



Centre Hospitalier Edmond Garcin  
Centre d'accueil de jour  
608 Avenue du 21 août 1944  
13677 Aubagne Cedex  
[www.ch-aubagne.fr](http://www.ch-aubagne.fr)

# LIVRET D'ACCUEIL



Centre d'Accueil de jour

# "AMISTA"

## SOMMAIRE

<b>INTRODUCTION</b>		3
<b>1. PRESENTATION DE LA STRUCTURE</b>		3
1.1	Présentation du service Centre d'Accueil de Jour AMISTA	3
1.2	Les missions du Centre d'Accueil de Jour AMISTA	4
1.3	Les intervenants du Centre d'Accueil de Jour AMISTA	4
1.4	Conditions de facturation des prestations	5
1.5	Les assurances contractées et les garanties souscrites	5
<b>2. LA PRISE EN CHARGE</b>		5
2.1	Accueil et arrivée	5
	Les conditions d'admission	
	L'entretien de pré-admission	
	La période d'essai	
2.2	Prise en charge	7
	Projet d'accompagnement thérapeutique individualisé (ATI)	
	Les activités thérapeutiques	
	Le contrat de séjour	
	Obligations à la charge des usagers et des aidants	
2.3	Les prestations	9
	Présentation des moyens humains mis en place dans le service	
	Présentation des moyens matériels mis en place dans le service	
	Prestations assurées par l'accueil de jour	
<b>3. DROITS DE LA PERSONNE SUR SES DONNEES PERSONNELLES ET MEDICALES</b>		11
3.1	Données personnelles et médicales et traitement automatisé des données	11
3.2	Accès à votre dossier	11
<b>4. LA SATISFACTION DE L'USAGER</b>		12
4.1	Enquête de satisfaction	12
4.2	Commission de Relation avec les Usagers et de Qualité de la Prise en Charge (CRUQPC)	12
<b>5. LISTE DES DOCUMENTS ANNEXES REMIS EN MEME TEMPS QUE LE LIVRET D'ACCUEIL</b>		12

## INTRODUCTION

Vous venez d'être admis au centre d'accueil de jour (CAJ) AMISTA du Centre Hospitalier Edmond Garcin (CHEG) pour bénéficier d'un accompagnement thérapeutique individualisé adapté à votre état de santé et offrir à votre famille un temps de répit pour vaquer à ses occupations.

Soyez assuré que l'ensemble du personnel est à votre service et s'efforcera de tout mettre en œuvre pour que votre prise en charge se déroule dans les meilleures conditions possibles. La sécurité, la qualité et l'efficacité de la prise en charge sont nos premiers objectifs.

L'enquête de satisfaction que nous réalisons chaque année auprès de vous et de votre famille nous aide à améliorer et à ajuster la qualité de nos prestations.

Par avance, l'équipe du CAJ AMISTA vous remercie de la confiance que vous nous témoignez et dont nous tâcherons d'être dignes.

## I. PRÉSENTATION DE LA STRUCTURE

### 1.1 Présentation du service Centre d'Accueil de Jour AMISTA

Le **Centre d'accueil de jour** est un établissement médico-social public dont la gestion globale est confiée à la direction du **Centre Hospitalier Edmond Garcin d'Aubagne**. Il fait partie du Pole Gériatrie de l'hôpital.

Le CAJ est situé au 608 avenue du 21 août 1944, dans des locaux de 150 m<sup>2</sup> appartenant au Centre Hospitalier depuis 1981. Ces locaux sont intégrés au bâtiment de la Maison du Parc de 4000 m<sup>2</sup> sur un terrain d'environ 9200 m<sup>2</sup>.

La **Maison du Parc** est desservie par le tramway des lignes de l'AGGLO de 6h00 à 20h39 sauf le dimanche avec un arrêt à la Tourtelle.



Le Centre d'Accueil de Jour fait parti du réseau gériatrique du Centre Hospitalier Edmond Garcin composé :

- D'une Equipe Mobile d'Evaluation Gériatrique
- D'un Service de soins de Suite et de Réadaptation
- D'un EHPAD (établissement d'hébergement pour personnes âgées dépendantes)
- D'un USLD (unité de soins de longue durée)
- D'un Service de consultations spécialisées et consultations *mémoires*,

Le CAJ accueille des personnes âgées de 70 ans et plus, valides et atteintes de troubles cognitifs. La structure dispose de 12 places. Les locaux aménagés comme un appartement permettent d'accueillir les bénéficiaires dans une ambiance familiale et de créer une continuité avec le domicile. Le CAJ dispose d'une salle à manger, d'une cuisine aménagée ouverte, d'un salon permettant le repos, d'une salle d'activité, de toilette et d'une terrasse sur jardin.

#### Historique du Centre d'accueil de jour AMISTA :

Depuis août 2001, une convention de partenariat a été établie entre le Centre Hospitalier et l'association 3A (association Accueil Amitié Alzheimer regroupant cinq Lion's Club de l'est des bouches du Rhône) aboutissant à la création et à l'ouverture du centre d'accueil de jour Alzheimer de 12 places en mai 2002.

## **1.2 Les missions du Centre d'Accueil de Jour AMISTA**

Les missions du CAJ répondent à deux objectifs :

### **1- Accueillir des personnes atteintes par la maladie d'Alzheimer, ou syndromes apparentés, dans des locaux agréables à caractère familial afin :**

- De leur apporter des activités adaptées à leur état cognitif
- De lutter contre leur isolement social
- De les stimuler sur les plans artistiques, cognitifs et physiques
- De les accompagner sur le plan psychologique.

### **2- Soulager les "aidants" en leur permettant d'avoir des journées de liberté pour vaquer à leurs occupations et sortir de leurs contraintes habituelles.**

Une communication efficace et des échanges réguliers entre la famille et l'équipe d'AMISTA sont indispensables afin d'assurer le meilleur accompagnement possible de la personne accueillie. Le Cadre de Santé et la Neuropsychologue, peuvent également prendre part à ces échanges. L'accueil de jour AMISTA, travaille en partenariat avec le fil rouge ALZHEIMER dans le cadre de la plateforme de répit et d'accompagnement des aidants familiaux.

## **1.3 Les intervenants du Centre d'Accueil de Jour AMISTA**

Le centre d'accueil de jour AMISTA est un service du pôle de gérontologie du CHEG. Ce dernier est dirigé par un médecin chef de pôle, un directeur administratif de pôle et un cadre de pôle.

Le personnel du CAJ est composé de :

**Encadrement :** un cadre de proximité

**Personnel soignant :** une ergothérapeute, une assistante de soins en gérontologie, une aide médico-psychologique

**Neuropsychologue mis à disposition par le pôle de gérontologie  
Service de facturation dépendant du CHEG**

Des bénévoles interviennent sur la structure ainsi que des associations.

#### **1.4 Conditions de facturation des prestations**

Une participation forfaitaire de 42 € par journée de présence, est demandée aux familles. Elle correspond aux frais de fonctionnement, de transport, de repas et de collation.

Le montant de cette participation est fixé par le Centre Hospitalier Edmond Garcin. Cette participation exclut les produits d'hygiène personnels et les traitements médicamenteux qui sont à la charge des participants.

Une facture nominative est établie en fin de mois et envoyée au début du mois suivant soit à la personne accueillie soit à l'aidant principal. Elle doit être réglée dans les meilleurs délais.

#### **1.5 Les assurances contractées et les garanties souscrites**

Le CAJ a contracté une police d'assurance responsabilité civile et professionnelle auprès de la SHAM (Société Hospitalière d'Assurances Mutuelles).

La structure est donc assurée pour l'exercice de ses différentes activités. L'assurance couvre les accidents ou incidents causés dans les locaux de l'établissement.

La garantie prend fin lorsque l'usager n'est plus sous la responsabilité de l'établissement.

Une assurance responsabilité civile est exigée à l'admission pour chaque personne accueillie.

## **2. LA PRISE EN CHARGE**

### **2.1 Accueil et arrivée**

Le bassin d'intervention du CAJ couvre les communes : Aubagne, Carnoux , Roquevaire, Auriol, Cuges les Pins, La Penne-sur-Huveaune, Gémenos, Roquefort-La-Bédoule, La Bouilladisse, Saint Zacharie, Cadolive, Marseille.

La demande d'admission est faite par l'aidant principal de la personne à accueillir (il peut s'agir d'un membre de la famille, d'un parent proche ou d'un représentant légal).

Il est indispensable de constituer un dossier avec le médecin traitant et d'avoir un entretien avec un responsable du centre.

Ce dossier peut être retiré sur place ou dans les locaux du fil rouge, avant l'entretien de pré-admission. Il contient les éléments suivants :

- Une check List décrivant les documents contenus dans l'enveloppe,
- Un feuillet d'informations aux familles qui décrit la procédure à suivre,
- Un questionnaire préalable à l'accueil
- Un questionnaire médical à faire remplir par le médecin traitant,
- Un questionnaire administratif à remplir par l'aidant principal,
- Un livret d'accueil avec un règlement de fonctionnement, la charte des droits et libertés de la personne accueillie et la liste des personnes qualifiées en annexe,
- Un contrat de séjour en deux exemplaires,
- Un accusé de réception en 2 exemplaires,

- La plaquette d'information de la plate forme d'accompagnement et de répit du fil rouge Alzheimer,
- Les modalités d'inclusion dans la plateforme d'accompagnement et de répit des aidants.

### **Les conditions d'admission :**

Toute personne, physiquement autonome, atteinte de maladie d'Alzheimer ou démences apparentées de stade léger à modéré, adressée par un médecin ou par le fil rouge, et ne présentant pas de troubles du comportement se révélant incompatibles avec la vie dans un groupe.

Toute personne âgée de 70 ans et plus. Une dérogation peut être accordée par le médecin chef de pôle après étude du dossier d'admission.

Ne seront pas admis au CAJ :

- Les bénéficiaires ne demeurant pas dans le secteur géographique d'activité de la structure
- Les bénéficiaires remplissant les critères d'exclusions au centre.

### **L'entretien de pré-admission :**

Le RDV de pré-admission doit être pris par téléphone en joignant le cadre de santé.

- Toutes les pièces demandées dans le dossier d'admission doivent être fournies impérativement le jour de l'entretien de pré admission.
- Cet entretien est réalisé par le cadre de santé et un membre de l'équipe du CAJ, en présence de la personne qui doit être accueillie et d'un aidant (de préférence l'aidant principal)
- Il permet d'aborder les troubles et les difficultés liés à la maladie, de connaître le retentissement sur les activités de la vie quotidienne de la personne et sur l'entourage, de recueillir les attentes de chacun.
- Au cours de cet entretien, la personne et l'aidant sont informés du fonctionnement du centre, ainsi que des critères d'admission.
- Le nombre et les jours de présence hebdomadaire sont négociés en accord avec la famille selon les disponibilités du CAJ.
- A la fin de l'entretien, une visite du centre d'accueil de jour est proposée.
- La décision d'admettre ou non la personne au vu du compte rendu de l'entretien, appartient au médecin responsable du pôle. Une éventuelle décision de refus n'est pas susceptible de recours à son encontre.
- La personne est alors admise pour une période d'essai, pouvant aller jusqu'à un mois.

A la fin de l'entretien de pré-admission si la prise en charge est programmée, il est récupéré auprès de la personne accueillie ou de son représentant légal les documents remis et remplis avant l'entretien de pré-admission. Le contrat de séjour est signé à ce moment. Un avenant au contrat précisant les modalités de l'accompagnement sera réalisé dans le mois qui suit l'admission.

### **La consultation mémoire :**

A l'issue de l'entretien de pré admission, il est préconisé à l'aidant de prendre un rendez vous pour une consultation avec un médecin gériatre de la structure qui réalisera un bilan mémoire et des tests neuropsychologiques par l'intermédiaire des neuropsychologues. Ce bilan viendra

agrémenter le projet d'accompagnement thérapeutique qui sera réalisé dans le mois qui suit l'admission.

### **La période d'essai :**

La prise en charge pendant la période d'essai est de 1 fois par semaine pendant 4 semaines.

Au terme de la période d'essai une évaluation de la participation, de la satisfaction et de l'intégration de la personne est réalisée par l'équipe soignante.

En cas de refus d'admission, le motif sera explicité, une orientation sera alors proposée par l'équipe.

L'admission définitive est confirmée par le cadre de santé du CAJ, à l'issue de cette période d'essai au regard des évaluations et du bilan réalisé par l'équipe soignante en accord avec le médecin chef de pôle.

Le nombre de jours de prise en charge après la période d'essai est celui défini dans le contrat de séjour.

## **2.2 Prise en charge**

### **Projet d'accompagnement thérapeutique individualisé (ATI) :**

La personne accueillie est reçue en entretien par le neuropsychologue qui réalise le bilan mémoire.

L'aidant principal sera également contacté par le neuropsychologue afin de participer à la rédaction du projet d'accompagnement individualisé.

Ce rendez vous est fortement recommandé. Le projet d'accompagnement individualisé permet de décliner les objectifs de prise en charge et d'adapter au mieux les activités au profil de la personne.

L'équipe élabore un projet d'accompagnement thérapeutique individualisé co-construit avec l'équipe, la personne accueillie et son aidant principal peut être présenté au cours d'un entretien.

Cet accompagnement thérapeutique propose diverses activités de stimulation cognitive et praxique contribuant :

- Au maintien des capacités cognitives
- Au maintien de l'autonomie physique
- Au maintien des liens sociaux
- Au plaisir et au bien être des personnes accueillies

La réévaluation du projet thérapeutique individualisé au moins une fois par an, permet de vérifier la pertinence de la prise en charge à partir :

- Des évaluations individuelles réalisées pour chaque atelier auquel participe la personne.
- Du bilan d'évolution individuelle
- Du bilan neuropsychologique
- Des objectifs de prise en charge définis dans l'ATI (Accompagnement Thérapeutique Individualisé)
- Du ressenti de la personne accueillie
- Du ressenti de l'aidant principal.

Une analyse de ce bilan en équipe est effectuée lors des réunions hebdomadaires. Il permet de réajuster l'accompagnement thérapeutique individualisé.

Une synthèse de ce bilan est envoyée au médecin traitant et à l'aidant principal qui peut demander un rendez vous avec le cadre de santé et/ou le neuropsychologue pour plus d'informations.

Une fiche d'alerte peut-être remplie à la demande des équipes confrontées à une difficulté (altération de l'état cognitif, du comportement etc....). Elle comporte des éléments descriptifs et une évaluation cognitive qui aboutissent à un avis concernant le devenir, la poursuite de la prise en charge et la conduite à tenir face aux difficultés rencontrées.

### **Les activités thérapeutiques :**

Il s'agit de proposer aux personnes accueillies des activités générant du bien être, du plaisir et de la détente.

Les activités thérapeutiques sont organisées et assurées par des professionnels diplômés (aides soignantes et aides médico-psychologiques) encadrées par un cadre de santé.

Des bénévoles et intervenants extérieurs ayant conclu une convention avec la structure peuvent apporter leur collaboration au bon déroulement des activités.

Ces activités permettent de stimuler plusieurs domaines cognitifs, de créer du lien entre les personnes accueillies dans un contexte convivial.

Les matinées sont consacrées, après un temps d'accueil à des ateliers de stimulation cognitive écrite ou orale, à l'atelier pâtisserie, à la gym douce ou au chant....

Les après-midi, sont consacrées aux activités manuelles, aux jeux de société, aux activités ludiques.

Un espace de relaxation dans le salon est à disposition des personnes accueillies pendant les moments de détente.

Des sorties à l'extérieur sont organisées dans le cadre des activités thérapeutiques. Elles font parties du projet d'accompagnement thérapeutique individualisé et sont proposées en fonction des objectifs fixés en équipe et de l'autonomie de la personne.

Pour marquer la fête de l'été, La Maison du Parc, organise un barbecue annuel. Ce jour là, les personnes présentes au CAJ y sont conviées. Les personnes absentes peuvent y participer, accompagnées par un proche moyennant une participation financière. Un document stipulant les modalités de participation à cette journée sera joint au cahier de liaison.

Les activités sont réalisées en intérieur et en extérieur quand le temps le permet. La participation aux activités donne lieu à des évaluations régulières, qui permettent d'orienter la prise en charge.

### **Le contrat de séjour :**

Il est signé pour l'établissement, par le responsable ou par une personne dûment mandatée.

Il est conclu avec la participation de la personne accueillie et de l'aidant au moment de l'entretien de pré admission.

Ce contrat définit les objectifs et la nature de la prise en charge ou de l'accompagnement dans le respect des principes déontologiques et éthiques, des recommandations de bonnes pratiques professionnelles. Il énumère les prestations offertes, ainsi que leur nature.

La feuille d'accusé de réception attestant de la prise de connaissance des différents documents est signée en double exemplaire, dont un est conservé par la personne accueillie.

Le présent contrat prend effet au jour de l'admission au CAJ.

### **Obligations à la charge des usagers et des aidants :**

Les personnes accueillies et leur aidant principal sont tenus de respecter les règles suivantes :

- Assurer une présence régulière et respecter les horaires d'arrivée et de départ
- La personne doit être prête, voire accompagnée si nécessaire, à l'heure fixée par le chauffeur de taxi qui assure son transport vers le centre
- Informer 48 heures à l'avance le personnel de la structure de tout désistement à une journée programmée
- Pour toute absence inopinée, il est impératif de prévenir le chauffeur en premier lieu puis d'en informer le personnel de la structure.
- En cas de maladie un certificat médical est exigé
- Toute journée d'absence non signalée au centre d'accueil de jour et non justifiée, pour laquelle auront été prévus le repas de midi et le déplacement du taxi, sera facturée
- En cas de maladie, d'hospitalisation ou d'un séjour d'hébergement temporaire, la place au Centre d'accueil de jour est conservée pendant 1 mois, au-delà, il faudra contacter le personnel du centre ou le cadre de santé pour un nouvel entretien d'admission
- Toute journée supplémentaire fera l'objet d'une demande auprès des agents du CAJ au moins 1 semaine à l'avance. Les personnes seront rappelées en cas de désistement dans l'ordre de la liste des demandes
- Les familles ne sont pas autorisées à rester pendant les activités thérapeutiques  
Pour certaines sorties programmées, il peut être demandé une participation financière supplémentaire. Un document stipulant les modalités de la sortie sera alors joint au cahier de liaison
- Lors de ces sorties, les participants sont libres d'emporter de l'argent de poche, le personnel accompagnant est dégagé de toute responsabilité en cas de perte
- Toute modification dans les coordonnées de l'aidant principal ou personnes à joindre est à signaler au service.

### **2.3 Les prestations**

#### **Présentation des moyens humains mis en place dans le service :**

- **Le cadre de santé :**

Il est responsable du service et assure son fonctionnement interne ;

Il organise et participe à l'entretien de pré-admission.

Il participe à l'élaboration et à la mise en place de projets d'accompagnement thérapeutique individualisé en collaboration avec l'équipe soignante et la neuropsychologue ;

Il est chargé de la communication avec les familles ;

Il maintient le lien avec les autres accueils de jour et la plateforme d'accompagnement et de répit « fil rouge Alzheimer » ;

Il organise, participe et anime les réunions (réunion de service, staff, réunion d'équipe, journée de formation...);

Il accompagne l'équipe dans la mise en place de nouvelles animations.

- **L'ergothérapeute :**

Il participe à l'entretien de pré-admission ;

Il élabore le projet d'accompagnement personnalisé en collaboration avec les membres de

l'équipe ;

Il échange avec les familles ;

Il participe aux réunions (réunion de service, staff, réunion équipe, journée formation...);

Il assure sous la responsabilité du cadre de santé la gestion quotidienne du centre d'accueil de jour (mise à jour du registre des présences, gestion des commandes de matériels, suivi des repas, gestion du budget d'animation...);

Il évalue les situations de handicap liées aux troubles cognitifs, comportementaux, moteurs ;

Il met en place des activités thérapeutiques visant à renforcer et stimuler les stratégies compensatoires, prévenir les risques de chute, explorer les ressources personnelles et maintenir les fonctions préservées ;

Il favorise la socialisation, l'orientation temporo-spatiale et la valorisation par le biais d'un accompagnement en séance individuelle et collective dans un cadre sécurisant ;

Il met en place des activités réadaptatives afin de préserver l'autonomie et l'indépendance dans les actes de la vie quotidienne ;

Il est personne ressource pour l'assistante de soins en gériatrie et l'aide médico-psychologique.

- **L'assistant de soins en gériatrie ou l'aide médico-psychologique :**

Il participe à l'entretien de pré-admission ;

Il participe au projet de vie et à l'élaboration du projet d'accompagnement thérapeutique individualisé ;

Il évalue l'autonomie et la participation du bénéficiaire aux ateliers ;

Il participe au projet d'animation et à l'élaboration de nouvelles animations ;

Il échange avec les familles ;

Il participe aux réunions (réunion de service, staff, réunion équipe, journée formation...);

Il assure sous la responsabilité du cadre de santé la gestion quotidienne du centre d'accueil de jour (mise à jour du registre des présences, gestion des commandes de matériels, suivi des repas, gestion du budget d'animation...),

Il met en œuvre les ateliers et activités thérapeutiques.

- **Le neuropsychologue :**

Il organise et réalise l'entretien psychologique avec la personne accueillie et sa famille à l'admission et dans le cadre du suivi ;

Il réalise le bilan neuropsychologique de la personne accueillie ;

Il accompagne l'équipe en cas de difficultés ;

Il accompagne et soutient les familles ;

Il élabore les projets de vie et les objectifs de soins en collaboration avec l'équipe ;

Il accompagne l'équipe dans la recherche et la mise en place d'animations ;

Il participe aux réunions (réunion de service, staff, réunion d'équipe, journée de formation...).

### **Présentation des moyens matériels mis en place dans le service :**

Des locaux adaptés à une prise en charge du bénéficiaire dans les activités de la vie quotidienne

- 2 téléphones portables pour joindre le cadre de santé et le personnel soignant,
- 1 FAX, un poste informatique sans liaison intranet
- 1 chaîne stéréo

- un dossier de soins utilisable par l'ensemble des professionnels assurant la prise en charge,
- une base documentaire (projet d'animation, fiches techniques ...).
- du matériel d'animation

### **Prestations assurées par l'accueil de jour :**

Les usagers peuvent venir de 1 à 3 journées par semaine, des journées supplémentaires seront proposées selon les disponibilités du centre. Les jours de présence sont fixés lors de l'entretien de pré-admission et stipulés dans le contrat de séjour. Néanmoins, les jours de présence et le nombre de jours, peuvent être modifiés en fonction de l'évolution de la pathologie. Un avenant au contrat de séjour sera établi.

#### Les horaires

Le CAJ est ouvert du lundi au vendredi sauf les jours fériés, de 10h00 à 17h30.

**Accueil** entre 10h00 et 10h30

**Départ** entre 17h00 et 17h30.

Exceptionnellement des jours de fermeture peuvent être programmés sur l'année. Les aidants seront informés plusieurs jours à l'avance par courrier joint au cahier de liaison, afin de prendre les dispositions nécessaires.

#### La restauration

Chaque journée donne lieu à une prestation restauration comprenant une collation le matin, un repas complet à midi et un goûter à 16h.

Les repas sont pris avec le personnel dans une ambiance chaleureuse et conviviale.

#### Les transports

Les transports sont organisés par le centre d'accueil de jour et sont compris dans le prix de journée. Ils sont assurés par des taxis ayant conclu une convention avec le Centre Hospitalier Edmond Garcin.

## **3. DROITS DE LA PERSONNE SUR LES DONNÉES PERSONNELLES ET MEDICALES**

(loi du 6 janvier modifiée relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés)

### **3.1 Données personnelles et médicales et traitement automatisé des données**

Les données personnelles de la personne accueillie sont protégées par le secret professionnel. Elle dispose d'un droit d'accès, de rectification et d'opposition des données la concernant. Ce droit peut être exercé auprès du directeur de l'établissement.

### **3.2 Accès au dossier**

Le dossier comprend 3 volets : administratif, médical et soignant.

Le dossier médical de la personne accueillie est tenu par son médecin traitant.

Le volet médical du dossier du CAJ ne comporte que les ordonnances de ce dernier et le compte rendu de la consultation mémoire et des tests neuropsychologiques pratiqués sur le centre.

L'ensemble du dossier est conservé et archivé par le CAJ à l'issue de la prise en charge.

La demande de communication de copie du dossier du CAJ doit être formulée par écrit. Toute demande en vue de sa communication est adressée à la direction du CHEG ; La demande doit être accompagnée d'une photocopie d'une pièce d'identité. La consultation des informations sur place par le patient est gratuite. Lorsque le demandeur souhaite la délivrance de copies, quels qu'en soient les supports, les frais sont à sa charge.

Les données concernant le questionnaire d'inclusion dans la plateforme d'accompagnement et de répit des aidants familiaux, seront transmises au fil rouge Alzheimer.

## 4. LA SATISFACTION DE L'USAGER

### 4.1 Enquête de satisfaction

La personne accueillie et sa famille sont sollicitées dans le premier trimestre de l'année en cours pour répondre à une enquête de satisfaction concernant la prise en charge au CAJ.

Cette enquête permet d'améliorer la qualité de nos prestations et de répondre au mieux aux attentes et aux besoins des personnes accueillies.

Une synthèse de l'enquête de satisfaction de l'année précédente est remise par l'intermédiaire des soignants via le cahier de liaison, avec le questionnaire de satisfaction de l'année en cours.

Les résultats d'évaluation et leurs axes d'amélioration sont également présentés aux représentants des usagers via la Commission de Relation avec les Usagers et de Qualité de la Prise en Charge (CRUQPC) du CHEG.

### 4.2 Commission de Relation avec les Usagers et de Qualité de la Prise en Charge (CRUQPC)

Elle est à votre service. Ses missions sont les suivantes :

- veiller au respect des droits des usagers,
- contribuer à l'amélioration de l'accueil des personnes malades et de leurs proches,
- contribuer à l'amélioration de la qualité de la prise en charge,
- faciliter les démarches des usagers et veiller à ce qu'ils expriment leurs griefs auprès des responsables de l'établissement, à ce qu'ils entendent les explications de ceux-ci et soient informés des suites de leurs demandes.

Elle a un droit d'accès aux données médicales relatives aux plaintes et réclamations, sous réserve de l'obtention préalable de l'accord écrit de la personne concernée ou de ses ayants droits, si elle est décédée. Ses membres sont astreints au secret professionnel, au secret médical et au secret de la vie privée.

## 5. LISTE DES DOCUMENTS ANNEXES REMIS EN MÊME TEMPS QUE LE LIVRET D'ACCUEIL

- La charte des droits et libertés de la personne accueillie (Arrêté du 8 septembre 2003)
- La liste des personnes qualifiées pour faire valoir les droits des usagers,
- Le règlement de fonctionnement
- L'accusé de réception

## Charte des droits et libertés de la personne accueillie

**Arrêté du 8 septembre 2003 relatif à la charte des droits et libertés de la personne accueillie, mentionnée à l'article L. 311-4 du code de l'action sociale et des familles**

**Article 1er : Principe de non-discrimination** Dans le respect des conditions particulières de prise en charge et d'accompagnement, prévues par la loi, nul ne peut faire l'objet d'une discrimination à raison de son origine, notamment ethnique ou sociale, de son apparence physique, de ses caractéristiques génétiques, de son orientation sexuelle, de son handicap, de son âge, de ses opinions et convictions, notamment politiques ou religieuses, lors d'une prise en charge ou d'un accompagnement, social ou médico-social.

**Article 2 : Droit à une prise en charge ou à un accompagnement adapté** La personne doit se voir proposer une prise en charge ou un accompagnement, individualisé et le plus adapté possible à ses besoins, dans la continuité des interventions.

**Article 3 : Droit à l'information** La personne bénéficiaire de prestations ou de services a droit à une information claire, compréhensible et adaptée sur la prise en charge et l'accompagnement demandés ou dont elle bénéficie ainsi que sur ses droits et sur l'organisation et le fonctionnement de l'établissement, du service ou de la forme de prise en charge ou d'accompagnement. La personne doit également être informée sur les associations d'usagers œuvrant dans le même domaine. La personne a accès aux informations la concernant dans les conditions prévues par la loi ou la réglementation. La communication de ces informations ou documents par les personnes habilitées à les communiquer en vertu de la loi s'effectue avec un accompagnement adapté de nature psychologique, médicale, thérapeutique ou socioéducative.

**Article 4 : Principe du libre choix, du consentement éclairé et de la participation de la personne** Dans le respect des dispositions légales, des décisions de

justice ou des mesures de protection judiciaire ainsi que des décisions d'orientation :

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

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

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

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

**Article 5 : Droit à la renonciation** La personne peut à tout moment renoncer par écrit aux prestations dont elle bénéficie ou en demander le changement dans les conditions de capacités, d'écoute et d'expression ainsi que de communication prévues par la présente charte, dans le respect des décisions de justice ou mesures de protection judiciaire, des décisions d'orientation et des procédures de révision existantes en ces domaines.

**Article 6 : Droit au respect des liens familiaux** La prise en charge ou l'accompagnement doit favoriser le maintien des liens familiaux et tendre à éviter la

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

**Article 7 : Droit à la protection** Il est garanti à la personne comme à ses représentants légaux et à sa famille, par l'ensemble des personnels ou personnes réalisant une prise en charge ou un accompagnement, le respect de la confidentialité des informations la concernant dans le cadre des lois existantes. Il lui est également garanti le droit à la protection, le droit à la sécurité, y compris sanitaire et alimentaire, le droit à la santé et aux soins, le droit à un suivi médical adapté.

**Article 8 : Droit à l'autonomie** Dans les limites définies dans le cadre de la réalisation de sa prise en charge ou de son accompagnement et sous réserve des décisions de justice, des obligations contractuelles ou liées à la prestation dont elle bénéficie et des mesures de tutelle ou de curatelle renforcée, il est garanti à la personne la possibilité de circuler librement. A cet égard, les relations avec la société, les visites dans l'institution, à l'extérieur de celle-ci, sont favorisées. Dans les mêmes limites et sous les mêmes réserves, la personne résidente peut, pendant la durée de son séjour, conserver des biens, effets et objets personnels et, lorsqu'elle est majeure, disposer de son patrimoine et de ses revenus.

**Article 9 : Principe de prévention et de soutien** Les conséquences affectives et sociales qui peuvent résulter de la prise en charge ou de l'accompagnement doivent être prises en considération. Il doit en être tenu compte dans les objectifs individuels de prise en charge et d'accompagnement. Le rôle des familles, des représentants légaux ou des proches qui entourent de

leurs soins la personne accueillie doit être facilité avec son accord par l'institution, dans le respect du projet d'accueil et d'accompagnement individualisé et des décisions de justice. Les moments de fin de vie doivent faire l'objet de soins, d'assistance et de soutien adaptés dans le respect des pratiques religieuses ou confessionnelles et convictions tant de la personne que de ses proches ou représentants.

**Article 10 : Droit à l'exercice des droits civiques attribués à la personne accueillie** L'exercice effectif de la totalité des droits civiques attribués aux personnes accueillies et des libertés individuelles est facilité par l'institution, qui prend à cet effet toutes mesures utiles dans le respect, si nécessaire, des décisions de justice.

**Article 11 : Droit à la pratique religieuse** Les conditions de la pratique religieuse, y compris la visite de représentants des différentes confessions, doivent être facilitées, sans que celles-ci puissent faire obstacle aux missions des établissements ou services. Les personnels et les bénéficiaires s'obligent à un respect mutuel des croyances, convictions et opinions. Ce droit à la pratique religieuse s'exerce dans le respect de la liberté d'autrui et sous réserve que son exercice ne trouble pas le fonctionnement normal des établissements et services.

**Article 12 : Respect de la dignité de la personne et de son intimité** Le respect de la dignité et de l'intégrité de la personne est garanti. Hors la nécessité exclusive et objective de la réalisation de la prise en charge ou de l'accompagnement, le droit à l'intimité doit être préservé.



## Décision n°

### Portant nomination de personnes qualifiées pour faire valoir les droits des usagers ou de leur représentant légal pris en charge par les établissements et services médico-sociaux

- VU le code de l'action sociale et des familles et notamment ses articles L. 311-5 et suivants, R. 311-1, R. 311-2 et D. 311-11 ;
- VU le code de la sécurité sociale et notamment les articles D. 412-78 et D. 412-79 ;
- VU le code général des collectivités territoriales ;
- VU la loi 2002-2 du 2 janvier 2002 rénovant l'action sociale et médico-sociale ;
- VU la loi du 4 mars 2002 relative aux droits des malades et à la qualité du système de santé ;
- VU la loi n° 2009-879 du 21 juillet 2009 portant réforme de l'hôpital et relative aux patients, à la santé et aux territoires ;

## DECIDENT

Article 1<sup>er</sup> : La liste des personnes qualifiées, au sens de l'article L. 311-5 du code de l'action sociale et des familles est établie comme suit :

***Pour toute catégorie d'accompagnement et de prise en charge médico-sociale :***

- Madame Marie-Cécile MARCELLES, cadre retraitée de l'Agence régionale de santé PACA
- Monsieur Bruno TANCHE, directeur retraité de l'AMPTA
- Monsieur Francis CHARLET, médecin retraité de l'Agence régionale de santé PACA
- Monsieur Djamel BELMOCK, ancien directeur général de l'AMSP
- Madame Jacquié BAVET, directrice d'EHPAD à la retraite

***Pour toute catégorie d'accompagnement et de prise en charge de l'enfance :***

- Madame Anne-Marie BOUHIN, cadre retraitée du conseil départemental des Bouches-du-Rhône

**Pour toute catégorie d'accompagnement et de prise en charge sociale :**

- Monsieur Marc ISCHARD, pédopsychiatre à la retraite, président de l'association « Un autre regard »
- Madame Michèle DORIVAL, ancienne directrice de l'Institut Régional du travail Social PACA-Corse
- Madame Sylvie GAUTHIER, coordinatrice INTERPARCOURS

**Article 2 :** Les personnes désignées à l'article 1<sup>er</sup> exerceront leur mission dans les conditions prévues aux articles R. 311-1 et R. 311-2 du code de l'action sociale et des familles

**Article 3 :** Cette liste sera actualisée par une décision établie conjointement par le préfet des Bouches-du-Rhône, le directeur général de l'Agence Régionale de Santé PACA et la présidente du département des Bouches-du-Rhône et sera transmise à chaque modification aux établissements et services sociaux et médico-sociaux autorisés.

**Article 4 :** Les gestionnaires de ces établissements et services informent par tout moyen, y compris dans le livret d'accueil mentionné à l'article L.311-4 du code de l'action sociale et des familles, les personnes accompagnées ou prises en charge dans ces structures, leur famille ou leurs représentants légaux, de la liste des personnes qualifiées, la nature de leurs interventions et des moyens de les contacter.

**Article 5 :** Les missions des personnes qualifiées sont exercées à titre gratuit. Leur frais de déplacement et autres frais engagés pour l'exercice de leur mission peuvent être pris en charge conformément aux dispositions de l'article R 311-2 du code de l'action sociale et des familles.

**Article 6 :** La présente décision peut faire l'objet d'un recours auprès du tribunal administratif de Marseille dans les deux mois à compter de sa publication.

**Article 7 :** Le secrétaire général de la préfecture des Bouches-du-Rhône, le directeur général de l'Agence Régionale de Santé et le directeur général des services départementaux, sont chargés, chacun en ce qui le concerne, de l'exécution de la présente décision qui sera publiée au recueil des actes administratifs de la préfecture des Bouches-du-Rhône ainsi qu'au bulletin des actes administratifs du conseil départemental des Bouches-du-Rhône et notifiée à chacune des personnes qualifiées ci-dessus désignées.

Fait à Marseille, le

20 AVR. 2016

Le directeur général de  
l'Agence Régionale de Santé  
Provence Alpes Côte d'Azur

Pour le Directeur Général de l'ARS  
et par délégation

Délégué Départemental des Bouches-du-Rhône

**Marie-Christine SAVAILL**

Le Préfet des Bouches-du-  
Rhône

Pour le Préfet et par délégation  
Le Directeur Départemental Délégué

**Didier MAMIS**

La Présidente du Conseil  
Départemental des Bouches-du-  
Rhône

**Martine Vassal**  
La Présidente

