

# Livret d'accueil Des bénéficiaires



**FONDATION  
PÈRE FAVRON**

**SSIAD**

*Service de Soins Infirmiers à Domicile*

**Les ATTES**

48 rue FAHAM  
97424 Grand Fond- Saint-Leu

☎ : 0262 34 73 24



## Bienvenue à la FONDATION PÈRE FAVRON

Association Loi 1901 à but non lucratif, l'UOSR (Union des Œuvres Sociales Réunionnaises) a été créée en 1946 par le Père René FAVRON.

Devenue Fondation du Père FAVRON en 1997, elle a pour objectif principal la conception, la réalisation, la gestion et l'exploitation de toute œuvre à but non lucratif. Autrement dit, la fondation a pour objet d'informer les personnes âgées et les retraités, de leur apporter, avec le soutien moral, des aides techniques, matérielles, financières et socioculturelles ...

La Fondation se compose de 36 établissements sur 11 communes soit 1 450 professionnels.

La fondation est une volonté de :

- Surmonter les difficultés liées à l'âge
- Améliorer l'accompagnement des usagers
- Faciliter l'insertion sociale et professionnelle des individus
- Développer les complémentarités et le travail en réseau

### CONSEIL D'ADMINISTRATION

Le Conseil d'Administration se compose de 12 membres représentés au sein de trois collèges :

- **Les membres fondateurs**
- **Les membres de droit :**
  - Monsieur le préfet de la Réunion ou son représentant
  - Monseigneur l'Évêque de la Réunion ou son représentant
  - Monsieur le Maire de Saint Pierre ou son représentant
  - Monsieur le Président de la Caisse générale de la sécurité sociale ou un administrateur désigné par lui
- **Les membres cooptés**, qui sont choisis parmi les personnalités qualifiées du Département de la Réunion en raison de leur compétence dans les domaines de l'activité de la Fondation.

- Monsieur Yves BAILLIF
- Monsieur Claude LORION
- Monsieur Charles MALET
- Monsieur Max VIDOT

**Le Conseil d'administration est représenté par Monsieur Jean-Louis CARRERE, Président.**



## **Bienvenue au SSIAD les ATTES**

Un établissement de la fondation Père FAVRON

Madame, Monsieur,

Le Conseil d'Administration, la Direction et le Personnel vous souhaitent la bienvenue au SSIAD les Attes, où nous sommes heureux de vous accueillir.

Nous ferons tout pour que votre prise en charge y soit la plus agréable et profitable possible.

Les valeurs qui sont les nôtres, comme l'humanisme, la solidarité ou la recherche de la qualité dans l'accompagnement, constituent les piliers de notre action. Nous sommes engagés dans une démarche continue d'amélioration de la qualité et de la sécurité de votre prise en charge et veillons à vous offrir un accompagnement personnalisé de qualité, respectueux de votre dignité, votre citoyenneté et de votre croyance.

Notre ambition sera de vous apporter plus de chaleur et de convivialité, dans une ambiance profondément humaine, à vous qui avez choisi le SSIAD Les ATTES comme prestataire de soins.

Ce livret d'accueil est conçu à votre intention, que vous soyez la personne soignée ou un proche de la personne soignée, afin de vous informer sur le fonctionnement de notre structure, les démarches à suivre, les conditions du déroulement de votre prise en charge, vos droits et vos devoirs.

**Nous vous remercions de votre confiance.**

La direction



# SOMMAIRE

<b>Présentation et missions</b>	<b>5</b>
PRESENTATION :	5
MISSIONS :	5
<b>Les formalités administratives</b>	<b>7</b>
L'ADMISSION	7
LES FORMALITÉS D'ADMISSION	7
LA PRISE EN CHARGE FINANCIÈRE	8
<b>Votre Prise en charge</b>	<b>9</b>
LE PERSONNEL	9
LES HORAIRES D'OUVERTURE ADMINISTRATIVE	10
LES INTERVENTIONS	10
LES ACTIVITES PHYSIQUE POUR LA SANTE	10
<b>RÈGLES DE FONCTIONNEMENT</b>	<b>11</b>
<b>Vos droits &amp; vos devoirs</b>	<b>11</b>
<b>LES INSTANCES</b>	<b>17</b>

# Présentation et missions

## PRESENTATION :

L'EHPAD Les Alizés est un établissement hébergement pour personnes âgées dépendante.

Qui fait partie du Pôle Gérontologique Ouest qui comprend donc :

- **L'EHPAD Fabien LANAVE** sur la commune du Port d'une capacité de 80 lits.
- **L'EHPAD Les Lataniers** sur la commune de la Possession d'une capacité de 91 lits.
- **L'EHPAD Les Alizés** sur la commune de St-Paul à la Saline-Les-Bains d'une capacité de 90 lits.
- **Le SSIAD Les Attes** sur la commune de ST-Leu d'une capacité de 40 places.

Le SSIAD Les ATTES a pour vocation d'apporter une réponse adaptée et de proximité aux besoins des personnes âgées.

La structure administrative se trouve sise au 48, rue FAHAM, Grand-Fond, 97424 Piton Saint Leu.

La couverture géographique des interventions s'étend sur l'ensemble des communes de saint Leu, des Avirons et de Trois-Bassins.

## MISSIONS :

Pour l'ensemble des professionnels du SSIAD, le bien-être et l'accompagnement sont une priorité. Celle de vivre mieux, en toute sécurité, de garder ses habitudes de vie et sa liberté, dans une ambiance chaleureuse.

Le SSIAD LES ATTES intervient sur prescription médicale auprès des personnes âgées de plus de 60 ans et des personnes en situation de handicap nécessitant des soins d'hygiène, de confort favorisant le maintien à domicile.

Les actes infirmiers sont sous traités avec des infirmiers libéraux.

Le service intervient auprès de personnes :

- En perte d'autonomie et d'indépendance transitoire et/ou permanente
- Atteintes de pathologies en phase palliative et participe à l'accompagnement de ces personnes en fin de vie au domicile.
- Atteintes de troubles cognitifs (type Alzheimer, démences séniles etc...)
- Des personnes en situation de handicap.

Le SSIAD a pour mission principale d'offrir à chaque personnes soignées les aides nécessaires et adaptées pour toutes les situations de la vie personnelle, domestique et sociale et de préserver la bientraitance et l'indépendance à travers les activités de la vie quotidienne.

## LES OBJECTIFS :

L'intervention du SSIAD permet de favoriser le maintien à domicile en termes :

- ↻ De retarder la perte d'autonomie.
- ↻ D'éviter l'hospitalisation lorsque les conditions médicales et sociales sont favorables.
- ↻ De faciliter et d'organiser le retour à domicile à la suite d'une hospitalisation.
- ↻ D'apporter une aide psychologique aux personnes en fin de vie qui désirent rester chez elles.
- ↻ De retarder l'admission en structure d'hébergement pour les personnes âgées dépendantes.
- ↻ De valoriser l'image psychique et physique de soi.
- ↻ De coordonner les différentes interventions entre les médecins, professionnels médicaux, l'hôpital, les personnes soignées et leurs proches.
- ↻ De soulager l'entourage et les proches en favorisant la coopération entre les services et métiers existant en ville.

# Les formalités administratives

## LA PROCEDURE D'ADMISSION

### ▪ **Conditions d'admission et organisation de la prise en soins**

Le SSIAD intervient sur demande des personnes, de leur entourage, des médecins ou tous autres services hospitaliers ou sociaux...

Le service met en œuvre une coordination et une organisation en lien avec les attentes de la personne accompagnée et des possibilités du service.

Pour l'admission au SSIAD, sont pris en considération :

- Le critère d'âge,
- La pathologie,
- La situation géographique,
- Les conditions matérielles, psychologiques et sociales,
- La dépendance de la personne selon la grille AGGIR.

Les entrées se font sur prescription médicale du médecin traitant ou du praticien hospitalier. Toutes les demandes d'intervention reçues sont répertoriées sur le logiciel de soins et mises sur la liste d'attente informatisée en fonction des critères d'admission.

La cadre de santé donne toujours une suite à ces demandes et appelle les intéressés. En fonction de la première évaluation au téléphone, elle prend un rendez-vous au domicile ou la sortie de l'hôpital avec la famille et la future personne soignée, ou oriente vers un autre interlocuteur, si la personne ne correspond pas aux critères d'entrée.

Lors de la visite d'évaluation, la présence d'un proche ou d'un membre de la famille est souhaitable. Lors de sa visite, la cadre de santé évalue les possibilités de prise en charge par le SSIAD ou non. Les prises en charge sont limitées dans le temps et dépendent de l'état de santé de la personne.

L'entrée est formalisée par :

- L'envoi du document d'admission accompagné d'une prescription médicale à la caisse de sécurité sociale dont dépend la personne,
- Le contrat de soins
- Le dossier administratif.

#### **Les documents suivant seront à signer à l'admission :**

- Contrat de soins
- Dossier administratif

## LA PRISE EN CHARGE FINANCIÈRE

Le financement des soins et de l'ensemble des activités de la structure se fait par l'intermédiaire d'une dotation globale attribuée par la CGSS.

Le prix de journée est de 51 euros. Dans le prix de journée est compris :

- La rémunération des Aides-soignants et du cadre de santé.
- La facturation des actes infirmiers.
- Les dépenses liées au fonctionnement de l'établissement.

# Votre prise en charge



## LE PERSONNEL

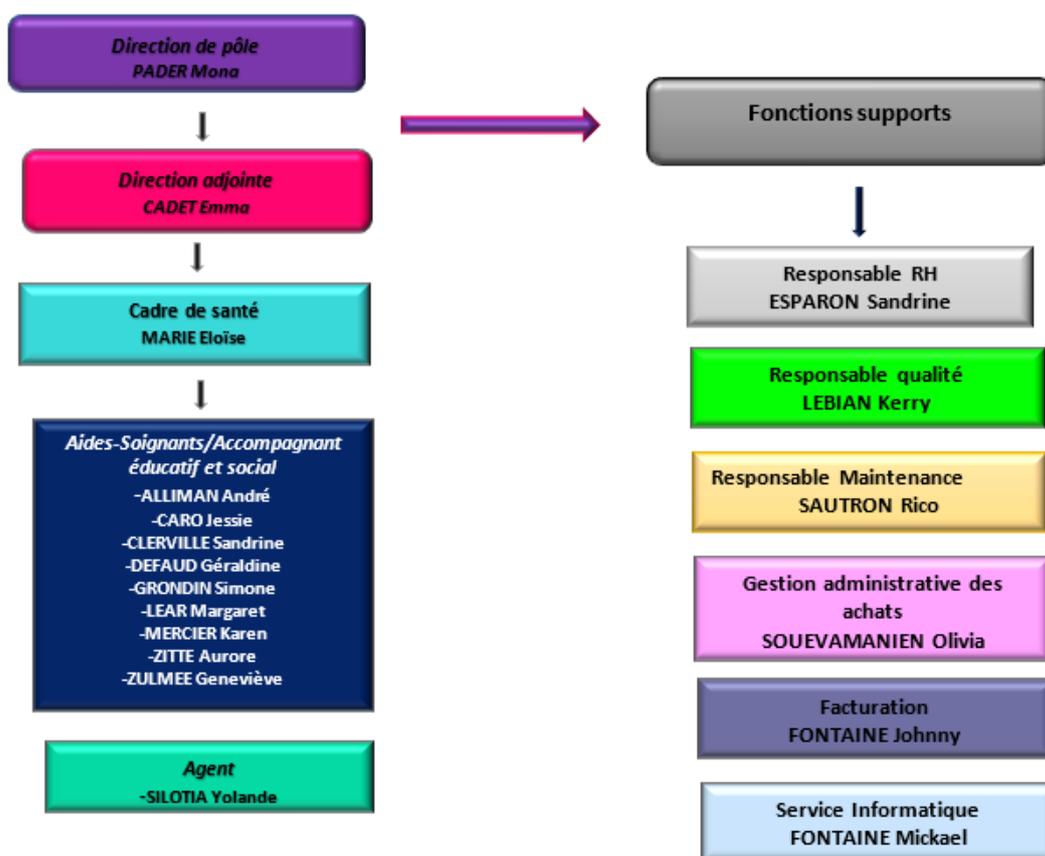
Sous la responsabilité de la direction et du cadre de proximité, une équipe d'aide-soignante et aide-médico-psychologique assurent la gestion quotidienne des soins de nursing et relationnel à domicile.

La Direction, le personnel de l'établissement et les partenaires extérieurs (infirmiers libéraux) mettent en œuvre les objectifs d'accompagnement dans votre quotidien en qualité de professionnels formés en gérontologie.

Des formations sont régulièrement mises en place pour renforcer les compétences du personnel et permettre ainsi une amélioration continue de la qualité des services apportés aux résidents.

Cette équipe de professionnels se compose de personnel administratif, de personnel d'aide à la vie quotidienne et de fonctions transversales et support au pôle.

### ▪ Organigramme du SSIAD



- **Le cadre de santé** : Elle effectue les admissions et coordonne l'ensemble des professionnels salariés ou non, intervenant au SSIAD. Elle est responsable de la qualité des soins et de la gestion du service.
- **Les Aides-soignantes et Aides-médico-psychologique** dispensent les soins d'hygiène de la vie quotidienne (nursing), les soins de prévention et de surveillance.
- **D'autres professionnels libéraux** conventionnés avec le SSIAD peuvent également intervenir (Infirmiers libéraux pour les actes infirmiers).

Le personnel est à votre disposition ; vous obtiendrez de chacun d'eux, compréhension, dévouement, bonne humeur et gentillesse.

**L'ensemble des professionnels sont chargés de mettre en place et de suivre le projet de soins en corrélation avec le projet de vie dans le cadre d'une prise en charge globale.**

### LES HORAIRES D'OUVERTURE



Horaires d'ouverture administratifs de l'Etablissement :

↻ **09h00/17h00** du lundi au vendredi

Cadre infirmière coordinatrice :

↻ Mme MARIE Eloise

↻ Mail : [e.marie@favron.org](mailto:e.marie@favron.org)

### LES INTERVENTIONS



Les interventions au domicile se font selon le plan de soins établi par le cadre de santé.

Horaire d'intervention :

↻ 6h30-12h30 et 15h30-18h30.

↻ 7j/7 et jours fériés inclus

**Astreinte téléphonique en dehors des horaires d'ouverture 24h/24.**

### LES ACTIVITES PHYSIQUES ADAPTE POUR LA SANTE



Des exercices sont organisés par le professeur d'APA.

Il s'agit d'un spécialiste de l'activité physique, de la santé et du handicap. Il propose des interventions sous forme d'ateliers, vous permettant d'acquérir ou de maintenir une bonne forme physique.

Votre programme peut également comporter des ateliers d'équilibre, de relever de sol et de prévention des chutes.

# RÈGLES DE FONCTIONNEMENT

## Vos droits & vos devoirs



### Comportement et savoir vivre ensemble :

- ↻ Tout échange de biens ou d'argent avec le personnel est rigoureusement interdit.
- ↻ La correction et l'amabilité entre personne soignée et avec le personnel sont de mise en toutes circonstances. Le cadre de santé se tient à votre disposition, si nécessaire pour que vous puissiez exposer vos préoccupations.
- ↻ Les professionnels soignants sont soumis à l'obligation de réserve et sont tenus au secret professionnel.
- ↻ Le professionnel de santé n'est pas habilité à accompagner pendant ses heures de travail, la personne soignée ou son proche dans son véhicule personnel, dans le véhicule de service ou le véhicule du bénéficiaire.
- ↻ Le service étant organisé par roulements, un soignant ne pourra lui être dédié à titre individuel.



### Prévention des risques professionnels :

Tout animal domestique doit être gardé dans un lieu sécurisé, le temps de la durée du soin.

Le non-respect de cette clause pourrait entraîner un arrêt de la prise en charge.

## VOS DROITS & VOS DEVOIRS

Dans la philosophie du projet associatif de la Fondation Père FAVRON, votre autonomie, votre bien être, et votre épanouissement sont nos objectifs.

Pour répondre au mieux à vos besoins, nous nous engageons à exercer notre activité dans le plus strict respect des textes suivants :

- **La charte de la personne accueillie**
- **La charte de la personne âgée dépendante et ou en situation d'handicap,**
- **La charte de la personne atteinte de la maladie d'Alzheimer**
- **La loi du 2 janvier 2002-2 code de l'action sociale et des familles :**
  - De respecter : « sa dignité, son intégrité, sa vie privée, son intimité et sa sécurité. »
  - De lui offrir « une prise en charge et un accompagnement individualisé de qualité favorisant son développement, son autonomie et son insertion, adaptés à son âge et à ses besoins, respectant son consentement éclairé qui doit systématiquement être recherché lorsque la personne est apte à exprimer sa volonté et à participer à la décision. À défaut, le consentement de son représentant légal doit être recherché. »
  - De lui garantir « la confidentialité des informations la concernant, l'accès à toute information ou document relatif à sa prise en charge, sauf dispositions législatives contraires. »
  - De lui certifier « une information sur ses droits fondamentaux et les protections particulières légales et contractuelles dont elle bénéficie, ainsi que sur les voies de recours à sa disposition. 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. »
- **La loi n°2005-102 du 11 février 2005** pour l'égalité des droits et des chances des personnes handicapées.

## ■ VOTRE DOSSIER MÉDICAL

La loi du 4 mars 2002 relative aux droits des malades et à la qualité du système de santé organise l'accès au dossier médical d'une personne décédée par les ayants droits, codifié aux articles L. 1111-7, L. 1110-4 et R. 1111-7 du code de la santé publique. Les informations médicales détenues par les établissements ou services sociaux et médico-sociaux sont soumises aux mêmes règles que celles applicables dans les établissements de santé.

- **Tenue et accès à votre dossier médical** (Lois du 17 juillet 1978 et du 04 mars 2002)  
Les informations relatives aux traitements, aux soins, aux examens et aux éléments de la vie quotidienne sont rassemblées dans un dossier personnalisé, informatisé pour la majeure partie et dont le contenu est couvert par le secret médical.  
À l'issue de votre séjour, le dossier est conservé par l'établissement.
- **Demande de dossier médical**  
Communication de votre dossier : Selon les dispositions de la loi du 4 mars 2002, si vous êtes bénéficiaire ou titulaire de l'autorité légale, ou, ayant droit d'une personne soignée décédée, vous disposez d'un droit d'accès aux éléments contenus dans le dossier bénéficiaire, à votre choix, directement ou par l'intermédiaire d'un médecin.

Cette consultation peut se dérouler :

- ✓ Soit sur place : Elle est gratuite et nous vous proposons un accompagnement médical.
- ✓ Soit par envoi de photocopies à votre adresse ou à celle d'un médecin que vous aurez désigné : les frais de duplication et d'acheminement seront à votre charge.

### **Comment formuler votre demande ?**

La demande de communication de votre dossier (sur simple demande écrite) doit être adressée à la Direction.

**Nota bene** : votre demande doit être accompagnée de la copie d'une pièce d'identité officielle (carte d'identité, passeport, etc.).

Pour les ayants droits cette demande doit être accompagnée d'une lettre de motivation circonstanciée.

### **Délais de communication :**

Dès réception de votre demande, l'établissement dispose d'un délai de huit jours pour vous transmettre les renseignements souhaités sous réserve de transmission des justificatifs.

Ce délai est porté à deux mois, si les informations datent de plus de cinq ans.

## ■ LOI INFORMATIQUE ET LIBERTÉ

Le dossier de chaque résident est informatisé conformément aux arrêtés de la CNIL. Chaque résident possède un droit d'accès et de rectification sur ce dossier, et peut s'opposer au traitement informatique de données nominatives le concernant (Art. 26 de la loi du 6 janvier 1978, loi n° 2002-2003 du 4 mars 2002, décret n° 2002-637 du 29 avril 2002).

### ■ MAJEURS SOUS MESURE DE PROTECTION

Pour favoriser la participation des majeurs sous tutelle à la prise de décision les concernant, l'équipe soignante les informe des actes et examens nécessaires à la prise en charge de leur état de santé, en fonction de leurs capacités de compréhension, indépendamment de l'indispensable information donnée à leurs représentants légaux.

### ■ BIEN TRAITANCE

La direction est particulièrement vigilante au respect de pratiques bien traitantes auprès des résidents.

Si vous-même, êtes victime ou si vous avez connaissance de situation de maltraitance sur un résident, vous pouvez vous adresser :

- Au médecin ou aux personnels soignants
- À l'association ALMA (Allo Maltraitance des personnes âgées) qui a un rôle d'écoute, d'information, et d'orientation des personnes âgées et des familles (anonymat respecté) **N° de Tél. ALMA : 02 62 41 53 48,**

### ■ CONFIDENTIALITÉ

L'ensemble du personnel est tenu à la discrétion et au secret professionnel.

### ■ DÉSIGNATION DE LA PERSONNE DE CONFIANCE

Nous vous demanderons lors de votre admission, de nous fournir le nom de votre personne de confiance, conformément à l'article L1111-6 du Code de la Santé Publique.

Toute personne majeure peut désigner une personne de confiance (parent, proche ou médecin traitant).

Cette personne de confiance sera consultée, au cas où votre état de santé ne vous permet pas d'exprimer votre volonté, ou de recevoir l'information nécessaire à cette fin.

Cette désignation est faite par écrit et révocable à tout moment.

Si vous le souhaitez, la personne de confiance peut vous accompagner dans vos démarches et assister aux entretiens médicaux, afin de vous assister dans vos décisions.

Vous trouverez en annexe de ce livret d'accueil, le formulaire de désignation de la personne de confiance, que nous vous prions de remettre lors de votre admission, dès qu'il sera rempli en toute sérénité.

### ■ LES DIRECTIVES ANTICIPÉES

Vous pouvez nous faire part de vos directives anticipées, si vous le souhaitez, conformément à l'article R. 1111-17 du Code de la Santé Publique.

# NOS CHARTES



## Charte de la personne accueillie

### Principes généraux\*

Arrêté du 8 septembre 2003



#### Principe de non-discrimination

Nul ne peut faire l'objet d'une discrimination, quelle qu'elle soit, lors de la prise en charge ou de l'accompagnement.



#### Droit à une prise en charge ou à un accompagnement

L'accompagnement qui vous est proposé est individualisé et le plus adapté possible à vos besoins.



#### Droit à l'information

Les résidents ont accès à toute information ou document relatifs à leur accompagnement, dans les conditions prévues par la loi ou la réglementation.



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

- Vous disposez du libre choix entre les prestations adaptées qui vous sont offertes.
- Votre consentement éclairé est recherché en vous informant, des conditions et conséquences de la prise en charge et de l'accompagnement et en veillant à votre compréhension.
- Le droit à votre participation directe, à la conception et à la mise en œuvre de votre projet individualisé vous est garanti.



#### Droit à la renonciation

Vous pouvez à tout moment renoncer par écrit aux prestations dont vous bénéficiez et quitter l'établissement.



#### Droit au respect des liens familiaux

La prise en charge ou l'accompagnement favorisent le maintien des liens familiaux, dans le respect des souhaits de la personne.



#### Droit à la protection

Le respect de la confidentialité des informations vous concernant est garanti dans le cadre des lois existantes. Il vous est également garanti le droit à la protection, à la sécurité, à la santé et aux soins.



#### Droit à l'autonomie

Dans les limites définies dans le cadre de la prise en charge ou de l'accompagnement, il vous est garanti de pouvoir circuler librement, ainsi que de conserver des biens, effets et objets personnels et de disposer de votre patrimoine et de vos revenus.



#### 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. Les moments de fin de vie doivent faire l'objet de soins, d'assistance et de soutien adaptés dans le respect de vos convictions.



#### Droit à l'exercice des droits civiques attribués à la personne accueillie

L'exercice effectif de la totalité de vos droits civiques et de vos libertés individuelles est facilité par l'établissement.



#### Droit à la pratique religieuse

Les personnels et les résidents s'obligent au 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 de l'établissement.



#### 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.

Pour plus d'information :

[http://solidarites-sante.gouv.fr/IMG/pdf/EXE\\_A4\\_ACCUEIL.pdf](http://solidarites-sante.gouv.fr/IMG/pdf/EXE_A4_ACCUEIL.pdf)

# Charte des droits et libertés de la personne âgée en situation de handicap ou de dépendance

*Lorsqu'il sera admis et acquis que toute personne âgée en situation de handicap ou de dépendance est respectée et reconnue dans sa dignité, sa liberté, ses droits et ses choix, cette charte sera appliquée dans son esprit.*

## 1. Choix de vie

Toute personne âgée devenue handicapée ou dépendante est libre d'exercer ses choix dans la vie quotidienne et de déterminer son mode de vie.

## 2. Cadre de vie

Toute personne âgée en situation de handicap ou de dépendance doit pouvoir choisir un lieu de vie - domicile personnel ou collectif - adapté à ses attentes et à ses besoins.

## 3. Vie sociale et culturelle

Toute personne âgée en situation de handicap ou de dépendance conserve la liberté de communiquer, de se déplacer et de participer à la vie en société.

## 4. Présence et rôle des proches

Le maintien des relations familiales, des réseaux amicaux et sociaux est indispensable à la personne âgée en situation de handicap ou de dépendance.

## 5. Patrimoine et revenus

Toute personne âgée en situation de handicap ou de dépendance doit pouvoir garder la maîtrise de son patrimoine et de ses revenus disponibles.

## 6. Valorisation de l'activité

Toute personne âgée en situation de handicap ou de dépendance doit être encouragée à conserver des activités.

## 7. Liberté d'expression et liberté de conscience

Toute personne doit pouvoir participer aux activités associatives ou politiques ainsi qu'aux activités religieuses et philosophiques de son choix.

## 8. Préservation de l'autonomie

La prévention des handicaps et de la dépendance est une nécessité pour la personne qui vieillit.

## 9. Accès aux soins et à la compensation des handicaps

Toute personne âgée en situation de handicap ou de dépendance doit avoir accès aux conseils, aux compétences et aux soins qui lui sont utiles.

## 10. Qualification des intervenants

Les soins et les aides de compensation des handicaps que requièrent les personnes malades chroniques doivent être dispensés par des intervenants formés, en nombre suffisant, à domicile comme en institution.

## 11. Respect de la fin de vie

Soins, assistance et accompagnement doivent être procurés à la personne âgée en fin de vie et à sa famille.

## 12. La recherche : une priorité et un devoir

La recherche multidisciplinaire sur le vieillissement, les maladies handicapantes liées à l'âge et les handicaps est une priorité. C'est aussi un devoir.

## 13. Exercice des droits et protection juridique de la personne vulnérable

Toute personne en situation de vulnérabilité doit voir protégés ses biens et sa personne.

## 14. L'information

L'information est le meilleur moyen de lutter contre l'exclusion.

**fng**  
Fondation Nationale de Gérontologie  
49, rue Mirabeau - 75016 PARIS  
Tel : 01 55 74 67 00 - [www.fng.fr](http://www.fng.fr)

Version révisée 2007



**Pour plus d'information :**

[http://solidarites-sante.gouv.fr/IMG/pdf/charte\\_2007\\_affiche-2.pdf](http://solidarites-sante.gouv.fr/IMG/pdf/charte_2007_affiche-2.pdf)



**TOUS CEUX QUI ASSURENT AU QUOTIDIEN LES SOLIDARITÉS  
DE L'ACCOMPAGNEMENT ET DU SOIN, S'ENGAGENT À :**

- 1 Reconnaître le droit de la personne malade à être, ressentir, désirer, refuser
- 2 Respecter le choix de la personne malade
- 3 Respecter la personne malade, préserver ses biens et ses choix matériels
- 4 Respecter les liens affectifs de la personne malade
- 5 Respecter la citoyenneté de la personne malade
- 6 Assurer à la personne malade l'accès aux soins, et permettre la compensation des handicaps
- 7 Favoriser le soin et le suivi des personnes malades par un accès aux compétences les mieux adaptées
- 8 Soigner, respecter et accompagner la personne malade, sans abandon ni obstination déraisonnable, jusqu'au terme de sa vie
- 9 Favoriser l'accès de la personne à la recherche, et la faire bénéficier de ses progrès
- 10 Contribuer largement à la diffusion d'une approche éthique

**Pour plus d'information :**

<http://www.espace-ethique.org/sites/default/files/Charte%20Alzheimer%20Éthique%20et%20société.pdf>

# LES INSTANCES

Diverses commissions ont été mises en place afin d'améliorer la sécurité et la qualité des services rendus aux personnes accompagnées par le SSIAD.

## INSTANCES GESTION QUALITÉ ET RISQUES

C'est une instance qui est chargée d'assurer la qualité et la sécurité de votre prise en charge et de recueillir de toutes les problématiques qui pourraient survenir au sein de la structure.

De conduire les évaluations internes et externes.

De définir les axes d'améliorations à déployer et d'en assurer son déploiement par le biais d'analyse / d'évaluation de pratique professionnelle.

Il est composé du responsable QSE du PGO, de la cadre de santé, de personnel soignant, de la direction...

## GESTION DES PLAINTES ET RECLAMATIONS

Quel que soit le mode d'expression que vous aurez choisi, une réponse vous sera faite dans les meilleurs délais.

Vous disposez de plusieurs moyens pour communiquer et trouver des solutions aux éventuelles problématiques que vous aurez rencontrés :

- Rencontre avec le cadre de soins, ou la direction (solliciter un rendez-vous auprès de l'accueil).
- Une enquête de satisfaction pourra éventuellement vous être proposée dans l'année.
- Vous pouvez également solliciter **la personne qualifiée<sup>1</sup> à l'adresse suivante** [ARS-OI-CSAREUNION@ars.sante.fr](mailto:ARS-OI-CSAREUNION@ars.sante.fr)

### **Qu'est-ce que la personne qualifiée ?**

*La personne qualifiée assure une médiation et vous accompagne, afin de vous permettre de faire valoir vos droits.*

*Elle n'a pas de pouvoir d'injonction vis-à-vis de l'établissement, ni de l'administration mais, elle dispose d'une fonction d'alerte en cas de manquement aux droits des résidents. En effet, elle rend compte de ses constats et démarches à l'autorité chargée du contrôle de l'établissement, et, à l'autorité judiciaire.*

*La mission assurée par une personne qualifiée, est gratuite pour l'utilisateur qui la sollicite.*

---

<sup>1</sup> La liste des personnes qualifiées est fixée pour chaque département par le Préfet de Département, le Président du Conseil Départemental et le Directeur Général de l'Agence Régionale de Santé compétente.

**Il vous manque des informations  
complémentaires à votre prise en  
charge ?**



***Nous vous remercions d'avoir choisi le SSIAD les  
Attes de la Fondation Père FAVRON.***

# Votre SSIAD LES ATTES

## Se repérer, y accéder ?

### En arrivant du NORD :

- Suivre N1 en direction de Piton Saint-leu. Quitter Route des Tamarins
- Prendre le rond-point en direction de Stella
- Reprendre la route des tamarins et sortir à Stella
- Suivre la Nationale jusqu'au rond-point et prendre direction Grand Fond
- A côté de l'église de Grand-fond tournée à gauche en direction du lotissement et rejoindre la rue FAHAM.

### En arrivant du sud :

- Suivre RN1 en direction de Stella.
- Quitter RN1
- Prendre la sortie en direction de Stella
- Suivre la Nationale jusqu'au rond-point et prendre direction Grand Fond à côté de l'église de Grand-fond tournée à gauche en direction du lotissement et rejoindre la rue FAHAM.

