

LIVRET D'ACCUEIL
MAISON DE RETRAITE
INTERCOMMUNALE
DE
BRUYERES



2 Bis rue Louis Marin ○ 88600 BRUYERES
Tél. : 03 29 52 70 13 ○ Fax. : 03 29 56 19 46
E-mail : avison@ch-avison.fr

Mot de bienvenue

Madame, Monsieur,

Il vous sera proposé un contrat de séjour, définissant les droits et devoirs de l'établissement et du résident. Notre objectif est de vous apporter les meilleurs services et soins possibles, adaptés à vos besoins. Nous consacrons tous nos efforts à rendre confortable votre cadre de vie.

Vous êtes dans un Etablissement d'Hébergement pour Personnes Âgées Dépendantes.

Afin de vous garantir une qualité d'accueil, de soins, d'hygiène et de confort. Nous sommes engagés dans une démarche d'évaluation interne et externe.

Nos résultats sont communiqués au Conseil Départemental et l'Agence Régionale de Santé.

Aussi, pour améliorer encore nos prestations, nous sommes attentifs à vos éventuelles remarques ou suggestions.

Ce livret d'accueil est destiné à vous présenter l'établissement et les règles essentielles de fonctionnement. Toutefois, au besoin n'hésitez pas à vous adresser à l'accueil ou au personnel de votre unité de vie.

Pour toutes autres questions la Direction ou le responsable de service se tient à votre disposition.

Tout est donc fait pour que votre séjour se passe dans les meilleures conditions.

Accès à l'E.H.P.A.D. Intercommunal à Bruyères



Plan d'établissement



En rouge le nom des espaces se trouvant au rez-de-chaussée.

En bleu le nom des espaces se trouvant à l'étage.

En vert le nom de l'espace se trouvant au rez-de-jardin

Votre entrée en E.H.P.A.D.

Préalablement il vous sera remis un dossier médical de préadmission à faire remplir par votre médecin traitant. Après réception de ce dossier, il sera examiné par le médecin coordonnateur de la structure. La validation du profil médical permet de constituer un dossier administratif dont certaines pièces devront être fournies :

- Le livret de famille et une pièce d'identité
 - Un relevé d'identité bancaire
 - Dernier avis d'imposition ou de non-imposition et dernière déclaration de revenus
 - Numéro d'allocataire CAF
 - Noms, adresse et numéros de vos différentes caisses de retraite et montant de pensions.
 - 3 derniers relevés mensuels des comptes bancaires et placements
 - Cartes vitale et mutuelle
 - Assurance responsabilité civile
 - Nom, Prénom, adresse et téléphone de tous les enfants
 - 2 photos récentes
 - Engagements de payer à remplir
 - Adresse de l'organisme du contrat d'obsèques
- La décision finale est prononcée par le directeur.

Frais d'hébergement

L'établissement applique un tarif hébergement et un tarif dépendance fixés chaque année par arrêté du Président du Conseil Départemental, sur proposition du Directeur de l'E.H.P.A.D..

Les frais d'hébergement ainsi facturés sont à votre charge. Dans l'hypothèse où vos revenus personnels seraient insuffisants, une demande d'aide sociale peut être présentée au Conseil Départemental à votre initiative ou de vos proches.

De plus vous pouvez prétendre à une allocation logement à caractère social, en fonction de vos ressources.

Tous les tarifs et prix de journée peuvent vous être communiqués par le bureau des admissions.

Le personnel

Le cadre de santé : responsable de l'organisation et la gestion des différentes unités de vie de l'EHPAD pour apporter une réponse adaptée aux besoins des personnes accueillies.

Vous pouvez reconnaître le personnel qui vous entoure par ses badges (Nom, prénom et grade sont inscrits sur la tenue).

1 ergothérapeute assure les soins de rééducation.

1 psychologue propose une prise en charge aux patients mais peut également intervenir auprès de vos proches.

Elle propose :

-Aux résidents qui le souhaitent :

Des entretiens de soutien ponctuel selon les besoins

-Aux familles intéressées :

Des entretiens pour des situations délicates ou douloureuses, comme l'acceptation de l'entrée d'un parent en EHPAD.

1 IDE soins palliatifs : elle est formée à la prise en charge des patients en soins palliatifs et une équipe mobile en soins palliatifs se déplace.

Elles interviennent à la demande du patient ou de son entourage ou des soignants. Pour les rencontrer il suffit d'en faire la demande auprès du personnel.

1 IDE douleur : elle est formée à la prise en charge de la douleur. Elle intervient et collabore avec les équipes de soins et les médecins.

1 IDE Hygiéniste : elle est formée à la prévention des infections, impliquant l'ensemble des personnels de soins. Elle collabore dans la lutte des infections nosocomiales.

1 IDE éducation thérapeutique

1 IDE plaies et cicatrisation

Si vous souhaitez disposer du téléphone, vous pouvez en faire la demande auprès de l'infirmière ou de la secrétaire. Les frais d'abonnement et de communication sont à votre charge.

Les médecins

Vous conservez le libre choix de votre médecin traitant. Selon besoin une liste des médecins généralistes intervenants est proposée.

Le médecin coordonnateur : Il existe un médecin coordonnateur au sein de la structure qui est compétent en gérontologie par diplôme et expérience.

Il assure plusieurs missions :

- * Avis médical sur les demandes d'entrée
- * participation à l'élaboration du projet institutionnel
- * Adaptation des pratiques soignantes
- * Formation de l'ensemble du personnel sur des grandes thématiques : douleur, fin de vie, désorientation...

Vos conditions de séjour

Vos droits et devoir

Votre droit d'accès au dossier médical (article L.1111-7 et R.1111-9 du code de la santé publique)

Un dossier médical est constitué au sein de l'établissement. Il comporte toutes les informations de santé vous concernant.

Il vous est possible d'accéder à ces informations, en en faisant la demande auprès de la Direction.

Les directives anticipées (article L. 1111-11 du code de la santé publique)

Toute personne majeure peut, si elle le souhaite, rédiger des directives anticipées pour le cas où, en fin de vie, elle serait hors d'état d'exprimer sa volonté. Ces directives indiquent son souhait

concernant les conditions de limitation ou d'arrêt d'un traitement. Si vous souhaitez que vos directives soient prises en compte, sachez les rendre accessible au médecin qui vous prendra en charge.

Vos plaintes, réclamations éloges, observations ou propositions (articles R.1112-79 du code de la santé)

Si vous n'êtes pas satisfait de votre prise en charge, nous vous invitons à vous adresser directement au responsable concerné. Si cette première démarche ne vous apporte pas satisfaction vous pouvez demander à rencontrer la personne déléguée par la Direction de l'établissement pour recueillir votre plainte ou réclamation. Si vous préférez vous pouvez lui écrire.

A l'occasion de votre séjour, un certain nombre de renseignements vous seront demandés et seront traités par informatique. La loi du 6 juillet 1978 et les textes pour son application veillent à ce que l'informatique soit au service de chaque citoyen et ne porte atteinte, ni à l'identité humaine, ni

En périodes électorales nous nous organisons pour garantir et maintenir votre droit de vote. Le personnel se tient à votre disposition pour y répondre.

En entrant en EHPAD vous bénéficiez des services collectifs, tout en conservant votre liberté personnelle. Cependant la vie en communauté impose de connaître les droits et devoirs de chacun conformément au contrat de séjour que vous avez signé.

La Maison de Retraite Intercommunale

La M.R.I. a une capacité d'accueil de 88 lits pour personnes âgées dont :

- 62 lits en section hébergement, pour des personnes âgées à partir de 60 ans. Une dérogation peut cependant être accordée.

- 26 lits en Unité de Vie Protégée, pour des personnes âgées atteinte d'une maladie d'Alzheimer ou apparentée diagnostiquée.
- 2 places d'accueil de jour disponible 5 jours sur 7, au sein de l'Unité de Vie Protégée, où un accueil spécifique est dédié aux résidents et à sas proches a été aménagé.

Au rez-de-jardin

- PASA

Au rez-de-chaussée :

- Unité de vie le bonhomme

- Unité de vie Boremont

Au 1^{er} étage :

- Unité de vie le Hohneck

- Unité de vie les Ballons



La structure est composée de plusieurs unités de vie composée d'une vingtaine de lits. Chaque unité dispose d'espaces collectifs ainsi que de multiples espaces détente dans lesquels vous pouvez recevoir vos proches.

Les unités de vie, le Bonhomme, le Hohneck et les Ballons accueillent l'activité d'hébergement, ces services se trouvent sur plusieurs étages.

Des espaces verts aménagés, entretenus et fleuris auxquels vous pouvez accéder, vous permettront de profiter des journées ensoleillées.

Le Boremont comporte l'Unité de Vie Protégée.



Celle-ci est organisée en secteur pavillonnaire.

Les locaux sont adaptés à la pathologie des résidents.

Ainsi le cœur du service vous offre un vaste espace, facilitant les déplacements.

Les proches apprécieront également les lieux de rencontres aménagés.

Une terrasse attenante au service vous est réservée, vous pourrez profiter du jardin thérapeutique qui s'y trouve.



A savoir :

Une entrée en Unité de Vie Protégée est temporaire. Selon l'évolution de l'état de santé et après avis médical, les résidents réintègrent un service d'hébergement « classique ».

Pôle d'Activité et de Soins Adaptés :

Cet espace est ouvert de 10h à 17h et permet d'accéder à un jardin aménagé pour l'ensemble des résidents accueillis en secteur traditionnel.

Votre chambre

Toutes les chambres ont été prévues pour votre confort.

L'établissement dispose de chambres individuelles toutefois trois chambres à 2 lits sont disponibles pour protéger et préserver votre vie de couple.

Elles sont équipées du mobilier nécessaire à la vie quotidienne, mais vous pouvez personnaliser votre chambre en apportant vos objets coutumiers : bibelots



Elles disposent chacune d'un cabinet de toilette : lavabo, douche et W-C.

Chaque chambre est équipée d'une prise télévision et téléphone. Un téléviseur et un décodeur TNT personnel peut être installé dans la chambre, toutefois plusieurs salons sont équipés de postes collectifs.

Restauration

Selon votre désir le petit déjeuner peut être servi en chambre ou en salle à manger.

Les repas du midi et du soir sont servis en salle à manger. Si votre état de santé le justifie ou selon votre désir, vous pouvez être servi en chambre.

L'alimentation est surveillée par l'équipe soignante du service, l'établissement a recours aux conseils d'une diététicienne. Il existe une commission des menus, les résidents sont représentés.

Un agent hôtelier est à votre disposition pour vous guider dans le choix de votre menu.

Les menus sont adaptés au régime prescrit.

Les heures des repas

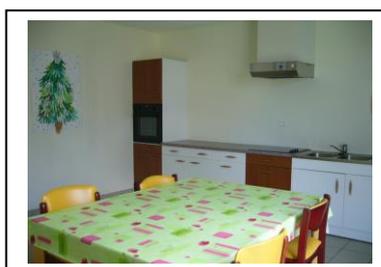
■ Petit déjeuner : à partir de 7h30

■ Déjeuner : 12h

■ Diner : 18h30

Vos proches peuvent prendre les repas avec vous. Ils doivent s'adresser auprès du bureau des admissions la veille ou au plus tard le jour même avant 9 heures, un agent les informera du tarif et des modalités de facturation.

Afin de partager un repas familial, un espace peut vous être dédié.



Les repas sont élaborés dans les cuisines de l'Hôpital de l'Avison.

Le personnel de la cuisine a mis en place une démarche qualité (démarche HACCP).

Toute l'équipe veille à votre sécurité alimentaire, en respectant les bonnes pratiques d'hygiène, en s'assurant du suivi tout au long de l'élaboration de votre repas, en contrôlant l'origine des denrées.

Animation

Quel que soit votre âge, il est important pour votre équilibre et votre santé, de conserver ou de développer des activités qui répondent à vos goûts et à vos possibilités.



Deux animateurs sont à votre disposition et proposent des activités personnelles ou collectives et adaptées au besoin, tel que :
Des sorties,
Activités manuelles : peinture

Peuvent être proposés :

La chorale,

Les jeux de sociétés une fois par semaine.

La lecture du journal est effectuée quotidiennement.

Les anniversaires des résidents sont fêtés autour d'un goûter.

Un espace informatique est à votre disposition il comporte trois postes de travail, tous équipés d'internet.

Egalement ils peuvent proposer leur aide pour la rédaction de courrier officiel ou personnel.

L'animateur en collaboration avec l'équipe soignante de l'Unité de Vie Protégée prend en charge une animation qui est personnalisée pour chaque résident et proche des habitudes de vie.



Coiffure

Un salon de coiffure est à disposition.
Il est possible de recourir, à vos frais, au service d'un artisan coiffeur de votre choix.



Lingerie

Le linge de maison (draps, alèzes, serviettes de toilette et de table...) vous est fourni.

Lors de votre admission, l'établissement fournira les bandes tissées marquées de votre nom, prénom et établissement (voir dessin ci-contre).

NOM PRENOM
MR BRUYERES

Nous nous engageons à réaliser le travail de marquage sur vos vêtements personnels pour toute la durée de votre séjour, contre rétribution de 25 €.

Les frais d'hébergement incluent l'entretien des effets personnels, effectué par la lingerie.



Toutefois, les vêtements genre « thermolactil », « Damart » ou pure laine sont à exclure en raison des techniques de lavage collectif. La lingerie ne traite pas le linge nécessitant un lavage basse température, ou à sec.

A votre entrée en E.H.P.A.D. un inventaire de votre trousseau sera réalisé. Toutefois il est important et nécessaire de faire réviser ce document.

En cas d'ajout de vêtements au trousseau ou de réajustement. Vous devez le signaler au personnel et faire procéder à l'actualisation de l'inventaire initial.

Veillez respecter ces consignes. Nous déclinons toute responsabilité, en cas de perte ou de détérioration.

Consignes de sécurité

Vous êtes invités à respecter les consignes de sécurité et en cas d'urgence à suivre les instructions du personnel.

Pour des raisons de sécurité incendie nous vous rappelons qu'il est interdit :

de fumer dans les chambres,
d'apporter et d'installer des multiprises et autres appareils électriques (four micro-onde, réfrigérateur...).

Votre courrier

Le courrier est distribué chaque matin, vers 10 heures, par la secrétaire.

Les mandats et envois en recommandé sont directement remis par le vauquemestre.

Une boîte aux lettres est à votre disposition pour l'envoi du courrier, mais vous pouvez également le donner directement à l'infirmière ou à la secrétaire.

Argent, bijoux, valeurs

Il est vivement recommandé de déposer votre argent et objets de valeur auprès de l'établissement ou en banque.

L'E.H.P.A.D. décline toute responsabilité en cas de vol ou de perte dans l'établissement, y compris appareil auditif, dentaire et lunettes.

Une assurance responsabilité civile doit être conservée ou souscrite par le résident.

Les cultes

Le culte catholique est assuré par une équipe d'Aumônerie. Une messe est célébrée chaque samedi à 15 heures.

Vous pouvez recevoir à votre initiative le ministre d'un autre culte.

Les sorties

Les sorties pour convenance personnelle doivent impérativement être signalées à l'infirmière au moins 72h avant le départ.

Dès lors, le tarif « réservation » sera appliqué dès le premier jour d'absence.

Les visites

Les visites auront lieu préférentiellement de 10 heures à 20 heures.

Les visiteurs doivent faire preuve de discrétion et éviter le bruit.

Des salons sont disponibles pour recevoir les visites, et sont recommandés notamment à l'UVP pour les échanges familiaux

Vos proches souhaitent rester sur place quelques jours ?

Un studio payant est proposé et à dispositions pour hébergement temporaire à l'Hôpital de l'Avison (renseignements à l'accueil).

L'associatif

L'Association « Pour une Retraite ensoleillée » qui œuvre pour le bien-être des résidents des EHPAD en proposant des sorties, des spectacles, des activités diverses propose des cartes d'adhérents aux résidents, aux familles, aux bénévoles.

Vous pouvez vous les fournir auprès des animateurs.

ANNEXES

TROUSSEAU A PREVOIR POUR UNE ADMISSION

en EHPAD ou Unité de Soins Longue Durée

(LISTE INDICATIVE)

Lors de votre admission, l'établissement fournira les bandes tissées marquées de votre nom, prénom et établissement.

Nous nous engageons à réaliser le travail de marquage sur vos vêtements personnels pour toute la durée de votre séjour, pour un montant forfaitaire de 25 € à verser à l'entrée.

HOMMES :

- 5 pyjamas
- 5 pantalons
- 3 gilets/pulls
- 5 paires de chaussettes
- 2 paires de chaussons
- 1 paire de chaussures
- 1 robe de chambre
- 5 maillots de corps
- 5 slips/caleçons (sauf si port de protections incontinence)

FEMMES :

- 5 chemises de nuit
- 5 pantalons ou 4 robes/2 jupes (selon habitude)
- 3 gilets/pulls
- 5 paires de chaussettes ou collants
- 2 paires de chaussons
- 1 paire de chaussures
- 2 robes de chambre
- 5 chemises de corps
- 5 slips (sauf si port de protections incontinence)

NECESSAIRE DE TOILETTE (A RENOUVELER SI BESOIN)

Un savon liquide, shampoing, rasoirs jetables, mousse à raser, après-rasage et/ou parfum, brosse à dents souple, dentifrice, une brosse à prothèse dentaire, peigne ou brosse...

Le linge délicat (lainage, Damart) est à exclure. La blanchisserie ne traite pas le linge nécessitant un lavage à basse température, ou à sec.

L'établissement et la blanchisserie se déchargent de toute responsabilité si de tels vêtements reviennent détériorés.

Maison de Retraite Intercommunale	AVIS AUX RESIDENTS
--	---------------------------

La Maison de Retraite Intercommunale vous informe qu'elle ne fournit pas de nécessaire de toilette pendant toute la durée de votre séjour.

Aussi il vous appartient d'amener :

- Trousse de toilette :
 - brosse à dents,
 - dentifrice,
 - rasoir,
 - mousse à raser,
 - peigne,
 - brosse,
 - savon liquide,
 - shampoing...

Nous vous remercions de votre compréhension.

EVALUER ET TRAITER LA DOULEUR

La douleur n'est pas une fatalité

La douleur se prévient

La douleur se traite

Traiter votre douleur, c'est possible

Dans cet établissement, les équipes soignantes s'engagent à prendre en charge votre douleur et à vous donner toutes les informations utiles

La douleur n'est pas une fatalité

Supporter la douleur ne permet pas de mieux lui résister. Les douleurs altèrent le confort et la qualité de vie.

Elles diminuent votre énergie et retentissent sur votre vie quotidienne.

On peut la prévenir

La prise en charge de la douleur doit être une préoccupation quotidienne des équipes soignantes. Après intervention chirurgicale, pendant un examen douloureux, avant une situation qui peut entraîner une douleur (transport, séance de rééducation...), vous devez être prévenu qu'une douleur peut survenir.

On peut la traiter

Traiter la douleur, cela peut prendre du temps. C'est contribuer à retrouver le bien être, le sommeil, l'autonomie et se retrouver avec les autres.

Avoir mal, ce n'est pas normal

La douleur n'existe pas sans raison, ne la laissez pas s'installer. N'hésitez pas à en parler, votre médecin en cherchera les causes. Il n'y a pas une mais des douleurs qui se distinguent par leur origine, leur durée, leur intensité... La souffrance morale augmente les douleurs. Parlez-en à l'équipe soignante. Tout le monde ne réagit pas de la même façon à la douleur.

***La douleur
n'est pas
une fatalité***

***Traiter votre
douleur, c'est
possible***

Alors, parlons-en ensemble

Traiter la douleur, c'est possible si vous parlez. Aidez l'équipe soignante qui vous prend en charge à traiter votre douleur.

Nous ne pouvons rien faire sans votre concours. L'entourage peut aider à la prise en charge de la douleur.

Traiter la douleur, c'est possible

Nous mettons en œuvre tous les moyens à notre disposition pour la soulager, même si nous ne pouvons pas garantir l'absence totale de douleur.

« Etre soulagé c'est possible, mais comment faire ? »

Votre participation est essentielle

Tout le monde ne réagit pas de la même façon à la douleur. Vous seul pouvez décrire votre douleur : personne ne peut et ne doit se mettre à votre place.

Plus vous nous donnerez d'informations sur votre douleur et mieux nous vous aiderons. Ne craignez pas de nous interroger.

L'équipe soignante est là pour vous écouter et vous aider

Si vous avez mal, prévenez l'équipe soignante. N'hésitez pas à exprimer votre douleur. En l'évoquant, vous aidez les médecins à mieux vous soulager. Ils évalueront votre douleur et vous proposeront les moyens les plus adaptés à votre cas.

CHARTRE DES SOINS PALLIATIFS ET DE L'ACCOMPAGNEMENT

(Enoncée en 1984. Mise à jour en 1993)

1. « Les Soins Palliatifs sont des **soins actifs** dans une approche globale de la personne en phase évoluée ou terminale d'une maladie potentiellement mortelle ; prendre en compte et viser à soulager les douleurs physiques ainsi que la souffrance psychologique, sociale et spirituelle devient alors primordial.»*
2. En plus du **soulagement de la douleur** physique qui est un préalable il faut prévoir un ensemble d'attitudes et de comportements adaptés à l'état du **malade souvent angoissé** physiquement et moralement. Cela constitue l'accompagnement.
3. L'emploi nécessaire des moyens de lutte contre la **douleur physique** se fera avec le souci de **ne pas altérer**, autant que faire se pourra, **la conscience et le jugement** du malade.
4. Sont aux mêmes titres considérés comme contraire à cet esprit deux attitudes : l'acharnement thérapeutique et l'euthanasie.
L'acharnement thérapeutique peut être défini comme l'attitude qui consiste à poursuivre une thérapeutique lourde à visée curative, qui n'aurait comme objet que de **prolonger la vie sans tenir compte de sa qualité**, alors qu'il n'existe aucun espoir raisonnable d'obtenir une amélioration de l'état du malade.
Par **euthanasie** on entendra toute action ayant pour dessein de mettre fin à la vie du malade ou de le priver, sans raison majeure, jusqu'à son décès, de **sa conscience et de sa lucidité**.
5. Une attitude générale de **franchise** vis-à-vis du malade, quant à la nature ou au pronostic de sa maladie, est généralement requise pour assurer l'accompagnement de la meilleure qualité possible. Toutefois, les circonstances psychologiques sont trop variées pour que cette recommandation puisse être formulée autrement qu'en termes généraux. Il s'agit d'un idéal auquel il convient de tendre.
6. Pour soutenir la personne en phase terminale, s'impose l'intervention d'une **équipe interdisciplinaire** comportant, autour des médecins, des membres des différentes professions paramédicales concernées (infirmières et aides-soignantes, psychologues, kinésithérapeutes, diététiciens, etc.). Y sont associés les **représentants des différentes religions** dont se réclameraient

les malades hospitalisés. La prise en compte des besoins spirituels, particulièrement en cette phase de l'existence, paraît en effet essentielle, dans le respect le plus absolu des options philosophiques et religieuses de chacun.

7. **Les bénévoles** qui acceptent d'apporter un soulagement au malade, de participer à son ultime accompagnement, sont considérés comme des **collaborateurs précieux** de l'équipe de soins. Ils veilleront à ce que leur action n'interfère, en aucun cas, avec la pratique de soins médicaux et paramédicaux. Ils ne devront s'adonner à aucune pratique, technique ou méthode présentée comme étant ou pouvant être une ressource thérapeutique substitutive adjuvante ou complémentaire de celle prescrite par le médecin.
Leur rôle est de conforter, par leur présence attentive, l'environnement social et affectif du malade et de son entourage.
Les bénévoles auront été **préparés** spécialement à **cette présence discrète** et ils **seront soutenus psychologiquement** tout au long de leur action.

8. Un effort tout particulier pour **accueillir et soutenir les familles** est aussi considéré comme une des caractéristiques essentielles des soins palliatifs et de l'accompagnement en soins palliatifs.
Il s'agit à la fois de permettre au malade de réaliser ses vœux ultimes, et s'il le désire, de renforcer et éventuellement de renouer ses liens affectifs lors de ses derniers moments.
Il convient également de préparer au deuil la famille et les proches et de les aider moralement après le décès.

9. **Les équipes de soins palliatifs** et d'accompagnement, quel que soit leur lieu d'exercice (unité spécialisée fixe ou mobile, domicile, service hospitalier) auront à cœur de **contribuer à la formation du personnel** médical et paramédical et des bénévoles, ainsi qu'à la propagation des principes énoncés dans la présente charte. Les adhérentes à la charte susciteront la création de nouveaux foyers et l'adhésion de nouveaux participants à leur action.

* préambule 1992 des statuts de la SFAP des caractéristiques essentielles des soins palliatifs et de l'accompagnement en soins palliatifs.



La personne qualifiée : pour quoi faire ? Comment la saisir ?

« Je suis en difficulté avec
l'établissement ou le service
qui me prend en charge... »

« Je souhaiterais faire valoir les
droits de mon parent... »

Pour promouvoir l'autonomie, la protection des personnes et l'exercice de leur citoyenneté, la loi impose la mise en place dans chaque département d'une liste de « Personnes qualifiées ».

Véritables référents et recours, ces personnes interviennent sur demande de l'utilisateur en cas de conflit, impossibilité de défendre ses droits et intérêts auprès d'un établissement ou d'un service social et médico-social.

◆ Missions

La personne qualifiée a pour mission :

- ▶ **d'informer et d'aider les usagers** des établissements ou service social ou médico-social à **faire valoir leurs droits** ;
- ▶ **d'assurer un rôle de médiation** entre l'usager et l'établissement ou le service afin de trouver les solutions aux conflits qui peuvent les opposer ;
- ▶ **de solliciter et signaler aux autorités compétentes les difficultés** liées à la demande de la personne concernant la tarification, l'organisation de l'établissement ou du service ou encore une situation de maltraitance suspectée ou avérée.

◆ Rôle

La personne qualifiée accompagne l'usager et/ou son représentant légal pour lui permettre de faire valoir les droits qui lui sont notamment reconnus aux articles L311-3 à L311-9 du code de l'action sociale, à savoir :

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

◆ Modalités de saisine des personnes qualifiées

L'usager sélectionne, dans la liste figurant sur l'arrêté, la personne qualifiée de son choix. Il contacte ensuite l'ARS au **03.29.64.66.23**, qui lui communiquera les coordonnées de la personne choisie.

Une fois saisie, la personne qualifiée organise une rencontre ou un contact avec l'usager et/ou son représentant légal.

A la fin de son intervention, la personne qualifiée rend compte de sa mission aux institutions (Agence Régionale de Santé, Conseil départemental, Direction Départementale de la Cohésion Sociale et de la Protection des Populations, Protection Judiciaire de la Jeunesse) dont dépend l'établissement ou le service médico-social où elle intervient, ainsi qu'au demandeur et/ou à son représentant légal. Elle peut également tenir informé l'organisme gestionnaire.

**Liste des personnes qualifiées destinées à aider les personnes accueillies dans les établissements et services sociaux ou médico-sociaux à faire valoir leurs droits
(Arrêté préfectoral n°2592-2018 du 4 décembre 2018)**

Prénom - Nom	Profil
Madame Annick ANCEL	Présidente d'une association (ADEPAPE) de représentants des usagers de la protection de l'enfance
Monsieur Hugues DEVAUX	Ancien président d'une association d'insertion
Madame Josiane IUNG	Directrice en retraite d'établissements et services prenant en charge des enfants, des adolescents et des jeunes adultes
Monsieur Sébastien MARTINET	Directeur général d'une association au service des personnes âgées, en situation de handicap, de l'insertion, de l'enfance et de la famille
Madame Stéphanie MISERAZZI	Ancienne directrice d'une association promouvant le droit des femmes et des familles, directrice d'un centre d'hébergement et d'insertion sociale
Madame Marie-Madeleine RENARD	Ancienne coordinatrice d'un service d'accompagnement de personnes âgées vivant à domicile
Madame Corinne RUER	Directrice d'un service d'hébergement et d'accompagnement de jeunes majeurs vers l'autonomie
Madame Christiane ROYER	Ancienne directrice d'un établissement d'hébergement pour des personnes âgées dépendantes
Madame Sylvie VILAIN	Assistante sociale hospitalière à la retraite

Tout usager d'un établissement ou d'un service social ou médico-social, ou son représentant légal, qui souhaite faire appel à une personne qualifiée, transmet sa demande par les moyens suivants :

- **Adresse postale** : ARS – Délégation départementale des Vosges
Parc économique du Saut le Cerf
4 avenue du Rose Poirier – BP 61019
88060 EPINAL Cedex 09
- **Standard téléphonique** : 03.29.64.66.23
- **Adresse électronique** : ars-grandest-dt88-animation-territoriale@ars.sante.fr

Livret d'accueil MRI

Référence : LIST ORG 21

Indice de révision : 9

Date de 1^{ère} rédaction : Mars 2009

Date de modification : Avril 2017