



Le bien-être au quotidien
Résidence médicalisée pour personnes âgées

9 rue du Haut de Gazeran - 78125 GAZERAN - Tél. : 01 34 83 65 00 - Fax : 01 34 83 65 01 - Email : gazeran@relais-tendresse.fr

LIVRET D'ACCUEIL

Bienvenue

Madame, Mademoiselle, Monsieur,

Vous avez choisi de séjourner dans notre résidence pour quelques jours, quelques semaines, ou pour y demeurer. Les équipes administrative, hôtelière et paramédicale feront tout pour que vous bénéficiiez de services et de soins de qualité.

La Résidence pour personnes âgées RELAIS TENDRESSE Gazeran est une structure d'accueil privée construite en 1994, elle comporte 90 lits.

Ses dirigeants s'engagent sur les valeurs déclinées dans la Charte RELAIS TENDRESSE.

L'établissement a signé sa convention tripartite avec le Conseil Général et l'Agence Régionale de Santé le 28 novembre 2003.

Ce livret d'accueil a été conçu pour répondre à vos interrogations et vous permettre de faire connaissance avec l'établissement et son fonctionnement. Vous y trouverez tous les renseignements complémentaires utiles à votre séjour, conservez-le pendant toute sa durée.

La qualité de réponse à vos attentes et à vos besoins étant notre souci prioritaire, un questionnaire de satisfaction vous est remis une fois par an. Nous vous demandons de le compléter le moment venu et de le remettre à l'accueil ou à la gouvernante hôtelière. Vos remarques nous aiderons à progresser dans l'intérêt de toutes et tous.

La direction et son équipe vous remercient de votre confiance et vous souhaite un agréable séjour parmi nous.

SOMMAIRE

L'environnement et accès

Les missions de la Résidence RELAIS TENDRESSE

Les interlocuteurs

L'organisation

Le séjour

La sortie

Les règles de vie dans la Résidence

La vie pratique

Les droits du résident et informations

La Charte des droits et libertés de la personne accueillie

L'Environnement et accès

Relais Tendresse est situé dans le petit village calme et reposant de Gazeran, à proximité de Rambouillet. Il dispose de moyens d'accès routiers et ferroviaires permettant aux familles et aux proches de vous rendre visite facilement.

Un taxi est mis à votre disposition gratuitement une fois par mois pour vous rendre à Rambouillet.

Un parking gratuit est à disposition des visiteurs à proximité immédiate de l'accès au bâtiment.

Ce parking n'est toutefois pas gardé. L'établissement décline toute responsabilité en cas de nuisance.

Le pôle médical auquel l'établissement est rattaché est le centre hospitalier de Rambouillet situé à 4 km, et les médecins spécialistes libéraux du secteur.

Vous conservez le libre choix de votre médecin traitant.

La résidence est entourée d'un parc arboré et fleuri de 2 ha où paissent des moutons.

Une vaste terrasse plein sud, équipée de deux grandes tonnelles blanches vous accueille dès les premiers rayons de soleil.

La réception est ouverte de 8h à 19h25 du lundi au vendredi et de 8h à 18h les samedis et dimanches. Elle est fermée les jours fériés.

L'activité de la résidence se développe sur 3 niveaux :

- Au rez-de-chaussée un petit service de 10 chambres d'accueil spécifique, pour les personnes déambulantes ou atteintes de désorientation temporo spatiale.
- Au premier niveau, deux services de 16 chambres individuelles et 2 chambres doubles se rassemblent autour des deux salons centraux et des deux ascenseurs. Ce service, où sont rassemblés le plus grand nombre de soignants s'adresse de préférence aux personnes les moins autonomes.
- Au second niveau on retrouve la même configuration, ces deux services s'adressent aux résidents les plus indépendants.

Toutes les chambres font 20m² (30m² pour les doubles). Elles sont équipées de salle de douche avec sanitaires, toilettes et barres d'appui. Elles sont meublées avec goût et tout le confort dont vous pouvez avoir besoin (lit à commande électrique, téléphone à grosses touches), leur agencement respecte les réglementations en matière de sécurité, d'hygiène et de circulation des personnes à mobilité réduite.

Il vous est possible (conseillé) d'apporter du petit mobilier et de personnaliser la chambre à votre goût.

Nous pouvons accueillir les couples en chambre double ou en chambres individuelles communicantes.

Un système d'appel est fixé à la tête du lit et dans la salle de douche. Il vous sert à appeler le personnel en cas d'urgence de jour comme de nuit, dans quelque lieu que vous vous trouviez.

Les missions de la Résidence RELAIS TENDRESSE

La Résidence accueille toute personne âgée de 60 ans au moins, valide ou en perte d'autonomie.

L'accueil temporaire ou court séjour, pour des vacances, pour compléter une période de rééducation physique ou médicale dans un cadre hôtelier.

L'accueil de longue durée, pour prendre sa retraite sans soucis domestiques, pour être accompagné dans une dépendance devenue difficile à assumer à domicile.

Les interlocuteurs

Organigramme de l'équipe salariée:

- 1 Directeur
- 1 Comptable
- 2 Secrétaires hôtesse d'accueil
- 1 Médecin coordonnateur
- 1 Infirmière Coordinatrice
- 4 Infirmières Diplômées d'Etat
- 11 Aides-Soignantes Diplômées
- 2 Aides Médico-Psychologique
- 14 Auxiliaires de vie
- 1 Psychologue
- 2 Psychomotriciennes
- 1 Responsable Hébergement et Vie Sociale, Adjointe de direction
- 1 Lingère
- 7 Femmes de chambre
- 1 Chef de cuisine
- 1 Second de cuisine
- 1 aide cuisinier
- 5 commis – serveuses
- 1 Homme d'entretien
- 1 Animatrice

Prestations fonctionnelles des principales catégories professionnelles :

La directrice : Mme S. TARDITI

Dirige, organise et coordonne les différents services de l'établissement dont elle détermine le projet avec les équipes eu égard aux orientations fixées par les gestionnaires. Elle est garante de la qualité des services rendus durant votre séjour.

Le médecin coordonnateur : Docteur Y. MOLA

Spécialiste gériatre et diplômé coordonnateur.

Présent deux jours par semaine, il donne son avis sur toutes admissions au cours d'une visite de pré-admission obligatoire et gratuite.

Il assume les missions suivantes :

- Elabore avec le concours de l'équipe soignante le projet général de soins s'intégrant dans le projet d'établissement, coordonne sa mise en œuvre et l'évalue.
- Donne son avis sur les admissions en veillant à la compatibilité de l'état de santé des personnes à accueillir avec les capacités de soins de l'institution.
- Organise la coordination des divers intervenants médicaux et para médicaux salariés ou libéraux intervenant dans l'établissement pour faire face à la continuité des soins.
- Evalue l'état de dépendance des résidents conformément à l'art. 12 du décret du 26 Avril 1999 (GIR).
- Veille à la bonne adaptation des prescriptions des médicaments aux impératifs gériatriques. A cette fin, il élabore pour l'établissement avec les médecins traitants des résidents et le cas échéant avec le pharmacien mentionné à l'article L526-6 du code de la santé publique, une liste par classe des médicaments à utiliser préférentiellement.
- Promeut la formation et participe aux actions d'information et de formation des professionnels de santé exerçant dans l'établissement. Contribue à l'évaluation de la qualité des soins.
- S'assure de la bonne tenue du dossier de soins dans sa double composante médicale et paramédicale.
- Etabli un rapport annuel d'activité médicale retraçant notamment les modalités de prise en charge des soins et l'évolution de l'état de dépendance des résidents.

La psychologue

Elle effectue un travail d'évaluation et de soutien psychologique en coordination avec les médecins. Elle participe à l'élaboration du projet de vie institutionnel avec la direction.

L'infirmière coordinatrice

Elle est responsable de l'ensemble des équipes soignantes, du contrôle de la qualité des soins et de l'hygiène. Au niveau des besoins thérapeutiques et de confort, elle est l'interface (avec le médecin coordonnateur) entre les résidents, les familles et les médecins traitants.

L'infirmière

Elle assure la surveillance, les soins et la distribution des médicaments relevant d'une prescription médicale.

L'aide soignante, l'AMP et l'auxiliaire de vie

Participe avec l'infirmière aux soins d'hygiène et de bien-être, à l'accompagnement de la vie quotidienne ainsi qu'à l'entretien de l'environnement du résident.

Le personnel de nuit :

Une aide soignante et une auxiliaire de vie expérimentées, assurent chaque nuit les soins de nursing planifiés par la coordinatrice et les infirmières de jour. Elles sont aptes à prodiguer les premiers soins d'urgence en cas de besoin et disposent de protocoles d'intervention pour les situations particulières et d'urgence.

La Responsable Hébergement vie sociale (adjointe de direction)

Elle est responsable de l'hygiène des locaux, de l'organisation du service de restauration en salle à manger et en étage, de l'entretien du linge hôtelier et des résidents ainsi que du confort de vie de ces derniers.

La femme de chambre

Est en charge du nettoyage des chambres et des espaces communs, elle assure le service des petits déjeuners en étage avec les auxiliaires de vie.

La psychomotricienne

Elle effectue un travail d'évaluation, de soutien et de suivi psychomoteur en coordination avec les autres acteurs de soin. Elle intervient à titre individuel sur prescription du médecin traitant.

L'animatrice

Est en charge de la programmation et de la réalisation des animations au quotidien.

Le chef cuisinier

Il élabore les menus avec une diététicienne, les confectionne sur place, organise des repas festifs pour tous ou pour vous seul. Il respecte le cas échéant, les régimes et les textures alimentaires prescrits par le médecin.

Les serveuses

Tout comme dans un restaurant classique, elles assurent le service du déjeuner et du dîner en salle du rez-de-chaussée et la préparation des chariots repas des autres salles à manger.

Les hôtesse d'accueil

Elles peuvent vous renseigner sur tout ce qui peut vous faciliter la vie dans l'établissement et vous procurer des objets de première nécessité. Elles prennent vos rendez-vous de coiffeur, esthéticienne et pédicure ainsi que les réservations de restaurant pour vos amis ou votre famille.

L'homme d'entretien

Il peut vous aider à vous installer dans votre univers. Sur demande à l'accueil, il effectue toutes les petites réparations dans vos chambres.

La lingère

Elle prend en charge le blanchissage du linge de la maison ainsi que du linge personnel de certains résidents. Ce service est une prestation optionnelle.

Pour vous permettre d'identifier facilement les différentes catégories de personnel que vous allez rencontrer au cours de votre séjour, chacun d'entre eux porte un badge avec son nom et sa fonction. Chaque catégorie professionnelle porte une tenue de couleur différente.

- ✓ Tenue blanche pour les infirmières
- ✓ Tenue rose pour les aides soignantes et les auxiliaires de vie
- ✓ Tenue verte pour les femmes de chambre.
- ✓ Tenue noire et blanche pour les serveuses
- ✓ Tenue de ville pour les autres intervenantes

Le directeur, le médecin coordonnateur, la psychologue et l'infirmière coordinatrice reçoivent les familles sur rendez-vous demandés à la réception.

Pour les entretiens avec les médecins traitants, s'adresser directement à celui ci.

Seuls les médecins sont habilités à donner des informations médicales sur l'état de santé d'un résident.

L'organisation

La Résidence fonctionne avec du personnel salarié, des intervenants libéraux, des spécialistes externes et des prestataires de service de confort.

Tous doivent adhérer à la Charte de l'établissement en matière de respect et de qualité de service à apporter aux résidents, ils ne peuvent intervenir sans que l'établissement en soit informé et les y ait autorisés.

Durant votre séjour, un projet de vie personnalisé sera défini avec vous et votre famille, votre médecin traitant et différents acteurs de soins salariés de l'établissement. Il fera l'objet d'un suivi, consigné dans un dossier médical et paramédical.

Il vous est demandé de ne pas faire appel directement à des intervenants libéraux sans passer par les infirmières ou la coordinatrice. De même pour contracter un rendez-vous de spécialiste à l'extérieur ou commander un véhicule sanitaire de transport.

La consommation des médicaments est placée sous le contrôle des infirmières diplômées qui ne délivrent que les traitements ayant fait l'objet d'une ordonnance validée. En conséquence, tous les médicaments prescrits sont détenus dans des réserves nominatives et réglementées. Lors d'un départ tous les médicaments sont restitués au résident sortant, avec la prescription.

Le séjour

L'admission

Elle fait suite à une visite auprès du médecin coordonnateur, et à l'examen du dossier administratif par le directeur. Il y a concertation sur l'ensemble des besoins du futur résident et les réponses possibles en matière de disponibilité et de prise en charge envisageable par la Résidence au moment de la demande.

L'entrée s'effectue du lundi au jeudi de 14h à 16h30.

L'établissement ne reçoit pas d'urgence.

Les formalités d'admission requièrent les documents listés sur la fiche en annexe.

Les frais de séjour

L'établissement ayant signé une Convention Tripartite, les prix de journée sont réglementés de la façon suivante :

- ✓ Le tarif hébergement est soumis à la DGCCRF pour ce qui est des augmentations annuelles. Il est à la charge du résident.
- ✓ Le tarif dépendance est établi en fonction du GIR de chaque résident à son entrée, sur une base définie chaque année par le Conseil Général. Il est facturé et remboursé en partie par l'APA, le ticket modérateur restant à la charge du résident.

En l'absence de couverture sociale, le résident est redevable de l'ensemble des frais y compris la partie soin.

En cas d'absence pour vacances ou hospitalisation en journée entière, un forfait alimentaire est déduit journalièrement ainsi que le forfait dépendance.

La facturation s'effectue à terme échu le dernier jour du mois en cours, les documents afférents sont remis en main propre ou adressés par courrier (payant) au résident ou à son responsable administratif. Le règlement doit intervenir **avant le 5** du mois suivant.

Vous pouvez en fonction de vos revenus percevoir l'aide sociale au logement sur la partie hébergement de votre facture.

Vous pouvez chaque année déduire de vos impôts sur le revenu, une somme forfaitaire définie par le ministère du budget et correspondant à la partie frais d'hébergement. Un reçu vous est délivré sur demande, par le service facturation de la résidence, au mois de février qui précède la déclaration.

Les frais donnant lieu à des suppléments

Une ligne téléphonique dotée d'un numéro d'appel direct peut, sur demande, être mise à disposition dans la chambre. Les frais d'abonnement et des communications passées sont facturés chaque fin de mois. Un relevé des communications peut être remis sur demande.

Un téléviseur peut être mis à votre disposition en cas de séjour de courte durée. Les frais inhérents à la location seront facturés chaque fin de mois.

Une caution est demandée à l'admission contre remise de la télécommande.

Autres prestations

Un service de restauration pour les accompagnants ou les visiteurs est à votre disposition.

Une coiffeuse, une esthéticienne, une pédicure, interviennent sur rendez-vous pris à la réception.

L'entretien du linge personnel peut être pris en charge par l'établissement contre facturation forfaitaire, hors nettoyage à sec.

Les tarifs de toutes ces prestations sont affichés à la réception.

La sortie

Les sorties ont lieu tous les jours en après midi entre 14h et 17h sauf le dimanche et les jours fériés.

Avant la sortie vous devez :

Réaliser avec la gouvernante ou sa remplaçante, l'état des lieux de la chambre et récupérer le linge déposé en lingerie.

Vous présenter à l'accueil afin d'accomplir les formalités suivantes :

Régler les frais de séjour.

Régler les différents suppléments de prestations annexes.

Retirer les dépôts de valeurs que vous avez éventuellement déposés lors de votre admission ou pendant votre séjour.

Auprès de l'infirmière ou de la coordinatrice :

Retirer les éléments nécessaires pour assurer votre traitement médical ou vos soins si besoin (Ordonnances, médicaments personnels, bon de transport en ambulance).

Décès

Le personnel soignant assure les premiers soins, le médecin traitant est appelé pour constater les circonstances du décès et délivrer le certificat destiné aux autorités.

La personne responsable administrative ou tuteur, ou personne de confiance est prévenue.

Le service des pompes funèbres prend en charge le corps dans les 8 heures au plus pour l'amener en chambre funéraire.

Le personnel d'accueil ou l'infirmière coordinatrice conseille les familles dans les démarches administratives immédiates à entreprendre.

Les règles de vie dans la Résidence

Le silence constitue l'un des éléments de confort des résidents. Il vous est demandé ainsi qu'aux visiteurs de le respecter. Veillez au niveau sonore des téléviseurs et appareils radios.

Sécurité incendie

Toutes les dispositions réglementaires en vigueur en matière de sécurité incendie sont respectées dans notre établissement.

Les consignes en cas d'incendie et d'évacuation des locaux sont affichées à chaque étage et dans tous les lieux de circulation.

En toute circonstance il est impératif de conserver son calme et de suivre les consignes du personnel formé à la gestion de ces situations.

Signalez au personnel toute défectuosité des installations ou des matériels électriques.

Par mesure de sécurité, le branchement d'appareils électriques est interdit.

Il est également interdit de fumer dans l'enceinte de la Résidence.

Hygiène

L'établissement met à votre disposition des locaux propres et entretenus quotidiennement. Ils doivent être respectés par tous, personnel, résidents, visiteurs.

Une tenue correcte et respectueuse d'autrui est recommandée.

La présence d'animaux domestiques appartenant aux résidents n'est pas acceptée.

Détention de substances

L'apport de boissons alcoolisées est strictement interdit, de même que la détention d'armes blanches ou d'armes à feu.

Les garanties en matière d'assurance

La Résidence a souscrit une assurance collective au titre de sa responsabilité civile auprès des personnes accueillies. Toutefois il est recommandé à chaque résident de souscrire sa propre assurance de responsabilité civile et des biens introduits dans l'établissement (téléviseur par exemple) et d'en remettre une copie à l'établissement à chaque renouvellement annuel.

La vie pratique

Repas

Le petit déjeuner est servi en chambre.

Le déjeuner et le dîner sont servis en salle de restaurant ou en salle à manger d'étage.

Le goûter dans les salons.

Ils peuvent être servis exceptionnellement en chambre sur prescription médicale.

Les horaires sont les suivants :

Petit déjeuner : de 8h à 9h

Déjeuner : de 11h30 à 13h selon le lieu

Goûter : de 16h à 17h

Dîner : de 18h15 à 19h selon le lieu

Collation de nuit : Sur simple demande auprès des veilleuses au cours de la nuit.

Les menus sont affichés quotidiennement à chaque étage de la Résidence.

Ils peuvent être consultés pour la semaine à la réception.

La restauration est en partie sous-traitée à un prestataire extérieur engagé dans la démarche qualité propre à la profession. Les repas sont préparés sur place par le chef et son équipe.

Un menu est proposé à chaque repas avec des possibilités de remplacements immédiats au restaurant ou à prévoir le matin, avec les soignants. Les suggestions de remplacement sont disponibles sur carte.

Les différents régimes prescrits par le médecin sont assurés. L'apport de nourriture et de boissons pouvant être contre-indiqué en fonction du régime suivi est vivement déconseillé.

Les visiteurs peuvent également déjeuner ou dîner sur place en informant la réception de leur demande, la veille. Des grandes tablées familiales peuvent être organisées avec une prévenance de 2 semaines au minimum. Un menu particulier vous sera proposé.

Un distributeur de confiseries, de boissons chaudes et froides est à disposition au 2^{ème} étage.

Visites

Les résidents peuvent recevoir des visites de 8h à 20h. Toutefois des dérogations peuvent être mises en place pour des cas particuliers avec l'accord de la coordinatrice et de la direction.

Merci de tenir compte que les soins occupent toute la matinée et que de ce fait les soignants sont moins disponibles entre 8h et 13h.

Valeurs

Il vous est recommandé de déposer, dès votre entrée, les objets de valeurs et sommes en numéraire à la personne de service à la réception qui les mettra au coffre de l'établissement. Un reçu vous sera remis. Tout retrait ne pourra s'effectuer qu'en échange du reçu. Soit au cours du séjour, soit lors de la sortie, aux heures ouvrables de la réception.

A défaut de la précaution de dépôt, la résidence décline toute responsabilité en cas de détérioration, de perte ou de vol.

Linge

Tout le linge hôtelier est fourni et entretenu par la résidence.

Une liste indicative peut vous être remise pour vos besoins en vêtements et objets de toilette personnels. Nous recommandons des vêtements amples, souples et confortables, sans ceinture. Des chaussures fermées et confortables sans lacets.

L'entretien du linge personnel peut être pris en charge par l'établissement contre facturation forfaitaire, hors nettoyage à sec.

Téléphone

Si vous avez demandé l'accès à une ligne directe, la facturation est à votre charge selon les conditions prévues.

Dans ce cas vous pouvez composer directement votre numéro d'appel sans passer par le standard en le faisant précéder du 0 (tonalité). Il vous est immédiatement remis votre numéro d'appel personnel pour recevoir les communications venant de l'extérieur.

Courrier

Le courrier est distribué dans les chambres quotidiennement ou par la réception, au sortir du déjeuner au restaurant.

Le courrier en partance doit être déposé à la réception. Il peut être timbré à ce moment, le prix du timbre sera porté sur votre facturation de débours.

Culte

Notre résidence est soucieuse de respecter la liberté et les convictions religieuses de chacun. Si vous désirez recevoir la visite d'un ministre de votre culte vous pouvez en faire la demande à la réception ou à l'infirmière.

Un diacre passe régulièrement dans la Résidence, vous pouvez demander sa visite. La messe est célébrée le troisième mardi du mois ainsi que pour les fêtes religieuses catholiques.

Coiffeur

Durant votre séjour, vous pouvez prendre rendez-vous à la réception avec l'un des deux coiffeurs intervenant à la résidence le jeudi ou le vendredi. Les tarifs sont affichés au salon de coiffure.

Esthéticienne

Pendant votre séjour, vous pourrez faire appel à une esthéticienne pour des soins de beauté. Les rendez-vous sont à prendre à la réception de la résidence.

Pédicure

Elle peut intervenir à votre demande ou à celle de l'infirmière validée par la personne responsable financièrement. Le rendez-vous se prend à la réception. Deux pédicures interviennent de façon régulière.

Loisirs / Animations

Outre une bibliothèque et des jeux de société, chaque jour une animatrice propose des activités socioculturelles ou de loisirs. Un programme mensuel vous est remis dans le journal de la résidence et affiché mensuellement dans les ascenseurs.

Dégradation - pertes

En cas de dégradation causée par un résident, les frais de réparation ou de remplacement seront à sa charge.

Sorties temporaires

Le résident peut partir en vacances, toutefois le montant de sa pension reste dû, minoré d'un forfait alimentaire. Il doit en informer la direction au moins une semaine à l'avance.

Lorsque le résident s'absente pour une courte durée incluant un repas il doit prévenir la réception la veille.

Il est vivement recommandé de prévenir l'infirmière ou la réception de toute sortie même pour une heure ou deux, afin d'éviter toute recherche alarmante.

Les droits du résident

Le Conseil de la vie sociale

Composé d'élus représentants les résidents, les familles et le personnel, il se réunit au moins trois fois par an pour émettre son avis et ses suggestions sur le règlement de fonctionnement, l'organisation et les animations de la résidence. Il participe au projet d'établissement en émettant des idées et des souhaits.

L'information sur l'état de santé

Conformément à la réglementation en vigueur, c'est votre médecin traitant ou à défaut le médecin coordonnateur de l'établissement qui peut vous informer sur votre état de santé ou celui de votre parent résident.

Protection des personnes sous tutelle

Les informations relatives à la santé des personnes majeures sous tutelle et aux soins qu'elles doivent recevoir sont délivrées au tuteur.

Le médecin peut passer outre les recommandations du tuteur en cas de risque de conséquences graves pour la santé de la personne protégée.

Les données médicales

Elles sont transmises par le médecin traitant au médecin coordonnateur de l'établissement, elles sont protégées par le secret médical. Les données autres sont protégées par le secret professionnel auquel sont tenus les personnels sociaux ou soignants ainsi que le personnel administratif.

La communication des documents et données s'effectue également dans le respect des lois et réglementations en vigueur, des préconisations prévues par la Charte des droits et libertés de la personne et selon le cas, dans le respect des mesures prises par l'autorité judiciaire.

Informatique et libertés

Les données concernant la personne peuvent faire l'objet d'un traitement informatisé dans les conditions fixées par la loi du 6 janvier 1978 modifiée relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés.

La personne prise en charge a le droit de s'opposer, pour des raisons légitimes, au recueil et au traitement de données nominatives la concernant, dans les conditions fixées par la loi du 6 janvier 1978 précitée.

Charte des droits et libertés de la personne accueillie

Article 1^{er}

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. 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 le 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.

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.