

LIVRET D'ACCUEIL

Maison d'Accueil Spécialisée de Civergols



Réf: Loi du 2 janvier 2002

SOMMAIRE

I.	LES DOCUMENTS DE RÉFÉRENCE	3
II.	LE MOT D'ACCUEIL	4
III.	NOTRE ASSOCIATION.....	5
IV.	LA M.A.S DE CIVERGOLS	6
	1. Qu'est-ce qu'une M.A.S. ?.....	6
	2. Un peu d'histoire... ..	8
	3. Situation géographique	9
	4. Fonctionnement de la M.A.S.....	9
	5. Les différents services de la M.A.S.....	9
	6. Vacances, échanges	11
	7. Absences	12
	8. Hébergement famille	12
	9. Repas de fin d'année.....	12
	10. La journée de l'Amitié	12
	11. Les partenaires institutionnels.....	12
V.	PROCEDURE D'ADMISSION	13
	1. Conditions	13
	2. Le Service d'Accompagnement à la Mobilité et à l'Orientation (S.A.M.O)	13
VI.	NOS ENGAGEMENTS.....	14
	1. Généralités.....	14
	2. Nomination d'un référent	15
	3. Le Contrat de Séjour	15
	4. Le Projet Personnalisé.....	15
VII.	VOS ENGAGEMENTS	16
VIII.	VOTRE IMPLICATION	16
	1. Recours à un médiateur.....	16
	2. Maltraitance	17
	3. Départ définitif	17
	4. Coordonnées téléphoniques	17

I. LES DOCUMENTS DE RÉFÉRENCE

- ✚ La loi du 2 janvier 2002 rénovant l'action sociale et médico-sociale et ses textes d'application.
- ✚ La loi du 11 février 2005 pour l'égalité des chances et des droits, la participation et la citoyenneté des personnes handicapées.
- ✚ La loi du 4 mars 2002 relative aux droits des malades.
- ✚ Le code de l'action sociale et des familles, notamment l'article L. 311-7.
- ✚ Le décret 2003-1095 du 14 novembre 2003 relatif au règlement de fonctionnement institué par l'article L. 311-7 du code de l'action sociale et des familles.
- ✚ Les dispositions du code civil notamment en matière de responsabilité civile, art 1382 et suivants, en matière de protection des mineurs et des majeurs protégés.
- ✚ Les dispositions du code pénal notamment en matière d'atteinte à l'intégrité des personnes vulnérables, de dénonciation de mauvais traitements (obligation de signalement des maltraitances), atteinte aux biens (vols.).
- ✚ Les dispositions légales en matière d'hygiène et sécurité du travail et santé mentale (code de la santé publique du travail).
- ✚ La circulaire n°62 AS du 28 décembre 1978 relative aux Maisons d'Accueil Spécialisées précise les objectifs et les modalités de fonctionnement des M.A.S.

II. LE MOT D'ACCUEIL

Madame, Monsieur,

Vous venez d'être accueilli (e) dans notre établissement.

Afin de faciliter votre arrivée parmi nous, nous avons rédigé ce livret d'accueil.

Il vous présente l'établissement et décrit l'organisation de la vie au quotidien ainsi que vos droits et devoirs.

Nous vous remettons également à cette occasion:

- Le règlement de fonctionnement
- La Charte des droits et libertés

M. Patrick PAULHAC

Directeur de la M.A.S de Civergols

III. NOTRE ASSOCIATION



ASSOCIATION LOZÉRIENNE DE LUTTE CONTRE
LES FLEAUX SOCIAUX 48100 ANTRENAS
Tél : 04 66 42 50 00 – Fax : 04 66 32 33 67
contact@allfs.fr

Président de l'Association : Dr. Jacques Blanc

**Personne ayant qualité pour qualité de
représenter l'établissement** : M. Vincent Bardou

La Maison d'Accueil Spécialisée de Civergols est gérée par l'Association Lozérienne de Lutte contre les Fléaux Sociaux (A.L.L.F.S).

Cette Association de type "Loi du 1er juillet 1901, fondée en 1925 (reconnue d'utilité publique Décret J.O.1930) par le Docteur De Framond a pour but de combattre par tous les moyens efficaces et reconnus scientifiquement les fléaux sociaux de toutes natures et de s'intéresser à l'amélioration des conditions de vie et d'hygiène de la population. (Annexe du décret du 27 octobre 1975).

Elle gère aujourd'hui 11 établissements et activités sanitaires, médico-sociales et non-réglémentées :

Dans le secteur sanitaire :

- Soins de Suite et de Réadaptation Pneumologie Adultes – 30 lits d'hospitalisation à temps complet - Antrenas
- Soins de Suite et de Réadaptation de Pédiatrie « les Ecureuils » – 60 lits d'hospitalisation à temps complet - Antrenas
- Centre de Rééducation Fonctionnelle (C.R.F) – 45 lits d'hospitalisation à temps complet et 12 places d'hospitalisation à temps partiel – Montrodat

Dans le secteur médico-social :

- Centre d'Education Motrice (C.E.M) – 121 places d'internat et 14 de semi-internant et externat - Montrodat

- Etablissement et Service d'Aide par le Travail (E.S.A.T) de Civergols – 107 places – Saint Chély d'Apcher
- Foyer d'hébergement de Civergols – 100 places – Saint Chély d'Apcher
- Maison d'Accueil Spécialisée de Civergols – 62 places – Saint Chély d'Apcher

Dans le secteur non réglementé :

- Budget de Production – Activité Commerciale de l'E.S.A.T de Civergols – Saint Chély d'Apcher
- Complexe Euro-méditerranéen : village de Gîtes « les Hauts du Gévaudan » et Centre Sportif Marceau Crespin - Montrodat
- Centre de Formation : Complexe Euroméditerranéen Pôle Formation - Montrodat
- Centre d'Appareillage – La Canourgue

IV. LA M.A.S DE CIVERGOLS

1. Qu'est-ce qu'une M.A.S.?

Historiquement, jusqu'en 1975, les personnes en situation de handicap vivaient dans leur famille, en établissements hospitaliers, en hôpitaux psychiatriques ou bien « végétaient » dans des hospices, regroupées avec des personnes dont les besoins différents et spécifiques étaient mal pris en compte. Par conséquent, il était impératif de créer des lieux d'accueil adaptés aux besoins catégoriels. C'est au terme des trente glorieuses, à la fin des années de forte ascension économique de la France, que le législateur met tout le secteur médico-social en avant avec une prise en compte au niveau gouvernemental qui va promulguer la Loi du 30 Juin 1975¹ dite « Loi d'orientation en faveur des personnes handicapées ».

Cette loi impose les procédures et les allocations spécifiques mais également coordonne les dispositifs médico-sociaux et les mesures prises en matière d'adaptation et de réadaptation.

Dans le secteur du médico-social, les M.A.S prennent en charge les personnes les plus dépendantes nécessitant généralement un accompagnement dans tous les actes de la vie quotidienne. A ce jour, on compte un peu plus de 635 M.A.S au niveau national, ce qui représente un accueil de plus de 25 500 places.

¹ Loi n°75-534 du 30 juin 1975 en faveur des personnes handicapées.

C'est l'article 46 de la loi d'orientation du 30 juin 1975 qui instaure pour la première fois des **« établissements ou services d'accueil et de soins destinés à recevoir des personnes handicapées adultes n'ayant pu acquérir un minimum d'autonomie et dont l'état nécessite une surveillance médicale et des soins constants »**, puis un décret de 1978².

Avec la Loi du 30 juin 1975 (régissant les établissements médico-sociaux) renouvelée par la Loi 2002-2 du 2 janvier 2002, nous passons de la notion de solidarité, à une notion d'accompagnement et d'assistance. L'approche est moins axée sur la mission d'hébergement en établissement.

A ce jour, la M.A.S est régie par la Loi du 2 janvier 2002³ dite **« de rénovation de l'action sociale et médico-sociale »** et par la Loi du 11 février 2005⁴ dite **« pour l'égalité des chances, la participation et la citoyenneté des personnes handicapées »** ainsi que leurs textes d'application. Par ailleurs, c'est également cette même loi qui a donné la dernière définition de la notion de handicap : **« Constitue un handicap, au sens de la présente loi, toute limitation d'activité ou restriction de participation à la vie en société subie dans son environnement par une personne en raison d'une altération substantielle, durable ou définitive d'une ou plusieurs fonctions physiques, sensorielles, mentales, cognitives ou psychiques, d'un polyhandicap ou d'un trouble de santé invalidant. »**.

La Loi du 2 janvier 2002, impose à chaque structure de respecter la dignité, l'intégrité, la vie privée, l'intimité et la sécurité de la personne accueillie. Chaque résident a le libre choix parmi les prestations adaptées qui lui sont offertes lors de son admission au sein de l'établissement, favorisant son développement, son autonomie, son insertion. Ce droit doit être adapté à son âge, à ses besoins et respecter son consentement ou celui de son représentant légal.

Ce sont les Maisons Départementales des Personnes Handicapées⁵ (M.D.P.H) qui exercent les missions d'information, et de conseil des personnes en situation de handicap. Pour cela, elles organisent le fonctionnement des Commissions des Droits et de l'Autonomie des Personnes Handicapées⁶ (C.D.A.P.H) qui décident de l'orientation et de l'accueil d'une personne en M.A.S. L'admission d'une personne en M.A.S ne peut être prononcée par le directeur de la structure qu'après décision favorable d'orientation de la C.D.A.P.H.

² Décret n°78-1211 du 26 décembre 1978 portant application des dispositions de la loi n° 75-535 du 30 juin 1975.

³ Loi n° 2002-2 du 2 janvier 2002 renouvelant l'action sociale et médico-sociale.

⁴ Loi n°2005-105 du 11 février 2005 pour l'égalité des droits et des chances, la participation et la citoyenneté des personnes handicapées.

⁵ M.D.P.H. ; C.A.S.F. Art. L. 146-3 (cf. Annexe1).

⁶ C.D.A.P.H. ; C.A.S.F. Art. L. 146-9 (cf. Annexe1).

La M.A.S est une institution sous contrôle de l'Agence Régionale de Santé (A.R.S). Elle accueille des adultes handicapés à partir de 18 ans. Ses missions sont définies par l'article D344-5-1 et suivants du code de l'action sociale et des familles (C.A.S.F) relatifs aux établissements et services accueillant des personnes handicapées adultes n'ayant pu acquérir un minimum d'autonomie.

L'établissement doit garantir au résident la confidentialité des informations concernant sa situation, mais également l'accès à toute information ou document relatif à sa prise en charge (ex : projet personnalisé, cahier de liaison, dossier unique de l'utilisateur).

L'établissement a le devoir d'informer le résident sur ses droits fondamentaux, c'est ainsi qu'à chaque admission, le résident se voit remettre le livret d'accueil, le contrat de séjour, le règlement de fonctionnement et la charte de l'utilisateur.

La M.A.S est un lieu de vie et de soin ouvert toute l'année. Il s'agit donc d'une prise en charge en internat 365 jours par an. Cette structure tient à se positionner comme un lieu d'évolution et de valorisation de chaque personne accueillie.

S'il est fondamental que la M.A.S mobilise toutes ses énergies pour maintenir les acquis et prévenir les régressions, elle se veut également un lieu d'évolution et de valorisation de chaque personne. Dans ce but, l'établissement tient à se positionner comme un lieu de vie qui permet à chaque résident d'optimiser ses capacités dans le cadre institutionnel ou en dehors, dans une dimension de citoyenneté.

L'établissement conçoit également que ce lieu de vie doit garantir pour chaque résident accueilli une continuité de vie, ce qui sous-entend que son vécu dans cette institution s'inscrit sur du long terme.

2. Un peu d'histoire...

La M.A.S de Civergols a été créée en 1976 suite à une réflexion menée par le Centre d'Education Motrice (C.E.M) de Montrodât se trouvant à proximité et faisant partie de la même association. L'A.L.L.F.S a créé en 1973 une structure d'accueil de jeunes adultes en capacité de travailler dans des Centres d'Aide par le Travail (C.A.T → aujourd'hui E.S.A.T) issue du C.E.M. Toutefois, il était plus particulièrement délicat de trouver des structures d'accueil pour les personnes dont les déficiences motrices et intellectuelles étaient plus profondes, notamment lorsqu'elles parvenaient à l'âge adulte. Dès lors, la création d'une structure adaptée à ce type de handicap est apparue indispensable. C'est ainsi que la

structure a vu le jour en septembre 1978, sous la dénomination de Centre d'Accueil et de Soins (C.A.S) dans une localité très rurale. Puis, par la suite, à la parution en décembre 1978 de la circulaire 62AS fixant les modalités de construction des M.A.S, le conseil d'administration a demandé la transformation de l'agrément obtenu en 1977. C'est le 12 juin 1980 que le Préfet de Région agrée le C.A.S en tant que M.A.S, qui préalablement, a reçu un avis favorable de la commission régionale des institutions sociales.

Avec 62 places en internat, l'établissement fait partie des 25% des E.S.M.S de même catégorie avec le nombre de places le plus élevé. Dans le département, l'établissement est celui qui comporte le plus de places financées en accueil permanent.

3. Situation géographique

La M.A.S. est implantée à 3 km du centre de St Chély d'Apcher, ville de 5 000 habitants du Nord de la Lozère. Elle est construite à flanc de colline et bénéficie d'un panorama agréable, de la proximité de l'A 75 et d'une desserte SNCF.

Nichée dans un parc arboré de nombreuses essences végétales aux espaces ombragés, aménagée d'allées conçues pour faciliter les promenades des résidents. Tout ceci aide à privilégier les moments de solitude et de quiétude.

4. Fonctionnement de la M.A.S

La M.A.S. de St Chély d'Apcher est dirigée par un Directeur placé sous l'autorité du Président de l'Association.

5. Les différents services de la M.A.S

La M.A.S. s'organise autour de plusieurs services permettant une meilleure prise en charge:

Le service Administratif

Le service administratif est à votre disposition pour vous aider dans les démarches administratives auprès de la M.D.P.H.

Les groupes de vie

Ce service assure l'accompagnement des usagers pour tous les actes de la vie quotidienne (lever, toilette, WC, repas, couche), ainsi que les accompagnements individualisés au cours des activités adaptées aux besoins de chaque résident et en lien avec son projet personnalisé.

Chaque membre de ce service a la fonction de référent de projet individualisé d'au moins un résident. L'établissement a mis en place des référents dans le but d'améliorer l'accompagnement individuel de chacun, ils sont un repère tant pour le résident que vis à vis de l'institution.

Le service hébergement comprend 6 unités qui accueillent 10 résidents à l'exception de l'unité 1 et de l'unité 6 où vivent 11 résidents.

Néanmoins, aucune spécificité ne justifie la présence du résident dans telle ou telle unité.

Une cuisine soignée et une alimentation adaptée.

Les repas sont préparés dans des conditions de conformité à la réglementation et aux principes de bonnes pratiques.

La prestation est adaptée aux personnes ayant besoin d'une alimentation personnalisée. Les menus sont variés et équilibrés.

Le repas est un moment important de la journée. Beaucoup y trouvent un vrai plaisir à savourer, apprécier les plats élaborés par les cuisiniers de l'établissement.

Le service animation

Le service animation quant à lui assure l'accompagnement des personnes accueillies à travers 5 ateliers occupationnels auxquels la présence de l'ensemble des résidents est obligatoire. Ces ateliers accueillent les résidents du lundi matin au vendredi 12 heures. Toutefois, il est nécessaire de préciser que les activités occupationnelles s'achèvent le jeudi à 17 heures, le vendredi matin étant consacré aux groupes de parole animés par les encadrants de ce même service, et au cours duquel la totalité des résidents de la M.A.S participe.

Le service médical

La déficience motrice fragilise la personne dans son état physique et psychique. Soigner n'est pas à entendre au seul sens médical mais plus largement en terme de « prendre soin » de la personne accueillie. Par conséquent, l'état d'esprit, l'accueil, l'écoute contribue à ce que la prestation médicale et paramédicale s'inscrive dans la dimension de « prendre soin », à apporter du bien-être, de l'attention, du contentement.

L'établissement accueille des personnes dont les handicaps moteurs génèrent des affections spécifiques avec des pathologies diverses qui engendrent des souffrances physiques, psychiques qui demandent une vigilance rapprochée de la part de l'ensemble du personnel. L'aggravation des pathologies implique des observations qui ont pour objet d'affiner les diagnostics en lien avec les autres services.

Dans le but de préserver l'équilibre et le bien-être du résident, le principe du maintien dans l'établissement de la personne accueillie est posé y compris en fin de vie dans la mesure où sa sécurité et son bien-être sont assurés.

Le service kinésithérapie

Dans le but de prévenir les régressions fonctionnelles et de maintenir un bien-être, un confort, l'action continue et planifiée de la kinésithérapie est fondamentale. Le travail de rééducation est toujours en lien avec les actes de la vie courante pour conserver, améliorer l'autonomie, maintenir les capacités à se mouvoir.

Entretien du linge délicat

Dans le souci d'apporter une personnalisation des vêtements, les résidents sont accompagnés dans le choix des achats. L'établissement fournit le linge de maison, néanmoins, s'il le désire le résident peut en faire lui-même l'acquisition.

L'entretien du linge est pris en charge en totalité par l'établissement (sous-traitance par l'E.S.A.T. de Civergols du linge courant et entretien par la M.A.S. de Civergols du linge délicat).

Entretien des locaux

Les locaux sont régulièrement entretenus par le personnel d'entretien. Il possède les équipements et le matériel nécessaires pour pouvoir accomplir ces tâches en toute sécurité.

Le service entretien technique

Deux personnes à temps plein se partagent les tâches de ce service, ils assurent notamment :

- L'entretien et la petite maintenance au quotidien, les espaces verts, le déneigement,
- Le suivi des maintenances entre le matériel et les intervenants extérieurs,
- Le suivi des carnets de bord des véhicules,
- Un niveau d'entretien des fauteuils manuels et électriques.

6. Vacances, échanges

Afin de développer au maximum l'ouverture vers l'extérieur pour les personnes qui ne peuvent pas bénéficier de vacances en famille ou qui ont besoin d'un accompagnement spécifique, des séjours sont proposés et organisés:

- avec des organismes extérieurs,

- par le biais d'échanges avec d'autres M.A.S.

7. Absences

L'établissement autorise 6 semaines d'absence annuelle. A ce titre, vous êtes priés de prévenir l'établissement pour les sorties à l'initiative des familles, des amis.

Conformément aux textes en vigueur, les transports ne sont pas à la charge de l'établissement.

8. Hébergement famille

Pour favoriser les liens familiaux, l'établissement met à disposition des familles un appartement sur une durée limitée.

Le tarif est consultable auprès du secrétariat.

9. Repas de fin d'année

Avant les vacances de Noël, est organisé un repas de fin d'année entre les résidents, le personnel. A cette occasion, il est prévu une animation.

10. La journée de l'Amitié

Une fois par an la M.A.S. organise une journée des familles. Cette journée conviviale permet à tous de se retrouver.

11. Les partenaires institutionnels

L'Association adhère à la F.E.H.A.P (Fédération des établissements Hospitaliers et d'Assistance Privés à but non lucratif), à l'U.R.I.O.P.S.S (Union Régionale Inter-fédérale des Œuvres et Organismes privés Sanitaires et Sociaux).

V. PROCEDURE D'ADMISSION

1. Conditions

Pour être accueilli(e) à la M.A.S., vous devez être en possession d'une orientation en M.A.S délivrée par la Commission des Droits et de l'Autonomie qui dépend de la Maison Départementale des Personnes Handicapées (M.D.P.H).

2. Le Service d'Accompagnement à la Mobilité et à l'Orientation (S.A.M.O)

Les admissions sur l'établissement transitent tout d'abord par le S.A.M.O M.A.S, service issu de la démarche entreprise dans le cadre de la spécialisation des quatre M.A.S gérées par le Clos du Nid et l'A.L.L.F.S, associations travaillant en étroite collaboration.

C'est un service bien identifié avec des personnes ressources et un dossier unique en ligne sur internet apprécié des partenaires et des postulants.

Le fonctionnement de ce service est fondé sur la mise en place de réunions de coordination, à raison d'une par trimestre entre les différentes équipes de Directions des M.A.S. Ces temps de rencontre permettent de mener une réflexion sur le savoir-faire de chaque structure, d'en évaluer les plateaux techniques et les compétences acquises au cours du temps à propos des modes d'accompagnement d'une population diverse et complexe au regard des handicaps. Cette instance permet de répondre aux attentes et besoins de la personne : quel établissement peut apporter la meilleure réponse à son parcours de vie ?

Le S.A.M.O M.A.S a principalement pour missions :

- le développement de l'information au sein des quatre M.A.S,
- la centralisation des admissions, la documentation, la saisie de données dans la base de données d'OGYRIS⁷,
- l'étude de la recevabilité des dossiers d'admission,
- le développement d'une synergie inter structures, la coordination des procédures d'admission,

⁷ Logiciel de gestion du Dossier Unique de l'Usager.

- la gestion des réorientations, donc la mobilité aussi bien en interne qu'en externe pour éviter les ruptures de parcours.

Ses objectifs principaux sont :

- l'amélioration de la fluidité des parcours entre les établissements de même nature pour éviter de se trouver sans solution ou rester dans un établissement par défaut,
- la consolidation du partenariat existant,
- la réactivité à trouver des solutions de réorientation,
- l'adaptation aux nouvelles populations.

Le S.A.M.O est un lieu d'échange, il permet aux différents établissements d'avoir une réflexion collective et en toute confiance en poursuivant un but commun : répondre aux attentes des usagers.

Ce service est un outil facilitateur à la mobilité, à l'admission d'usagers répondant aux notifications des M.D.P.H, il est composé d'une assistante sociale qui assure le lien avec les différentes équipes de Direction et joue un rôle déterminant auprès des familles et des représentants légaux pour le suivi des stages et des admissions.

Sauf avis contraire, vous effectuez une période probatoire de 1 mois, renouvelable si nécessaire. A l'issue de cette période, une décision est prise et vous est communiquée.

Si aucune place n'est disponible, vous restez inscrit en liste d'attente.

VI. NOS ENGAGEMENTS

1. Généralités

L'application des textes de référence:

- La loi du 2 janvier 2002 n°2002-2
- La loi du 4 mars 2002
- La loi du 11 février 2005

→ Le décret du 26 décembre 1978 et le décret n°2009-322 du 20 mars 2009 relatif aux obligations des établissements et services accueillant des personnes handicapées adultes n'ayant pu acquérir un minimum d'autonomie.

- La Charte des Droits et Libertés des Personnes Accueillies
- La Déontologie des Professionnels
- Le Devoir de secret partagé et de confidentialité.
- La Confidentialité de votre dossier.

2. Nomination d'un référent

Dès votre entrée à la MAS de Civergols, un référent de l'unité où vous serez affecté, vous accompagnera tout au long de votre parcours dans l'établissement.

Il vous aidera notamment dans l'élaboration et le suivi de votre projet personnalisé.

3. Le Contrat de Séjour

Le Contrat de Séjour est conclu entre l'établissement, la personne accueillie et/ ou son représentant légal.

4. Le Projet Personnalisé

Il entre dans le cadre de l'application de la Loi 2002-2 sur les droits des Usagers.

La personne accueillie est l'interlocuteur privilégié de la structure. Par principe, les personnes accueillies, leurs représentants légaux et leurs référents institutionnels co-construisent le projet personnalisé.

Concernant les personnes accueillies dont l'état de santé ou le niveau de dépendance empêchent cette co-construction, leur consentement ou à défaut le consentement de son représentant légal, doit être systématiquement recherché à l'occasion de la finalisation du projet personnalisé dans le respect des mesures de protection et des règles applicables en matière de secret professionnel.

Le projet personnalisé fait l'objet d'une démarche concertée avec l'équipe pluridisciplinaire. Il s'appuie sur l'évaluation des besoins du résident et la prise en compte de ses souhaits afin d'adapter au mieux son accompagnement et lui offrir une meilleure qualité de vie.

La réalisation et le suivi de ce projet suit un processus bien établi. Il fait l'objet d'évaluations intermédiaires afin d'établir un bilan en fonction des objectifs. Il sera réactualisé: ajustement, continuité ou mise en place d'un nouveau projet.

VII. VOS ENGAGEMENTS

Le résident et sa famille sont tenus de respecter le règlement de fonctionnement de l'établissement.

Le résident et sa famille ou le représentant légal s'engagent également à :

- respecter le projet personnalisé,
- tenir informé la M.A.S de tout changement de type administratif,
- participer à toute réunion proposée par la M.A.S,
- respecter les règles de vie.

VIII. VOTRE IMPLICATION

Il est souhaitable tout au long de votre séjour que vous participiez à la vie de l'établissement notamment par le biais:

- de réunions d'expression animées par les délégués des résidents,
- de réunions avec la Direction,
- de la mise en place de votre projet personnalisé,
- du Conseil de la Vie Sociale,
- de questionnaires de satisfaction.

1. Recours à un médiateur

En cas de non-respect de vos droits, vous pouvez contacter le Directeur de l'établissement, le Directeur Général de l'Association ou son Président.

Par ailleurs, si vous le jugez nécessaire, vous pouvez gratuitement, vous ou votre représentant légal, faire appel sur simple demande à un médiateur.

Vous pouvez choisir le médiateur sur la liste jointe en annexe des Personnes qualifiées de votre département.

Ces médiateurs sont prévus pour assister et orienter toute personne en cas de désaccord avec l'établissement.

2. Maltraitance

Toute personne constatant ou ayant connaissance de faits concernant une situation de maltraitance au sein de l'établissement doit impérativement le signaler à la Direction. Par la suite, le traitement de tout signalement suit la procédure interne.

3. Départ définitif

Différentes circonstances peuvent vous amener à quitter l'établissement. Nous espérons que le bout de chemin parcouru ensemble aura été constructif.

4. Coordonnées téléphoniques:

Secrétariat M.A.S: 04.66.31.10.40

Directeur : 06.30.52.47.36

Chef de Services : 06.75.38.07.46

Coordinatrice groupe de vie & Animation : 04.66.31.98.13

Service Infirmierie : 04.66.31.98.16