

LIVRET D'ACCUEIL

de Mme
Chambre N°

EHPAD DEMEURE DU BOIS ARDENT
780 RUE DE L'EXODE
50000 SAINT LO

Tel.02.33.77.45.45
Fax.02.33.55.49.96

Demeureduboisardent@residalya.com





Bienvenue à la Demeure du Bois Ardent



Toute l'équipe de La Demeure du Bois Ardent et moi-même sommes heureux de vous accueillir dans notre résidence.

Afin de faciliter votre arrivée, mais également votre repérage dans le fonctionnement de celle-ci, nous vous proposons ce Livret d'Accueil qui contient des informations pratiques qui vous seront utiles tout au long de votre séjour.

Restant à votre écoute et à votre disposition pour répondre à vos demandes, nous vous souhaitons un très agréable séjour et espérons que vous trouverez chez nous bonheur et quiétude.

La Direction

L'organigramme	page 4
Modes d'accueil proposés	page 6
L'Accueil	page 7
L'Hébergement.....	page 8
La Restauration	page 9
La Vie Sociale	page 10
Les Soins.....	page 10
Les Prestations et services particuliers, Culte, réclamations et satisfaction	page 12
Votre participation à la vie de l'établissement, Numéros utiles.....	page 13
Les Aides (APA, APL.....).....	page 17
Information relative aux mesures de protection des Majeurs	page 19
Droits des usagers	page 21
Charte de la Personne Accueillie	page 23

- ✚ **Direction : Mme LEPELLETIER Virginie**

- ✚ **Assistante administrative : Mme PIBAULT Laëtitia**

- ✚ **Comptable : Mr BELAN Fabien**

- ✚ **Médecin coordonnateur : Dr SCIRE Jean**

- ✚ **Infirmière coordinatrice : Mme BARRE Nathalie**

- ✚ **Psychologue : Mme HARIVEL-DUFEU Cassandra**

- ✚ **Ergothérapeute : Mme BELLIARD Nadège**

- ✚ **Responsable Technique : Mr LEHOT Tommy**

- ✚ **Chef de cuisine : Mr BIARD Didier**

- ✚ **Animatrice : Mme DESHAYES Laëtitia**

- ✚ **Responsable lingerie : Mme LECONTE Renée**

- ✚ **Responsable restaurant : Mr BARRE Richard**

Trombinoscope

Responsable Lingerie
Mme LECONTE Renée



Chef de cuisine
Mr BIARD Didier



Responsable restauration
Mr BARRE Richard



Responsable Technique
Mr LEHOT Tommy



Animatrice
DESHAYES Laëticia



Comptable
Mr BELAN Fabien



Assistante administrative
Mme PIBAULT Laëticia



IDEC
Mme BARRE Nathalie



Psychologue
Mme HARIVEL Cassandre



MEDEC
Dr SCIRE Jean



Directrice
Mme LEPELLETIER Virginie



Ergothérapeute
Mme BELLARD Nadège



Hébergement de Longue Durée

Ce type d'hébergement permet d'accueillir des personnes âgées de 60 ans et plus qui ne peuvent plus rester seules dans un logement traditionnel.

Une visite de l'établissement par le résident et sa famille est très fortement conseillée avant toute admission.

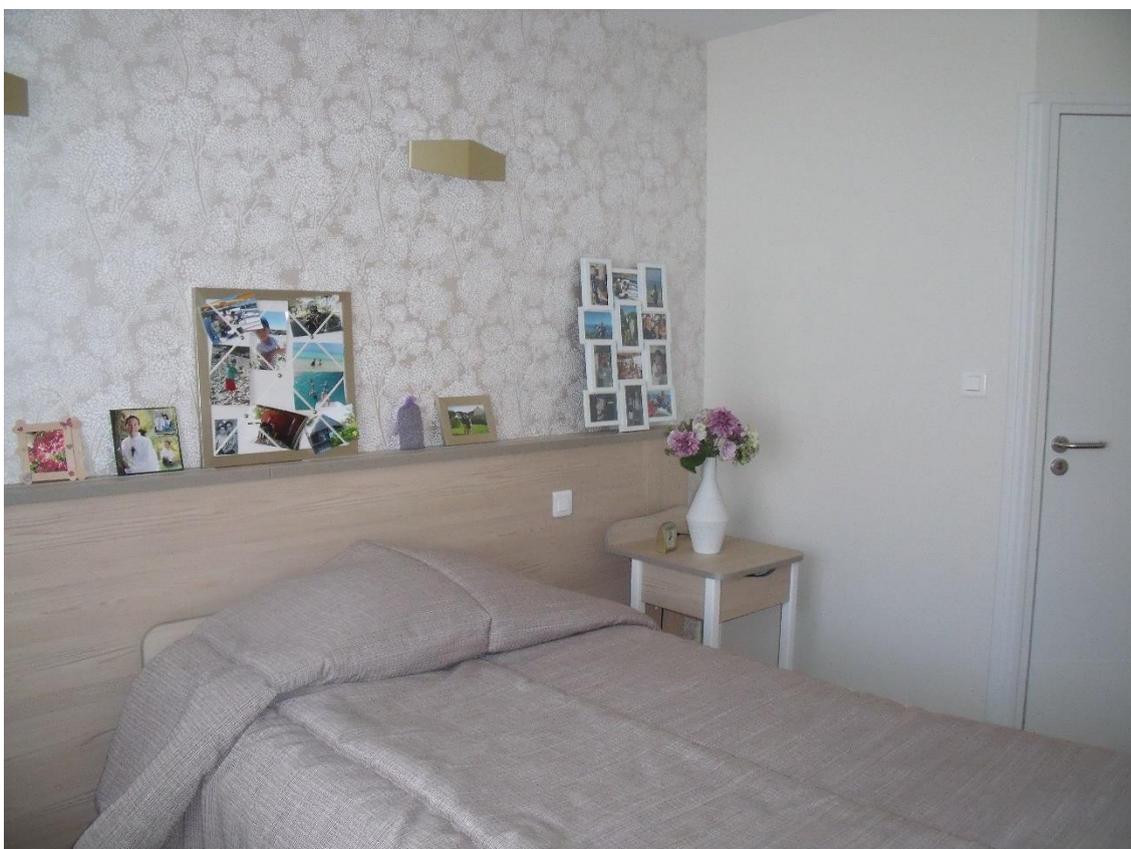
Hébergement Temporaire.

Il s'agit de créer, dans un établissement médico-social, une offre de service, sur une période allant de 7 jours à 90 jours, dans la limite de nos capacités, pour une population spécifique et en lien direct avec l'entourage de la personne âgée.

La première et la plus importante des missions est d'apporter une réponse adaptée en cas d'interruption, de rupture de prise en charge, d'évolution des besoins de la personne âgée ou de modification de sa situation.

La deuxième mission est de favoriser des périodes de répit pour l'entourage impliqué dans l'aide à la personne âgée, de relayer les interventions des professionnels.

La troisième mission, liée au professionnalisme du personnel, est de travailler en réseau avec les professionnels libéraux de santé, les services hospitaliers et les centres de soins de suite pour préparer le retour à domicile dans des conditions optimales.



Horaires

L'assistante administrative est à votre service pour répondre à vos demandes et vous aider dans vos diverses démarches (remplir un formulaire, appeler un taxi, passer des commandes...).

Une permanence existe du mardi au vendredi de 8h45 à 18h et un samedi sur 2 de 8h15 à 12h30

Le comptable est présent le lundi de 9h30 à 18h, le mardi et jeudi de 8h30 à 16h00 et un samedi sur 2 de 8h30 à 12h30.

A votre disposition

Un registre de sortie dans lequel nous vous remercions de bien vouloir mentionner, pour des raisons de sécurité, vos heures de départ et de retour.

Un recueil du courrier et affranchissement.

Boutique avec possibilité d'achat de divers produits

Dépannage service technique.

Courrier

Vous pouvez déposer votre courrier à poster auprès de l'assistante administrative.

Une levée est faite chaque matin par le facteur.

Vous trouverez des timbres au secrétariat.

Le courrier journalier est distribué dans la chambre.

Boutique

Notre boutique est située à proximité de l'accueil, vous pourrez y trouver :

Produits cosmétiques (shampooing, savon, dentifrice, etc)

Papeterie (timbres, etc)

Piles

Problèmes techniques

Vos demandes de dépannage ou de réparation (électricité, télévision, téléphone, changement d'ampoule, etc) sont à signaler au personnel ou à l'accueil.

Un cahier est réservé à cet effet. Il est consulté tous les jours ouvrables par le responsable technique de la résidence qui répondra dans les meilleurs délais à votre demande.

Pour les menus travaux à effectuer dans votre chambre (pose de tableau, étagère...), merci de vous adresser au responsable technique.

Au rez-de-chaussée, vous trouverez un espace accueil - vie sociale comprenant :

- l'accueil administratif,
- un salon d'accueil avec TV, journaux,
- une salle de restaurant ouverte sur la terrasse,
- un salon de coiffure,
- une salle d'animation climatisée.

Les logements se situent sur 3 niveaux (rez-de-chaussée et 2 étages).

Les parties privatives sont réparties comme suit :

- au rez-de-chaussée : 1 unité de vie

Cette unité EHPAD « classique » dispose de 7 chambres individuelles et est dédiée à la prise en charge des personnes les plus autonomes.

- au 1^{er} étage : 2 unités de vie

La première unité dite EHPAD « classique » compte 18 chambres simples (environ 22 m²) et 2 chambres doubles (environ 28 m²) réservées aux couples ou personnes ne souhaitant pas être seules dans leur chambre

La deuxième unité dite UASA compte 8 chambres simples (environ 22 m²) et 2 chambres doubles (environ 28 m²). Cette unité spécifique est réservée aux personnes atteintes de la maladie d'alzheimer ou troubles apparentés.

- au 2^{ème} étage : 2 unités de vie

La première unité dite EHPAD « classique » compte 18 chambres simples (environ 22 m²) et 2 chambres doubles (environ 28 m²) : réservées aux couples ou personnes ne souhaitant pas être seules dans leur chambre.

La deuxième unité dite UGD (unité grands dépendants) compte 9 chambres simples (environ 22 m²) et 2 chambres doubles (environ 28 m²). Cette unité spécifique assure la prise en charge des personnes présentant une perte d'autonomie importante.

Votre logement :

Chaque logement est équipé :

- d'un lit, d'un fauteuil, d'un bureau, d'une chaise et d'une table de nuit,
- d'un placard/penderie,
- d'une prise de télévision,
- de volets roulants,
- d'une salle de bain avec une douche italienne, WC.

Nous vous invitons à personnaliser votre chambre, espace de vie privée, en apportant vos petits meubles et éléments de décoration.



LA RESTAURATION

Le chef de cuisine et son équipe vous proposent des menus cuisinés sur place.

Chaque matin, les menus du jour sont affichés à l'entrée du restaurant et dans les unités.
Chaque semaine le menu de la semaine suivante est distribué afin de pouvoir effectuer des changements pour les personnes qui le souhaitent (à voir avec l'assistante administrative).
Le petit déjeuner est servi en chambre à partir de 7h30.

En salle de restaurant sont servis le déjeuner et le dîner de 12h30 à 14h00 et de 19h00 à 20h00
Les repas peuvent être servis en chambre, en fonction de l'état de santé et/ou sur avis médical.



La collation est servie dans chacun des salons et/ou dans votre logement à partir de 16h00. Nous vous proposons des boissons chaudes ou froides, accompagnées d'un gâteau traditionnel et/ou d'entremets. Vous serez invité(e) à participer, lors de sa mise en place, à la commission de menus afin d'exprimer vos désirs et adresser vos suggestions au Chef. Votre famille, vos amis sont les bienvenus, s'ils souhaitent partager avec vous le déjeuner en semaine et/ou le dimanche.



LA VIE SOCIALE



Les programmes d'animations sont affichés chaque semaine sur le tableau réservé à cet effet (couloir menant au restaurant). Les animations déployées dans les unités sont également affichées dans ces lieux.

L'après-midi, à partir de 14h30 :

- jeux de société, jeux de mots,
- gym douce,
- activité autour de la musique et du chant,
- activités autour du jardin thérapeutique,
- activité manuelle, art floral, peinture...
- visite d'animaux du personnel.

Et tous les jours, nos tables de jeux de cartes et de jeux de société sont à disposition. Des livres classiques, poches et gros caractères sont à votre disposition grâce à la bibliothèque municipale qui nous prête un échantillonnage renouvelé régulièrement.

Des postes de télévision sont à votre disposition dans les salons de l'établissement.

Vous avez la possibilité de proposer des activités, selon vos souhaits : l'animatrice sera à votre écoute. Il y a une commission animation 4 fois par an afin de pouvoir vous exprimer et donner vos idées.

Nous vous proposerons également des rencontres festives, des rencontres avec des musiciens.

Des sorties extérieures vous seront également proposées, en fonction des événements annuels, des possibilités de la résidence.

Le projet d'animation est initié et mis en œuvre notamment par les animateurs. Il s'inscrit dans une démarche globale du résident et fait référence à toutes les disciplines qui contribuent à votre accompagnement.

L'équipe soignante pluridisciplinaire de la Demeure du Bois Ardent met tout son savoir-faire et savoir être à votre service afin de satisfaire au mieux vos besoins, attentes et préoccupations au quotidien.

Cette équipe est composée :

- du médecin coordonnateur : il est votre interlocuteur médical. Il assure la coordination des interventions des professionnels de santé de l'établissement.
- de l'infirmière coordinatrice et de son équipe d'infirmiers : ils répondent à toutes les questions relatives à votre santé et bien-être. Ils assurent les suivis et les soins relatifs à votre maintien en santé.
- des Aides-Soignants(e) et Aides Médico-Psychologiques : en présence permanente dans l'établissement pour vous accompagner au moment de la toilette, des repas et de vos déplacements si besoin...ou autres.
- de la psychologue que vous pouvez rencontrer le jeudi lorsque vous le souhaitez.

LES PRESTATIONS ET SERVICES PARTICULIERS

Coiffure :

Un salon de coiffure est à votre disposition.
Vous pouvez prendre rendez-vous auprès de l'assistante administrative.

Pédicure :

Le pédicure intervient à la demande. Il s'agit d'une prestation libérale.
Vous pouvez prendre rendez-vous auprès de l'assistante administrative.

Boutique :

Une boutique vous permettra de trouver quelques produits d'hygiène et petits accessoires.

Téléphone :

Si vous souhaitez disposer d'une ligne téléphonique, vous pouvez nous demander l'ouverture de celle-ci avec attribution dans le respect des tarifs de l'opérateur de référence.

Internet :

L'établissement est équipé de bornes wifi, ce qui vous permet d'avoir l'accessibilité à internet (ci-joint procédure d'accessibilité)

L'établissement dispose d'un espace Web qui se situe dans le petit salon du 1^{er} étage (accessibilité ci-jointe)

Transport :

Pour vos sorties, vous pouvez vous renseigner à l'accueil sur les horaires des transports collectifs ou commander un taxi.

CULTE

Chaque dernier vendredi du mois un office religieux catholique est dispensé dans la salle d'animation.



RECLAMATIONS

Pour toute réclamation, suggestion ou signalement de tout évènement susceptible de nuire à votre confort, n'hésitez pas à faire appel à un membre de la Direction qui apportera une réponse dans les plus brefs délais.

Un classeur « réclamations » est à votre disposition à l'accueil.

Chaque année, nous vous adresserons une enquête de satisfaction. Elle est pour nous un moyen d'évaluer nos prestations dans un souci d'amélioration de la qualité.

VOTRE PARTICIPATION A LA VIE DE L'ÉTABLISSEMENT

Le Conseil de la Vie Sociale

C'est une instance de concertation de l'établissement, composée d'un collège résidents, d'un collège familles, d'un collège salariés.

Les membres du Conseil de Vie Sociale :

- le Président du Conseil de Vie Sociale,
- le Vice-Président,
- le Secrétaire,
- le Représentant du personnel de l'établissement.

Le Conseil de Vie Sociale se réunit 4 fois par an et vous serez destinataires des comptes rendus des réunions.

La Commission Animation et vie sociale

Nous vous invitons à y participer pour nous donner vos avis sur les animations et nous faire part de vos souhaits et de vos attentes. Cette commission se réunit une fois par trimestre. Renseignez-vous à l'accueil pour avoir la date de la prochaine commission et lire le compte-rendu de la précédente commission.

La Commission de restauration et de menus

Nous vous invitons à y participer pour nous donner vos avis sur la composition des menus, l'installation de la salle de restaurant, les remarques diverses sur la prestation de restauration. Cette commission se réunit une fois par trimestre.

Renseignez-vous à l'accueil pour avoir la date de la prochaine commission et lire le compte-rendu de la précédente commission.

NUMEROS UTILES

SAMU	15
Pompiers	18
Police Secours	17
Numéro d'urgence européen	112
Centre anti-poisons Anger	02.41.48.21.21
Conseil Général de la Manche	02.33.05.55.50
ARS-Délégation Territoriale de la Manche	02.33.06.56.56
SOS Maltraitance	39 77

NUMEROS INTERNES UTILES

Accueil	4302
Direction	4540
Comptable	4541
Lingerie	4307
Infirmière coordinatrice	4304
Cuisine	4542
Entretien	*3111

ACCES INTERNET RESIDENTS

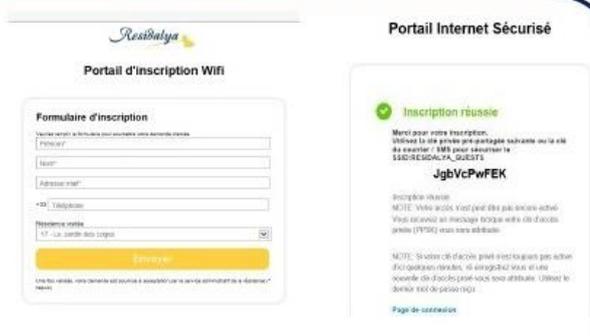
1

- Sélectionner le point d'accès « RESIDALYA_WELCOME »
- Cliquer sur « Se connecter »



2

- Lancer votre navigateur internet afin d'être redirigé sur le portail d'authentification.
- Saisir vos Nom, Prénom, Mail ou Téléphone pour recevoir votre clé Wifi ainsi que la résidence devant valider votre accès.
- Votre inscription est réussie, veuillez noter votre clé d'accès.




ACCES INTERNET RESIDENTS

3

- Le directeur et son assistante ont reçu un mail pour approuver la demande d'accès.
- En cliquant sur approuver, le résident/invité est maintenant autorisé à se connecter et reçoit une copie de sa clé aux mail et téléphone indiqués.



4

- Sur l'appareil client, sélectionner le point d'accès « RESIDALYA_GUESTS »
- Saisir la clé Wifi apparue précédemment et reçue par SMS ou mail suite à approbation de l'étape 3.






Restez connectés avec votre proche

grâce à

Resida' Liens

- ◆ Suivez le quotidien de votre proche
- Obtenez des informations sur la vie de la résidence
- ◆ Partagez vos nouvelles avec votre proche
- Inscrivez-vous aux sorties et évènements



Téléchargez gratuitement
l'application sur Play Store et App Store
ou via le QR Code

Residalya



Plus d'informations auprès de l'accueil de la résidence

COMMENT ÇA MARCHÉ ?

ETAPE 1

Depuis votre ordinateur :

Connectez-vous sur
resida.lya.portail-famille.com

Depuis votre smartphone :

Téléchargez l'application
Resida'liens sur Google Play
et App Store



ETAPE 2

Demandez vos identifiants de
connexion à l'établissement



ETAPE 3

Connectez-vous à l'application
Resida'liens à l'aide de votre
code personnel



ETAPE 4

Invitez d'autres membres de la
famille à rejoindre le réseau



NOTRE RESIDENCE
VOUS PROPOSE

Resida' Liens



Restez connectés
avec votre proche

Avec

Resida' Liens



VOTRE CODE
PERSONNEL

Identifiant :

Mot de passe :

Plus d'informations auprès de l'accueil

SERVICE OFFERT

L'Allocation Personnalisée à l'Autonomie (APA)

Le résident de 60 ans et plus peut bénéficier de l'APA selon les modalités en vigueur dans le département dont relève le domicile de secours du bénéficiaire (Dotation Globale à l'établissement).

Le montant de l'APA varie en fonction du niveau de dépendance objectivé par la grille AGGIR et des Tarifs Dépendance fixés à l'établissement par le Conseil Départemental.

Pour plus de renseignements, nous sommes à votre disposition et vous avez la possibilité de consulter les sites : www.solidarite.gouv.fr / <http://www.cg50.fr/manche.senior.fr>

L'Aide Sociale

Le résident de 65 ans et plus peut bénéficier de l'Aide Sociale à l'Hébergement selon les modalités en vigueur dans le département dont relève le domicile de secours du bénéficiaire.

L'aide sociale n'intervient qu'après épuisement des autres moyens de recours (ressources personnelles, solidarité familiale, droits à prestations auprès d'organismes de protection sociale)

La collectivité n'accorde son financement qu'après avoir vérifié les ressources du demandeur et les droits que ce dernier peut faire valoir à l'encontre de tiers.

Notre établissement n'est pas éligible à l'aide sociale.

Pour plus de renseignements, nous sommes à votre disposition et vous avez la possibilité de consulter les sites : www.solidarite.gouv.fr

L'Allocation Logement

L'organisme gestionnaire de l'établissement a conclu une convention avec les services de l'Etat, afin de permettre l'attribution, sous condition de ressources, de l'Allocation Logement.

Certains résidents peuvent bénéficier de cette allocation qui est calculée selon les ressources et le type de logement occupé. L'allocation peut être versée à chacun des membres d'un couple.

Le dossier est à retirer auprès de la CAF du département ou de la MSA.

Pour plus de renseignements, nous sommes à votre disposition et vous avez la possibilité de consulter : www.caf.fr

Les déductions fiscales

L'administration fiscale prévoit une réduction d'impôts afférente aux charges liées aux frais de pension des personnes âgées résidant en maison de retraite médicalisée.

Cette déduction correspond à 25 % des charges de dépenses payées, APA déduite, dans la limite d'un plafond fixé par l'administration fiscale.

Pour plus de renseignements, nous sommes à votre disposition et vous avez la possibilité de consulter : www.impots.gouv.fr

Les Prestations sociales des caisses de retraite et / ou de mutuelles :

Nous vous conseillons de vous rapprocher de votre caisse de retraite ou de votre mutuelle, idéalement des services gérant les prestations sociales de ces organismes, afin de savoir si une participation aux frais de séjour est possible.

Déduction fiscale dans le cadre d'une pension alimentaire versée à un ascendant

Une pension (y compris si elle vient payer tout ou partie des frais de séjour en maison de retraite) versée à un ascendant envers lequel vous avez une obligation alimentaire (parents, grands-parents, beaux-parents) peut être déduite de votre déclaration de revenus. Le montant n'est pas plafonné, sous réserve de fournir les justificatifs des versements et que la pension se limite à couvrir les besoins essentiels de votre parent (nourriture, logement, santé...). Le bénéficiaire de la pension devra ajouter celle-ci aux revenus imposables sur sa déclaration de revenus.

L'Allocation d'accompagnement d'un proche en fin de vie

Cette allocation est destinée aux personnes qui accompagnent un proche en phase avancée ou terminale d'une affection grave et incurable, quelle qu'en soit la cause. Sa durée de versement est de 21 jours maximum (pouvant monter à 42 jours dans le cas d'activité à temps partiel). L'accompagnement doit être fait à domicile, ce qui inclut les maisons de retraite. Pour obtenir cette allocation, vous pouvez en faire la demande auprès de votre Caisse d'Assurance Maladie (le formulaire est téléchargeable sur le site ameli.fr).

Si vous n'êtes plus en mesure d'assurer la gestion de vos biens, il est nécessaire que vous soyez représenté ou assisté afin de sauvegarder vos intérêts conformément à la Loi du 5 mars 2007 portant réforme de la protection juridique des majeurs

Les formes de protections existantes sont les suivantes :

1. Habilitation Familiale :

Elle permet aux proches d'une personne incapable de manifester sa volonté de la représenter dans tous les actes de sa vie ou certains seulement, selon son état.

L'habilitation familiale n'entre pas dans le cadre des mesures de protection judiciaire, même si elle nécessite l'intervention d'un juge, car une fois la personne désignée pour recevoir l'habilitation familiale, le juge n'intervient plus contrairement à la sauvegarde de justice, la tutelle ou la curatelle.

2. Le Mandat de protection future :

Le mandat peut porter soit sur la protection de la personne, sur celle de ses biens ou sur les deux. La protection des biens et celle de la personne peuvent être confiées à des mandataires différents.

Dans tous les cas :

Le mandat est un contrat libre : le mandant choisit à l'avance quelle sera l'étendue des pouvoirs du (ou des) mandataires.

Les actes de protection des biens qu'un mandataire peut réaliser sans autorisation du juge diffèrent selon le type de mandat : notarié, ou sous seing privé.

Mandat notarié : Il permet notamment d'autoriser le mandataire à procéder à des actes de disposition du patrimoine du mandant (par exemple : vente d'un bien immobilier ou placement financier).

Il est établi par acte authentique (c'est-à-dire rédigé par un notaire). Le mandataire rend compte au notaire et lui remet notamment l'inventaire des biens et le compte annuel. Le notaire pourra signaler au juge des tutelles tout acte pris par le mandataire pouvant être contraire aux intérêts du mandant.

Un mandat pris par des parents pour leur enfant est obligatoirement notarié.

Mandat sous seing privé : Sous ce mandat, la gestion des biens se limite aux actes d'administration, c'est-à-dire ceux qu'un tuteur peut faire sans autorisation du juge (renouveler le bail d'un locataire par exemple). Tout acte de disposition nécessite l'autorisation du juge des tutelles.

Le mandat doit être contresigné par un avocat ou bien être conforme au modèle de mandat de protection future formulaire cerfa n°13592*02 . Dans ce dernier cas, il doit être enregistré à la recette des impôts pour que sa date soit incontestable (frais d'enregistrements d'environ 125 € à la charge du mandant).

Il doit être daté et signé de la main du mandant. Le mandataire l'accepte en le signant.

Prise d'effet du mandat : Tant que le mandat n'a pas pris effet, le mandant peut le révoquer ou le modifier, et le mandataire peut y renoncer.

Le mandat prend effet lorsque la personne ne peut plus pourvoir seule à ses intérêts: cela doit être médicalement constaté par un médecin inscrit sur une liste établie par le Procureur de la République. Le mandataire se présente ensuite muni du mandat et du certificat médical au greffe du tribunal d'instance pour faire viser le mandat par le greffier et permettre ainsi sa mise en œuvre.

3. La sauvegarde de justice :

La sauvegarde de justice est un régime provisoire. Une telle mesure peut être instituée préalablement à l'organisation d'un régime de protection durable ou mise en œuvre pour le majeur atteint d'une altération provisoire de ses facultés personnelles.

4. La curatelle :

La curatelle est un régime d'assistance. Il permet de protéger le majeur qui a seulement besoin d'être assisté et contrôlé dans les actes les plus importants de la vie civile. Le majeur protégé reste le principal moteur des actes réalisés. Mais en imposant la double signature du majeur protégé et du curateur pour la réalisation des actes importants, ce régime permet d'éviter tout dérapage ou influence malhonnête.

5. La tutelle :

La tutelle est un régime de représentation. Il permet de protéger le majeur qui doit être représenté de façon continue dans la plupart des actes de la vie civile. Il permet au tuteur de réaliser seul les actes de la vie civile pour le compte du majeur protégé. Celui-ci ne pouvant contrôler l'activité du tuteur, ce contrôle est assuré par le juge des tutelles dont l'accord préalable est nécessaire pour tous les actes importants.

6. Modalités requises :

L'auteur de la demande d'ouverture de la mesure doit être :

- soit la personne qu'il y a lieu de protéger
- soit son conjoint, ou le partenaire avec qui elle a conclu un pacte civil de solidarité ou son concubin, à moins que la vie commune ait cessé entre eux,
- soit un parent ou un allié, une personne entretenant avec le majeur des liens étroits et stables,
- soit la personne qui exerce à son égard une mesure de protection juridique.

La requête aux fins d'ouverture d'une mesure de protection d'un majeur comporte, obligatoirement :

- "Un certificat circonstancié rédigé par un médecin choisi sur une liste établie par le procureur de la République."
- "L'identité de la personne à protéger et l'énoncé des faits qui appellent cette protection"

En outre on peut considérer que les informations nécessaires pour contrôler la qualité du requérant sont également obligatoires, à savoir :

- l'identité du requérant (état-civil complet)
- la relation entre le requérant et la personne à protéger et tout document permettant de la prouver

De façon souhaitable, la requête mentionnera :

- la liste des "personnes appartenant à l'entourage du majeur à protéger énumérées, c'est à dire :
 - o son conjoint, son partenaire de PACS ou son concubin,
 - o ses parents ou alliés,
 - o les éventuelles personnes entretenant avec le majeur des liens étroits et stables,
 - o son éventuel curateur, tuteur ou mandataire (mandat de protection future)
- "le nom de son médecin traitant, si son existence est connue du requérant."
- "dans la mesure du possible, les éléments concernant la situation familiale, financière et patrimoniale du majeur."

Modalités :

La requête doit être "remise ou adressée au greffe du tribunal d'instance" dont dépend "la résidence habituelle de la personne à protéger ou protégée".

La date de remise de la requête étant un élément susceptible de devoir être prouvée, il est conseillé de constituer cette preuve :

- soit en adressant la requête par lettre recommandée avec accusé de réception (LR-AR)
- soit en demandant un récépissé daté lors de la remise au greffe (mais le greffe n'est pas tenu de vous remettre un tel récépissé).

Accès au dossier médical

Votre dossier médical est conservé dans notre établissement dans un lieu sécurisé. La tenue et la mise en place des dossiers médicaux sont réalisés sous la responsabilité des médecins intervenant au sein de l'établissement

Conformément à l'article Article L1111-7 de santé publique, vous avez accès aux informations concernant votre santé soit directement soit par l'intermédiaire d'un médecin que vous désigneriez à cet effet. Cette communication a lieu au plus tard dans les huit jours de la date de réception de votre demande et au plus tôt après l'observation d'un délai légal de quarante-huit heures. Si les informations auxquelles vous souhaitez accéder datent de plus de 5 ans, un délai de deux mois sera nécessaire à leur communication. Ainsi, conformément à ces dispositions, nous vous invitons à vous adresser à votre médecin traitant si vous souhaitez accéder aux informations contenues au sein de votre dossier médical.

Personne Qualifiée

En application de la loi du 2 janvier 2002, toute personne prise en charge par un établissement ou un service social ou médico-social, ou son représentant légal peut faire appel, en vue de faire valoir ses droits, à une personne qualifiée*. Cette personne est désignée par le Préfet du Département (représentant de l'Etat) et le Président du Conseil Général.

Coordonnée : ars-normandie-medicosoc-personnes-qualifiees@ars.sante.fr

**(article L.311-5 du Code de l'Action Sociale et des Familles)*

Commission Nationale Informatique et Libertés

L'établissement dispose d'un système informatique destiné à gérer plus facilement son activité et à réaliser, le cas échéant, des travaux statistiques pour l'établissement, ceci dans le strict respect du secret médical.

Sauf opposition justifiée de votre part, certains renseignements vous concernant, recueillis au cours de votre séjour dans l'établissement pourront faire l'objet d'un enregistrement informatique réservé exclusivement à l'usage médical et administratif internes.

Conformément à la déontologie médicale et aux dispositions de la loi « informatique et libertés * », votre médecin référent se tient à votre disposition pour vous communiquer ces renseignements ainsi que toute information nécessaire sur votre état de santé. Tout médecin désigné par vous peut également prendre connaissance de l'ensemble de votre dossier médical.

** Articles 26, 34, 40 de la loi n°78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés*

Le Défenseur des droits

Le Défenseur des droits est une autorité constitutionnelle indépendante chargée de veiller à la protection des droits et des libertés et de promouvoir l'égalité. Il défend les droits et libertés individuels dans le cadre des relations avec les administrations. Il lutte contre les discriminations prohibées par la loi et promeut l'égalité.

<http://www.defenseurdesdroits.fr>

Médiateur à la consommation

X.X Le recours à un médiateur à la consommation

La médiation de la consommation est un moyen extrajudiciaire, rapide et gratuit permettant au consommateur de résoudre ses litiges liés à l'achat d'un service rendu par la résidence. Le recours au médiateur à la consommation est gratuit pour le résident. Le formulaire de demande de médiation se trouve en ligne à l'adresse suivante :

Site Internet : <http://www.mediationconso-ame.com/>

Les coordonnées du médiateur à la consommation sont :

Adresse Postale:

AME CONSO

Angela ALBERT - Présidente

197, Boulevard Saint-Germain

75007 PARIS

Téléphone: 09 53 01 02 69

Article 1 Principe de non discrimination

Nul ne peut faire l'objet d'une discrimination pour quelque motif que ce soit.

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

La personne doit se voir proposer une prise en charge individualisée, adaptée à ses besoins.

Article 3 Droit à l'information

La personne accueillie a droit à une information claire, compréhensible et adaptée sur la prise en charge et l'accompagnement demandés ainsi que sur ses droits et sur l'organisation et le fonctionnement de l'établissement. La personne a accès aux informations la concernant.

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

1. La personne dispose du libre choix entre les prestations adaptées qui lui sont offertes.
2. Le consentement éclairé de la personne doit être recherché en l'informant et en veillant à sa compréhension.
3. Le droit à la participation directe à la conception et à la mise en œuvre du projet d'accueil et d'accompagnement qui la concerne lui est garanti.

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.

Article 6 Droit au respect des liens familiaux

La prise en charge ou l'accompagnement doit favoriser le maintien des liens familiaux.

Article 7 Droit à la protection

Il est garanti à la personne comme à ses représentants légaux et à sa famille de même que le respect de la confidentialité des informations la concernant.

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

Article 8 Droit à l'autonomie

Il est garanti à la personne la possibilité de circuler librement. La personne résidente peut, pendant la durée de son séjour, conserver des biens, effets et objets personnels.

Article 9 Principe de prévention et de soutien

Le rôle des familles, des représentants légaux ou des proches doit être facilité avec son accord par l'institution. 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 des droits civiques et des libertés individuelles est facilité par l'institution.

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. Les personnels et les bénéficiaires s'obligent à un respect mutuel des croyances, convictions et opinions.

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.

NOTE SUR LA PERSONNE DE CONFIANCE

La loi donne le droit à toute personne de désigner une personne de confiance qui, si elle le souhaite, l'accompagnera dans ses démarches afin de l'aider dans ses décisions.

1. Quel est son rôle?

Accompagnement et présence:

La personne de confiance peut si vous le souhaitez:

- être présente à l'entretien prévu, lors de la conclusion du contrat de séjour, pour rechercher votre consentement à être accueillie dans l'établissement d'hébergement (en présence du directeur de l'établissement ou toute autre personne formellement désignée par lui et le médecin coordonnateur).
- vous accompagner dans vos démarches liées à votre prise en charge sociale ou médico-sociale afin de vous aider dans vos décisions.
- assister aux entretiens médicaux prévus dans le cadre de votre prise en charge médico-sociale afin de vous aider dans vos décisions.

Aide pour la compréhension de vos droits:

Votre personne de confiance sera consultée par l'établissement ou le service qui vous prend en charge au cas où vous rencontriez des difficultés dans la connaissance et la compréhension de vos droits. Cette consultation n'a pas vocation à se substituer à vos décisions.

Par ailleurs, lors de la désignation de la personne de confiance du code de l'action sociale et des familles (dans le cadre de votre prise en charge sociale ou médico-sociale), si vous souhaitez que cette personne exerce également les missions de la personne de confiance mentionnée à l'article L. 1111-6 du code de la santé publique (concernant les usagers du système de santé, par exemple, en cas d'hospitalisation, d'accompagnement de fin de vie...), vous devrez l'indiquer expressément dans le formulaire de désignation se trouvant dans l'annexe « Personne de confiance ». La personne de confiance est tenue à un devoir de confidentialité par rapport aux informations qui vous concernent.

2. Qui peut la désigner?

Cette faculté est ouverte à toute personne majeure prise en charge par une structure sociale ou médico-sociale. C'est un droit qui vous est offert, mais ce n'est pas une obligation: vous êtes libre de ne pas désigner une personne de confiance. Pour les personnes qui bénéficient d'une mesure de protection judiciaire (sauvegarde de justice lorsqu'un mandataire spécial a été désigné, tutelle, curatelle) pour les actes relatifs à la personne, la désignation d'une personne de confiance est soumise à l'avis du juge des tutelles.

3. Qui peut être la personne de confiance?

Vous pouvez désigner comme personne de confiance toute personne majeure de votre entourage en qui vous avez confiance, par exemple un membre de votre famille, un proche, votre médecin traitant.

Il est important d'échanger avec la personne que vous souhaitez désigner avant de remplir le formulaire de désignation et de lui faire part de vos souhaits par rapport à sa future mission. Il est important qu'elle ait la possibilité de prendre connaissance de son futur rôle auprès de vous et d'en mesurer de sa portée.

La personne que vous souhaitez désigner doit donner son accord à cette désignation.

4. Quand la désigner?

Vous pouvez la désigner lorsque vous le souhaitez.

Lors du début d'une prise en charge sociale ou médico-sociale, qu'elle soit effectuée par un service ou dans un établissement d'hébergement, il vous sera proposé, si vous n'aviez désigné personne auparavant, de désigner une personne de confiance.

Il est possible que vous ayez déjà désigné une personne de confiance pour votre santé¹, notamment au cours d'une hospitalisation, avant votre début de prise en charge sociale ou médico-sociale. Cette personne n'est pas automatiquement autorisée à être votre personne de confiance pour votre prise en charge sociale ou médico-sociale. Il vous sera donc nécessaire, si vous souhaitez que cette même personne soit également votre personne de confiance dans le cadre de votre prise en charge sociale et médico-sociale, de procéder à une nouvelle désignation.

La désignation de la personne de confiance du secteur social et médico-social est valable sans limitation de durée.

5. Comment la désigner?

La désignation se fait par écrit. Il est préférable d'utiliser le formulaire figurant dans l'annexe spécifique « Personne de confiance ». La personne que vous désignez doit contresigner le formulaire ou, le cas échéant, le document. Vous pouvez changer de personne de confiance ou mettre fin à sa désignation à tout moment.

6. Comment faire connaître ce document et le conserver?

Il est important, lors d'une prise en charge, d'informer la structure et l'équipe de prise en charge que vous avez désigné une personne de confiance, afin qu'ils connaissent son nom et ses coordonnées, et d'en donner une copie.

Il est souhaitable d'en tenir vos proches informés. Il peut être utile de conserver le document de désignation avec vous.

Le directeur de la résidence est à votre disposition à ce sujet. Vous pouvez le saisir à tout moment avant votre entrée ou au cours du séjour afin de désigner votre personne de confiance.