueil.



VOTRE CHAMBRE

Vous êtes accueilli(e) dans une chambre, particulière ou à 2 lits, équipée d'un système d'appel du personnel et d'un rideau de séparation pour les chambres doubles.

Une clé personnelle peut vous être remise à votre demande.

Nous vous invitons à personnaliser votre chambre. Vous avez la possibilité d'amener une télévision ainsi que du mobilier, en veillant à préserver un espace suffisamment accessible.

Il n'y a pas d'heure de visite. Il vous est possible d'accueillir qui vous souhaitez, chez vous, à toute heure.

L'entretien de la chambre est assuré par le personnel de l'EHPAD. Toutefois, si vous le désirez, vous pourrez assurer vous-même une partie de cet entretien.



VOTRE REPAS

Horaires :

Petit-déjeuner : du réveil à 09h00

Déjeuner : entre 12h00 et 13h00

Collation : entre 15h30 et 16h00 et de nuit si besoin

Dîner : entre 18h30 et 19h30

Nuit : une collation peut être proposée selon votre besoin

Vos parents ou amis ont la possibilité de venir prendre leurs repas avec vous. La commande du repas doit se faire à l'accueil, à 5 jours ouvrés.



VOTRE LINGE

Vous devez fournir un nécessaire de toilette qui correspond aux habitudes de vie de votre proche.

Le linge personnel peut être entretenu par la blanchisserie du Centre Hospitalier. Une lingère assure la gestion du linge des résidents (le pliage et la distribution dans les secteurs.) Son local se situe au rez-de-chaussée du bâtiment central.

Il est impératif que tout le linge soit marqué par la lingère. Le linge fragile (type soie, rhovyl...) ne pourra pas être marqué.

Aussi, à chaque fois que vous amenez du linge, nous vous remercions de le remettre directement à la lingère ou de le déposer à l'accueil et surtout de ne pas le mettre dans l'armoire car il y a un risque de perte.

Si toutefois, vous souhaitez vous-même assurer la gestion du linge, celui-ci devra être obligatoirement marqué. Nous vous demandons alors de fournir une corbeille à linge avec couvercle que nous laisserons dans la chambre afin de faciliter la gestion du linge.

L'ensemble du linge de maison comme les gants, les serviettes de toilette, la literie et les serviettes de table est fourni.



VOS ACHATS

Un bar et une boutique sont gérés par l'association Arc-en-Ciel ou vous pourrez vous procurer des boissons non alcoolisées, des produits d'hygiène, des bonbons, biscuits, petite papeterie. Les achats sont à régler auprès de l'association.



VOS ACTIVITES

Le rôle de l'animat(eur)/(trice) est d'accompagner et de faciliter votre entrée dans votre nouvel environnement. Les activités proposées ont pour but de vous aider à créer des liens sociaux et d'avoir une dynamique de vie et d'envie dans la structure.

L'animation est adaptée aux capacités de chaque personne et vise également à préserver votre autonomie.

Des panneaux d'information sont placés dans les couloirs de chaque secteur pour vous informer vous et votre entourage de l'activité d'animation proposée pour la semaine.

Des activités thématiques et des sorties sont programmées tout au long de l'année. (décorations festives, séjour mer, piscine, restaurant, sortie à Lourdes, à La Drèche...).

L'animat(eur)/(trice) est présent du lundi au vendredi pour l'ensemble des résidents du service de 9h00 à 17h00.

Les trois associations précédemment citées participent activement au projet d'animation.

LA VIE ET LES SOINS AU SEIN DE L'EHPAD

L'EHPAD est à la fois un lieu de vie et un lieu de soins. Les soins dispensés, à la fois techniques et relationnels, ont pour objectifs de :

- Favoriser la bientraitance en personnalisant le soin;
- Maintenir ou restaurer l'autonomie des résidents;
- Accompagner la fin de vie des résidents et soutenir leurs proches;
- Favoriser les liens sociaux avec l'extérieur (implication des bénévoles, des familles et des proches).

Afin de personnaliser votre prise en soins, un recueil de données est établi par l'équipe pluridisciplinaire. Il permet de recueillir des éléments de votre histoire de vie, de vos habitudes de vie quotidienne jour et nuit, de vos centres d'intérêt et goûts actuels et antérieurs. Il sera complété par une observation et une analyse de vos capacités motrices et cognitives.

Ce recueil aboutira à l'élaboration du projet d'accompagnement personnalisé (de vie, d'animation et de soins) reprenant votre rythme de vie et l'ensemble des activités thérapeutiques nécessaires tout en tenant compte des contraintes institutionnelles.

Dans la mesure du possible, ce projet d'accompagnement (de vie et de soins) personnalisé sera contractualisé avec vous et/ou vos proches et/ou votre représentant légal. Il sera réévalué régulièrement par l'équipe pluridisciplinaire.



MALADIE D'ALZHEIMER ET TROUBLES APPARENTÉS

❖ Le PASA (Pôle d'Activités et de Soins Adaptés)

Le PASA propose un accueil de jour de 14 places de 10 heures à 16 heures du lundi au vendredi. Il est destiné aux résidents de l'ensemble des secteurs de la structure (au total 40 à 50 résidents sont concernés en file active) présentant des troubles Alzheimer ou apparentés ou des plaintes cognitives débutantes et sur critères psycho-comportementaux évalués par l'échelle NPI-ES. Ils peuvent bénéficier de cette prise en soin individualisée à un certain moment de leur évolution, ponctuellement ou au plus long cours. Une équipe pluridisciplinaire (ergothérapeute, psychomotricienne, ASG...) propose des activités thérapeutiques qui ont pour objectif de maintenir les capacités cognitives et fonctionnelles. Ce pôle est doté d'une cuisine thérapeutique, d'un espace de repos, de lieux d'animations et d'un espace multisensoriel de type Snoezelen.

Cette prise en charge est temporaire. Elle répond à des critères d'inclusion réévalués périodiquement par les professionnels.

❖ Les Unités Protégées (UP)

Ces deux unités sécurisées accueillent 34 résidents atteints de troubles cognitifs, déambulants, et présentant des troubles de l'orientation dans le temps et l'espace.

Un jardin extérieur protégé est commun à ces deux unités et au PASA. Il permet de réaliser des activités telles que le jardinage, s'occuper du poulailler ou simplement de profiter des terrasses et des extérieurs.

L'objectif est de recréer au quotidien la vie d'une maison dans un cadre institutionnel adapté, sécurisé, dans le respect du rythme de vie de chacun et dans le respect de la dignité et de l'autonomie de chacun. La création et le maintien de liens sociaux sont favorisés par des activités socioculturelles et thérapeutiques.

Pour être admis en UP, les résidents doivent se déplacer de manière autonome et présenter des troubles du comportement.

Les personnes ne répondant pas à ces critères ne sont pas ou plus éligibles au maintien en UP et seront prise en soin dans d'autres unités.





LE TÉLÉPHONE

Chaque chambre est équipée d'un téléphone

Sur votre demande auprès de l'accueil, la ligne téléphonique sera ouverte, Un numéro de téléphone personnel direct vous permettra d'être joignable.

Afin de bénéficier de la liaison directe avec l'extérieur, vous devrez composer le « 0 » suivi du numéro de téléphone de la personne à joindre.



LE COURRIER

Du courrier peut être envoyé à l'adresse ainsi libellée :

Nom Prénom
 Numéro de chambre
 EHPAD « La Renaudie »
 147 rue du Docteur Bouissières
 81000 ALBI

L'achat de timbres est possible à l'accueil.

Vous pouvez déposer votre courrier affranchi à l'accueil



VOS ABSENCES

Vous pouvez vous absenter un ou plusieurs jours pour convenance personnelle. Vous devez prévenir l'accueil et le personnel infirmier de votre unité en précisant les dates et heures de départ et de retour.



LA SÉCURITÉ

Vous disposez dans chaque chambre d'un système d'appel du personnel

Il est interdit de fumer à l'intérieur du bâtiment ainsi qu'à l'intérieur des chambres.

Le portail extérieur ainsi que les portes qui desservent l'extérieur se verrouillent automatiquement la nuit.



LA SÉCURITÉ DES BIENS

Il est déconseillé de conserver dans la chambre des sommes d'argent importantes, des objets de valeurs ou des bijoux.

Vous avez la possibilité d'apporter un coffre-fort de petite taille qui sera installé par notre service technique.



LES HORAIRES DES VISITES

Il n'y a pas d'horaires de visite cependant pour des raisons de sécurité, les portes d'accès à l'établissement sont fermées de 21h00 à 6h00,

En cas d'activité de soins ou de ménage au moment de votre visite, nous vous demanderons simplement de patienter.

- En accord avec les professionnels, vous pouvez aider votre proche pour prendre son repas, pour aménager sa chambre, etc..., mais aussi en participant à la vie institutionnelle. Vous serez également invités à participer aux grands événements festifs.
- Tout personnel, à l'intérieur de son domaine de compétence, est habilité à répondre à vos questions, en respectant toutefois le secret professionnel et le devoir de réserve, ou à vous orienter vers ceux qui sauront au mieux vous renseigner.
- Un blog contenant différents articles et photos et où vous pouvez commenter est accessible à : <https://larenaudieblog.wordpress.com>

Ou QR code a flasher



LA FIN DU SÉJOUR

Si vous désirez, pour raison personnelle quitter définitivement notre établissement, vous devez nous en informer au minimum un mois à l'avance.
En cas de non-respect de ce délai, les jours concernés seront facturés.

Notre souhait est de vous accompagner jusqu'au bout de la vie en respectant vos choix (recueil des volontés). Le personnel a suivi des formations spécifiques. L'équipe mobile de soins palliatifs du Centre Hospitalier peut intervenir dans cette prise en charge en collaboration avec votre médecin traitant.

Cependant, si l'établissement n'est plus en mesure d'assurer des soins adaptés au vu de l'aggravation de votre état de santé, le médecin et l'encadrement rechercheront en concertation avec vous, votre référent et votre médecin traitant une structure appropriée.

A travers ce livret d'accueil, nous espérons avoir répondu à vos interrogations, néanmoins nous restons à votre disposition pour tout renseignement complémentaire.

Charte des droits et libertés de la personne accueillie

La loi N° 2002-2 du 2 janvier 2002 rénovant l'action sociale et médico-sociale a notamment pour objectif de développer les droits des usagers fréquentant les établissements et services sociaux et médico-sociaux.

Cette loi régit près de 32 000 structures, ce qui représente plus d'un million de places et plus de 400 000 salariés.

La charte des droits et libertés de la personne accueillie, parue dans l'annexe à l'arrêté du 8 septembre 2003 et mentionnée à l'article L 311-4 du code de l'action sociale et des familles, est un des sept nouveaux outils pour l'exercice de ces droits.

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

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

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

Article 3 - Droit à l'information

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

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

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

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

- 1°) la personne dispose du libre choix entre les prestations adaptées qui lui sont offertes soit dans le cadre d'un service à son domicile, soit dans le cadre de son admission dans un établissement ou service, soit dans le cadre de tout mode d'accompagnement ou de prise en charge ;
- 2°) le consentement éclairé de la personne doit être recherché en l'informant, par tous les moyens adaptés à sa situation, des conditions et conséquences de la prise en charge et de l'accompagnement et en veillant à sa compréhension.
- 3°) le droit à la participation directe ou avec l'aide de son représentant légal, à la conception et à la mise en œuvre du projet d'accueil et d'accompagnement qui la concerne, lui est garanti.

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

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

Article 5 - Droit à la renonciation

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

Article 6 - Droit au respect des liens familiaux

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

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

Article 7 - Droit à la protection

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

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

Article 8 - Droit à l'autonomie

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

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

Article 9 - Principe de prévention et de soutien

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

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

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

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

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

Article 11 - Droit à la pratique religieuse

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

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

Le respect de la dignité et de l'intégrité de la personne sont garantis.

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.