



**LIVRET
D'ACCUEIL**



**Établissement d'Hébergement
pour Personnes Agées Dépendantes**

**Rue Norbert Segard
59 910**

BONDUES

Téléphone : 03 20 25 94 60

Fax : 03 20 23 08 62

contact@ehpad-bondues.fr

[site web : www.ehpad-bondues.fr](http://www.ehpad-bondues.fr)

SOMMAIRE

I. PRESENTATION GENERALE.....	page 4
II. CONDITIONS D'ADMISSION.....	page 4
III. VOTRE SEJOUR	
a. Frais de séjour.....	page 6
b. L'hébergement	page 6
c. Les prestations.....	page 7
d. Règlement de fonctionnement et contrat de séjour.....	page 9
IV. SECURITE DES BIENS ET DES PERSONNES	
a. Les garanties (assurances)	page 10
b. Biens & Personnes.....	page 10
V. ENCADREMENT PROFESSIONNEL	
a. Organigramme.....	page 11
VI. REGLEMENTATIONS DIVERSES APPLICABLES	
a. Loi du 2 Janvier 2002 & Loi du 4 Mars 2002.....	page 12
b. Informatique, aux fichiers et aux libertés.....	page 12
c. Désignation de la personne de confiance.....	page 12
d. Charte des droits et libertés des personnes accueillies.....	page 12
e. Liste des personnes qualifiées.....	pages 12-13
f. Les droits fondamentaux aux personnes âgées.....	page 13
g. Prévention de toute forme de maltraitance.....	page 13
VII. LES INSTANCES	
a. Le Conseil d'Administration.....	page 15
b. Le Conseil de la Vie Sociale.....	page 15



MOT D'ACCUEIL

Vous même ou l'un de vos proches envisagez d'entrer à la Résidence Albert du Bosquiel.

Le Conseil d'Administration, présidé par Monsieur DELEBARRE Patrick, Maire de BONDUES, la Directrice, Caroline RUGET, et l'ensemble du personnel vous souhaitent la bienvenue et vous assurent que tout sera mis en œuvre pour rendre votre séjour le plus agréable possible.

Ce livret d'accueil a été rédigé à votre attention pour vous apporter tous les renseignements qui pourraient vous être utiles avant et pendant votre séjour.

Nous demeurons bien entendu à votre disposition pour vous communiquer tous les éléments complémentaires qui vous seraient nécessaires et nous vous souhaitons un bon séjour dans notre établissement.

Caroline RUGET, Directrice



I. PRESENTATION GENERALE

La résidence Albert du Bosquiel est un Etablissement public et autonome pour Personnes Âgées Dépendantes (EHPAD), situé au centre ville de la commune de Bondues dans un cadre verdoyant et un environnement ouvert sur l'extérieur.

La résidence s'intègre dans un complexe architectural comprenant un pôle de la petite enfance, un centre culturel et une résidence service, favorisant les échanges intergénérationnels d'une part et l'organisation commune d'activités, sorties et festivités, d'autre part.

L'établissement, d'une capacité de 76 places, est composé de trois unités distinctes :

- L'Unité de Vie traditionnelle « le Coin Fleuri » comprenant 50 chambres individuelles ;
- L'Unité de Vie Alzheimer « la Clairière » comprenant 13 chambres individuelles et pouvant accueillir des personnes atteintes de la maladie d'Alzheimer et maladies apparentées ;
- L'Unité de Vie pour Personnes Handicapées Vieillissantes « Helen Keller » comprenant 13 chambres individuelles et pouvant accueillir des personnes en situation de handicap psychique vieillissantes ;

II. CONDITIONS D'ADMISSION

Il est possible de visiter l'établissement après avoir pris rendez-vous auprès du secrétariat qui vous remettra un dossier de pré admission.

Une visite médicale de pré-admission est réalisée par le Médecin coordonnateur, chargé du Projet médical de l'établissement, en collaboration avec la Cadre de santé ou une Infirmière avant toute admission. Le Médecin coordonnateur donne son avis sur la possibilité d'admettre un nouveau résident en tenant compte des possibilités offertes par l'établissement.

La présence du futur résident est indispensable lors de la visite de pré-admission afin de bien appréhender les implications sur sa vie et celle de sa famille.

Le dossier d'admission comprend : un dossier d'informations médicales ainsi qu'un dossier administratif. Les éléments constitutifs du dossier d'admission sont répertoriés dans le dossier d'inscription qui vous sera remis sur demande.

L'admission est prononcée par la Directrice, après avis du Médecin coordonnateur, sur présentation du dossier complet contenant les ressources financières, les cautionnements des obligés alimentaires ou autre, dépôt de garantie correspondant à un mois d'hébergement et la signature des différents documents contractuels (contrat de séjour, règlement de fonctionnement, etc...). Les éléments constitutifs du dossier d'admission sont répertoriés dans le dossier d'inscription qui vous sera proposé.

Une réservation de chambre est possible sur facturation.

Le résident verse, lors de sa réservation ou de son admission, un dépôt de garantie correspondant au tarif hébergement journalier x 30 jours par personne.

III. VOTRE SEJOUR

a. Frais de séjour

L'établissement bénéficie d'une convention tripartite avec le Conseil Départemental et l'Agence Régionale de santé. L'établissement est habilité partiellement à recevoir des bénéficiaires de l'aide sociale.

Les décisions tarifaires et budgétaires annuelles des autorités de tarification et du Conseil d'Administration s'imposent à l'établissement comme à chacun des résidents qu'il héberge. Elles sont portées à leur connaissance par voie d'affichage et à travers leur représentation au Conseil de la Vie Sociale.

Les factures sont établies mensuellement à terme à échoir par l'établissement et sont payables à la Trésorerie Principale de Marcq-en-Baroeul.

L'Allocation Personnalisée à l'Autonomie (A.P.A), perçue sous forme de dotation globale par l'établissement, ainsi que l'allocation logement éventuelle sont décomptées de votre facture.

La structure est habilitée partiellement au titre de l'aide sociale ; ainsi au cas où vos ressources se révéleraient insuffisantes pour couvrir le montant du prix de journée, une demande de prise en charge devra être constituée auprès du Centre Communal d'Action Sociale de votre domicile. Enfin, selon vos ressources, une allocation logement pourra vous être attribuée.

Nous sommes à votre disposition pour vous diriger vers les services compétents.

b. L'hébergement

Le résident dispose en toute liberté, d'une chambre individuelle, équipée de mobiliers fonctionnels (dont le détail est repris sur l'état des lieux), avec confort hôtelier et sanitaire.

Vous n'avez donc pas besoin d'apporter vos meubles.

Vous pouvez cependant personnaliser votre chambre en apportant des objets décoratifs et bibelots dans la limite de la place disponible après avis du Cadre de santé.

Les chambres étant équipées d'une prise pour téléviseur, le résident peut installer un poste de télévision, sous réserve que celui-ci ait, pour des raisons de sécurité, moins de 5 ans lors de l'admission.

Le téléphone peut être connecté dans la chambre par ligne directe. Le résident se charge des démarches. Les communications et l'abonnement de l'opérateur téléphonique sont supportés par le résident.

Un système d'appel personne permet d'être relié à tout moment avec le personnel.

La chambre est entretenue une société de ménage extérieure.

L'établissement ne peut assurer les biens et les valeurs que le résident souhaite conserver avec lui ou dans sa chambre.

Chaque chambre au « Coin Fleuri » est équipée d'un coffre à code. Les chambres de l'UVA et l'UVPH n'en sont pas équipées.

c. Les prestations

LES REPAS :

Les repas sont préparés sur place par le personnel du service cuisine de la Résidence.

Le petit déjeuner est servi entre 7h30 et 9h30, le déjeuner est servi à 12 h et 2 services de repas le soir sont proposés à 18 heures et à 18 heures 30 au choix du résident (19h à l'UVPH Helen Keller).

Les trois repas sont servis au restaurant.

Une collation est servie quotidiennement au résident vers 15h30.

Il est possible d'inviter des parents ou des amis en réservant 48 h à l'avance auprès du secrétariat. Le prix de ces repas est fixé par le Conseil d'Administration chaque année et affiché à proximité de l'accueil.

Les repas ne seront servis en chambre que sur avis médical.

Les résidents peuvent participer à la Commission Menus qui se réunit tous les 2 mois.

LE LINGE :

La literie est fournie et entretenue par les soins de l'établissement. Le marquage du linge est effectué par l'établissement moyennant un forfait de 50 € à l'entrée. Le trousseau doit être suffisant, en bon état et renouvelé régulièrement et sera entretenu par l'établissement. Toutefois, le traitement du linge délicat (laine, soie, lin, Damart, nettoyage à sec...) devra être assuré par la famille ainsi que le linge non marqué au nom du Résident.

SUIVI MEDICAL :

Le Médecin coordonnateur est responsable de l'organisation des soins en collaboration avec l'équipe infirmière, il assure la coordination des soins avec le médecin traitant du résident.

Tous les frais médicaux et pharmaceutiques sont pris en charge par votre organisme de maladie et votre mutuelle complémentaire dans les conditions de droit commun.

Vous pouvez conserver votre médecin traitant référent, kinésithérapeute et tout autre médecin spécialiste qui adhère à la charte de l'établissement et ayant signé le contrat de coordination des professionnels libéraux intervenant en EHPAD.

Le résident ne souhaitant pas informer ses proches de son état de santé et de ses rendez-vous médicaux doit le signaler par écrit à la Direction.

LE COURRIER :

Il est distribué chaque matin vers 10 heures sauf le week-end. Le courrier affranchi peut être déposé à l'accueil afin d'être acheminé.

Le résident peut recevoir toute sa correspondance.

CULTE :

Le respect de la liberté de conscience constitue une règle fondamentale. Sur demande, les ministres des différents cultes ont accès auprès de chacun. Une messe a lieu le 3^{ème} vendredi de chaque mois dans les locaux de l'établissement.

PEDICURIE :

2 vendredis par mois, en période scolaire, l'école de pédicurie est présente gracieusement dans nos locaux pour proposer des soins aux résidents en collaboration avec l'équipe infirmière de la résidence. Le résident peut également faire appel à ses frais au pédicure de son choix.

SALON DE COIFFURE :

Le salon de coiffure, situé au 1^{er} étage de l'établissement, peut-être mis à disposition du coiffeur de votre choix. La prestation est à la charge du résident. Il appartient au résident ou à sa famille de prendre rendez-vous avec le coiffeur et de le régler directement.

ANIMAUX :

Ils peuvent exceptionnellement vous rendre visite, mais ne peuvent y séjourner et demeurent sous la surveillance et la responsabilité de leurs maîtres.

ANIMATION :

Des actions d'animation sont organisées chaque jour par l'équipe d'animation, les bénévoles et le personnel de l'établissement. Exceptionnellement, une participation financière pourra être demandée pour les sorties. Une convention de partenariat avec l'Association « les Blouses Roses » a été signée.

Un planning d'animation est affiché au sein de la résidence et un journal d'établissement est diffusé.

VISITES, SORTIES :

Les visites sont libres à tout moment de la journée, tout en respectant les horaires de soins et des toilettes ainsi que la tranquillité des autres résidents. Les résidents peuvent recevoir, dans leur chambre et dans les parties communes, leurs familles et amis à chaque fois qu'ils le désirent.

Les sorties sont libres, sauf contre-indications. Afin d'éviter les inquiétudes, pensez à informer le personnel en cas d'absence à un repas ou la nuit et à le prévenir par téléphone si vous rentrez après la fermeture des portes.

ARGENT ET POURBOIRES :

En dehors de vos besoins courants, ne conservez pas de sommes d'argent importantes, de bijoux ou d'objets de valeur dans votre chambre.

Si vous le souhaitez, vous pouvez les déposer auprès du Trésorier de Marcq-en-Baroeul, Receveur de l'établissement qui vous en délivrera reçu et les tiendra à votre disposition.

Les pourboires sont strictement interdits. Le personnel est déjà rémunéré pour vous soigner et vous servir.

En contrevenant à la réglementation (art.909 du Code Civil et L331-4 du CASF), vous exposez le personnel à des sanctions disciplinaires.

IV. Règlement de fonctionnement et contrat de séjour

A la constitution de votre dossier d'inscription, un exemplaire du règlement de fonctionnement de l'établissement ainsi qu'un contrat de séjour vous seront proposés et soumis à signature en vue de formaliser chacun de nos engagements respectifs.

V. SECURITE DES BIENS ET DES PERSONNES

a. Les garanties (assurances)

L'établissement dispose d'une assurance couvrant les risques provenant du fonctionnement de la structure ainsi que la responsabilité civile.

Le résident ne doit pas omettre de maintenir la garantie des biens extérieurs qu'il possède toujours.

b. Biens & Personnes

Le résident jouit d'une totale liberté relative à ses allées et venues.

La chambre n'est pas systématiquement fermée à clé.

L'établissement ne peut contrôler les visiteurs que le résident reçoit dans sa chambre.

De ce qui précède, la responsabilité de l'établissement ne saurait donc être engagée en cas de vol, de perte, de détérioration des biens personnels et/ou meubles des résidents.

La loi du 05 Mars 2007 et les décrets d'application du 31 Décembre 2008 relatifs à la protection des majeurs vulnérables, la personne protégée a le droit d'effectuer des actes usuels et personnels ce qui lui permet de disposer, personnellement, de moyens financiers suffisants.

En cas de forte chaleur, la Résidence dispose de salles climatisées afin de prévenir tout risque de déshydratation des résidents. En outre, le Plan bleu peut à tout moment mobiliser les professionnels au quotidien.

Les portes de l'établissement sont fermées chaque jour à 18 heures et ouvertes le matin à partir de 6 heures. En cas de besoin, l'accès est permis par l'équipe de nuit. Un interphone est à la disposition des visiteurs.

La sécurité dans la structure est garantie par le personnel et des dispositifs particuliers : bips, appel personne en cas d'urgence, détecteurs d'incendie dans toutes les chambres reliés à la centrale de surveillance, extincteurs, portes coupe-feu, ascenseurs asservis à la centrale de sécurité, tissus non-feu (rideaux, dessus de lit, matelas, oreillers, traversins ...).

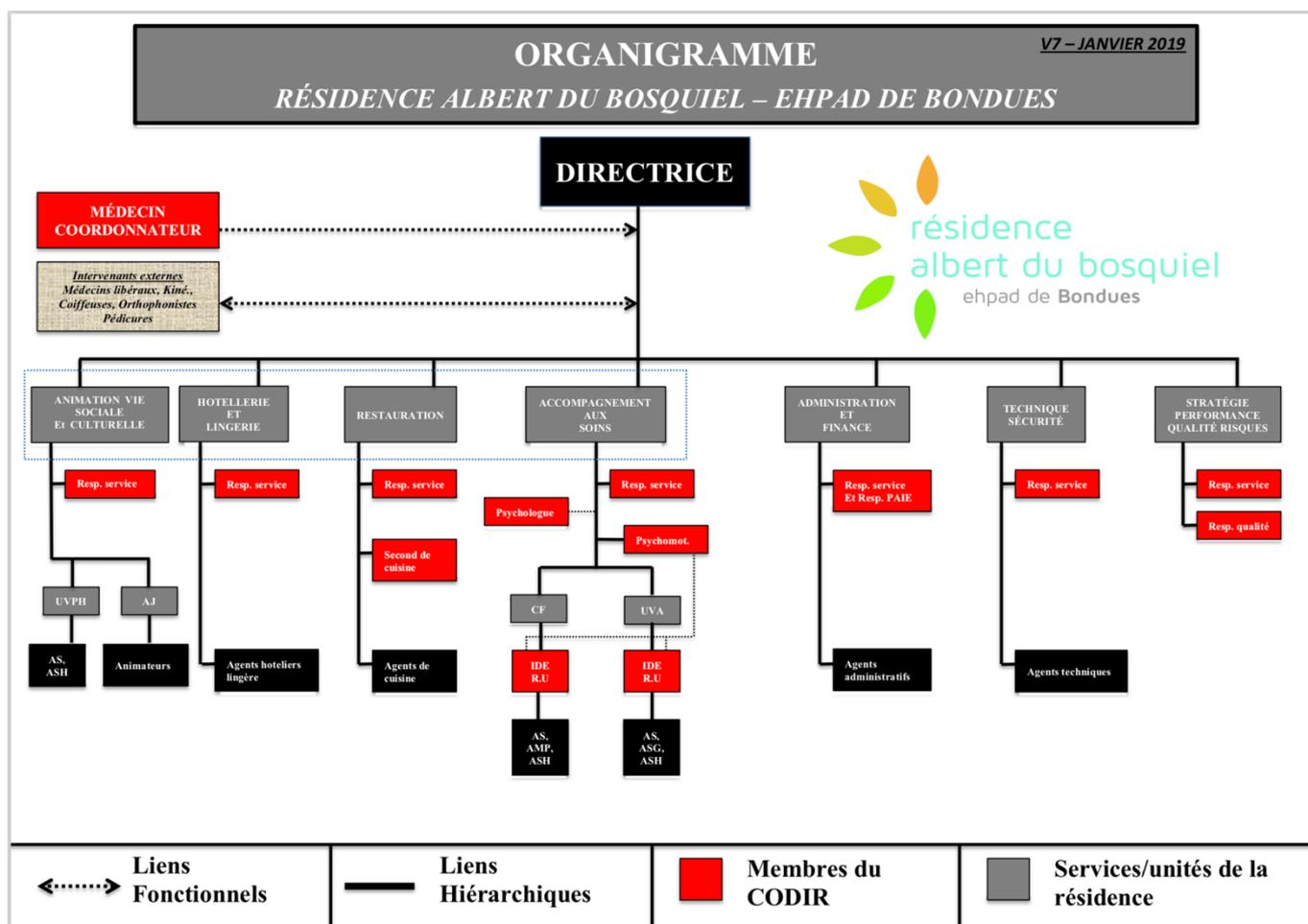
Des consignes de sécurité sont affichées dans les locaux communs, lisez-les et suivez, en cas de sinistre, les consignes du personnel qui a été formé pour faire face à ces circonstances.

Il est interdit de fumer dans l'établissement.

Il est également prohibé d'apporter au résident, en cas d'usage excessif, de l'alcool et des médicaments extérieurs à la dernière prescription médicale. Dans le cas contraire, tout problème constaté engagerait la responsabilité de l'auteur.

VI. ENCADREMENT PROFESSIONNEL

a. ORGANIGRAMME



VII. REGLEMENTATIONS DIVERSES APPLICABLES

a. LOIS DU 2 JANVIER 2002 ET DU 4 MARS 2002

Selon la loi du 4 mars 2002 relative aux droits du malade, le résident peut : obtenir copie de son dossier médical, le coût de reproduction étant à sa charge, refuser d'être informé sur son état de santé ou être accompagné d'une tierce personne lors de l'information donnée par le médecin, être assisté d'une personne de confiance pour toute prise de décision médicale. Le résident doit, en plus, donner son consentement éclairé à toute proposition thérapeutique ou chirurgicale. En conséquence, son médecin doit fournir toute indication en ce sens. Les ayants droits peuvent également, sous certaines conditions, obtenir copie du dossier médical de leur parent.

b. INFORMATIQUE, AUX FICHIERS ET AUX LIBERTES

L'établissement recueillant des données à titre statistique, le résident dispose, selon la loi du 6 janvier 1978 relative à l'informatique et aux libertés, d'un droit de consultation et de rectification.

c. DESIGNATION DE LA PERSONNE DE CONFIANCE

Lors de votre admission, vous pouvez désigner une personne de confiance dont le rôle consiste à vous aider à prendre une décision en cas de mise en place de traitement spécifique ou d'acte chirurgical suggéré.

d. CHARTE DES DROITS ET LIBERTES DES PERSONNES ACCUEILLIES (EN ANNEXE)

e. LISTE DES PERSONNES QUALIFIEES – ARTICLE L311-5 DU CODE DE L'ACTION SOCIALE ET DES FAMILLES

En cas de litige entre le résident et l'établissement, vous pouvez faire appel en vue de faire valoir vos droits à une personne qualifiée sur une liste à votre disposition au secrétariat de l'établissement et affichée.

La personne qualifiée désignée conjointement par le Préfet du Nord et le Directeur Général de l'ARS Nord-Pas-de-Calais pourra aussi vous assister en cas de litige avec l'établissement pour faire valoir vos droits (exemple : respect de la dignité, intégrité, vie privée, accès à l'information etc)

Pour le territoire de LILLE, les personnes suivantes ont été nommées personnes qualifiées dans le Département du Nord pour une durée de 3 ans à compter du 12 octobre 2017 pour la lutte contre la maltraitance et peuvent être contactées :

Monsieur Jean-Pierre GUFFROY
06.65.74.44.98
jpguffroy@free.fr

Monsieur Jean-Luc DUBUCQ
03.20.04.54.19
jldubucq@aliceadsl.fr

Monsieur Bernard PRUVOST
06.12.99.77.34
pruvost-bernard@orange.fr

f. LES DROITS FONDAMENTAUX DES PERSONNES AGEES

Une fiche d'information « les droits fondamentaux des personnes âgées » est affichée et à votre disposition sur demande auprès de l'accueil en vue de présenter le Défenseur des droits et, notamment, les cas dans lesquels l'Institution peut être saisie pour venir en aide aux personnes âgées victimes de dysfonctionnements des services publics ou de discriminations...

g. PREVENTION DE TOUTE FORME DE MALTRAITANCE

La maltraitance, sous toutes ses formes, représente l'atteinte la plus grave à la dignité des personnes accueillies. La prévention et la lutte contre la maltraitance doivent à ce titre mobiliser les professionnels. Le projet d'établissement a été élaboré dans une optique de bientraitance. Nous souhaitons que le résident soit le co-auteur de son parcours en lui donnant une réelle liberté de choix, en accompagnant son autonomie et en assurant une communication individuelle et collective. La qualité du lien entre les professionnels et les usagers est primordiale, notamment via un soutien et un accompagnement des professionnels dans leur démarche de bientraitance.

Dans le cadre du Projet d'établissement 2012-2017, notre postulat de départ a été le suivant : la personne accueillie au sein de la Résidence, ses souhaits, ses attentes sont au cœur de nos préoccupations. Cette rédaction est l'occasion de clarifier la mission de la Résidence auprès des personnes accueillies en réaffirmant notre volonté de développer une culture bientraitante d'accompagnement.

A ce titre et conformément aux dispositions de l'instruction ministérielle du 22 mars 2007 relative au développement de la bientraitance et au renforcement de la politique de lutte contre la maltraitance, une place particulière a été réservée au développement d'un accompagnement « bientraitant » des personnes accueillies, accompagnement s'appuyant sur divers outils, méthodologies et approches que nous avons développés.

La démarche de prévention et de lutte contre la maltraitance touche à tous les aspects de la vie au sein de l'établissement et passe par :

- La mise en place de règles éthiques et la définition de missions connues et partagées par tous ;
- La recherche de la satisfaction des besoins et attentes de chaque personne âgée accueillie, au travers de la mise en place de démarches d'accompagnement personnalisé;
- L'organisation du travail et la personnalisation des soins;
- La politique de formation;
- L'accueil des nouveaux agents et la sensibilisation aux comportements regrettables de maltraitance : le tutoiement, l'impolitesse et l'infantilisation;
- Le développement du travail en équipe et la professionnalisation des personnels encadrants;
- La mise en œuvre d'un groupe de suivi du Projet d'établissement, garant du respect des objectifs que nous nous sommes fixés et des échéances;
- Le développement de l'autoévaluation en continue.
- La mise en place d'un dispositif de lutte contre la maltraitance.

L'EHPAD dispose d'un protocole de déclaration des événements indésirables en lien avec le protocole de remontée d'information à l'ARS. Une fiche de déclaration d'évènement indésirable existe. Le plan pluri annuel de formation intègre chaque année des formations sur la maltraitance-bientraitance. Une analyse et une diffusion des actions correctives suite aux événements indésirables est en place. Cette analyse est en lien avec la cellule qualité/gestion des risques.

Les informations relatives à la maltraitance sont portées à la connaissance des usagers.

En outre, une Commission bientraitance existe depuis mars 2015. Elle se réunit tous les mois, comptes rendus à l'appui.

Enfin, depuis 3 ans, un programme soutenu de formation à la bientraitance est conduit pour tous les services.

Fédération contre la maltraitance : 3977

Numéro régional ALMA Nord Pas-de-Calais : 09.70.72.70.72
ou almanordpasdecals@gmail.com

Coordonnées téléphoniques des autorités administratives : 03.62.72.77.77 (Point Focal Régional de l'ARS) et 0 809 402 032 (Standard de l'ARS)

VIII. LES INSTANCES

a. LE CONSEIL D'ADMINISTRATION

Le Conseil d'Administration est présidé par le Maire de Bondues. Il est composé de représentants de la Commune, du Conseil Général, des représentants des usagers et du personnel, du Médecin coordonnateur et de personnalités qualifiées.

La Directrice nommée par le Ministère représente l'établissement et assure la gestion et la direction du personnel. Elle est assistée par le Médecin coordonnateur et la Cadre de Santé qui coordonne l'ensemble des services et représentant la Directrice en son absence tout en assurant la responsabilité de l'équipe soignante composée d'infirmières, d'aides soignantes et aides médico Psychologique, d'agents de service hospitalier. L'équipe est également composée d'une Psychologue, un Responsable stratégie, performance, qualité et gestion des risques collaborant avec une chargée qualité ; une Psychomotricienne ; une Coordinatrice administrative assurant la responsabilité du service administratif ; une Coordinatrice animation vie sociale et culturelle assurant la responsabilité du service animation ; un Responsable cuisine encadrant l'équipe cuisine et assisté d'un second de cuisine ; une Responsable hôtelière assurant la responsabilité de l'équipe hôtelière et la lingerie ; et un Responsable technique assurant la responsabilité du service technique.

b. LE CONSEIL DE LA VIE SOCIALE

Le Conseil de la Vie Sociale est une instance consultative et d'information. Il est composé de représentants des résidents et de leurs familles, de membres du personnel et de l'organisme gestionnaire de la structure. Il se réunit 3 fois minimum dans l'année. Sa compétence, consultative, s'exerce sur tous les domaines relatifs au quotidien (repas, animations, sorties,...) ainsi qu'à certains aspects exceptionnels tels que le règlement de fonctionnement, tarifs, travaux...

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.

Cette maison est la vôtre et tous les moyens dont nous disposons seront mis à votre disposition pour vous offrir, nous l'espérons, un séjour à la hauteur de vos espérances et dans le respect de la Charte de l'établissement.

La Directrice et le Personnel vous souhaitent un plaisant séjour dans l'établissement.

Ensemble, ils forment une équipe chaleureuse, à votre écoute et soucieuse de votre bien-être.

Vous avez des critiques, des remarques, des suggestions à formuler, n'hésitez pas nous en faire part. Un registre des doléances est à votre disposition à l'accueil.

Votre collaboration nous est précieuse.