



# *Livret d'accueil*

Centre d'accueil de Jour

AMISTA

Centre Hospitalier de La Ciotat  
Boulevard Lamartine - 13600 La Ciotat

Téléphone : 04 42 08 76 25

Mail : [service.amista@ch-laciotat.fr](mailto:service.amista@ch-laciotat.fr)



# Sommaire

PRÉSENTATION DU CENTRE D'ACCUEIL DE JOUR .....	3
LES MISSIONS .....	4
LES CONDITIONS D'ADMISSION .....	5
UN ACCOMPAGNEMENT PERSONNALISÉ .....	6
UNE JOURNÉE TYPE .....	7
DES ACTIVITÉS THÉRAPEUTIQUES .....	8
DES PRESTATIONS .....	9-10
DES DROITS .....	11-12
DES DEVOIRS .....	13
VOTRE EXPRESSION .....	14
NOS CHARTES .....	15-18

## *Le Centre D'accueil de Jour :* *un espace de vie et de stimulation*

Dans les années 2000, le Lion's Club de France a émis la recommandation nationale de contribuer à la création de Centres d'Accueil de jour adaptés aux personnes atteintes de troubles cognitifs, le but étant de proposer un accompagnement individuel en soutien et en lien avec les aidants afin de favoriser au maximum le maintien à domicile.

Aussi, grâce à un partenariat avec le Centre Hospitalier de la Ciotat, le 14 novembre 2004 le Centre d'Accueil de Jour d'Amista (Amitié en provençal) ouvre ses portes, avec comme périmètre d'action Saint Cyr sur Mer – La Ciotat – Ceyreste – Carnoux Cassis et Roquefort la Bédoule.

### *Amista La Ciotat*

Le Centre d'accueil de Jour AMISTA situé avenue de la Paix est contigu au Centre Hospitalier de la Ciotat.

Il accueille du lundi au vendredi de 9h30 à 16h30, 12 personnes, appelé AMIS qui viennent partager des ateliers de stimulation mémoire, des activités manuelles et de la vie quotidienne en groupe.

Doté d'un personnel qualifié, les Amis bénéficient de plus de 100 M2 de locaux avec un coin cuisine, une salle à manger, un espace d'animation, un bureau ainsi qu'un jardin arboré avec terrain de pétanque.

Le programme est adapté aux besoins et aux envies de chaque participant, favorisant ainsi leur engagement et leur plaisir.

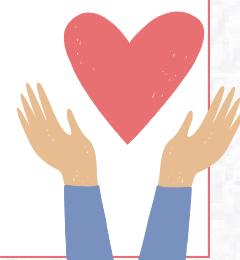


# Les missions

L'accueil de jour AMISTA est une structure de prise en charge des personnes âgées atteintes de la maladie d'Alzheimer ou des maladies apparentées.

Ce dispositif a deux objectifs principaux :

- Assurer un accompagnement adapté et individualisé des amis résidant à domicile pendant la journée,
- Octroyer répit et soutien à leurs proches aidants en leur permettant d'avoir un temps de liberté et un lâcher prise sur des journées définies.



« L'Ami » sera accueilli entre 1 et 2 jour(s) par semaine (du lundi au vendredi), selon les possibilités d'accueil. Ces journées d'accueil seront définies lors de l'entretien d'entrée et validé par l'équipe pluridisciplinaire. Une période probatoire d'un mois sera nécessaire pour juger de l'acceptation et du bien-être de la personne accueillie.

L'accueil de jour a pour objectif d'accompagner l'Ami pour maintenir les acquis et l'autonomie, faciliter ou maintenir son intégration sociale mais aussi aider au maintien à domicile en collaboration avec l'aidant.

Le centre d'accueil de jour joue uniquement un rôle social et n'a aucune action médicale. Le médecin traitant reste le référent médical de l'Ami. Il peut, s'il le souhaite, demander à un médecin spécialiste un avis ou une consultation mémoire.



**Capacité d'accueil :**  
**12 Amis par jour**

**Inscription sur 1 à 2 journées réalisées en amont en concertation avec l'équipe**

# Les conditions d'admission

Pourront être admis au Centre d'Accueil de Jour, après concertation de l'équipe pluriprofessionnelle et la Direction, les personnes ayant :

- Des troubles cognitifs diagnostiqués par un médecin exerçant dans un centre mémoire des hôpitaux, une consultation d'évaluation ou par un médecin ayant une compétence en évaluation gériatrique (gériatre diplômé, neurologue, psychiatre)
- Les personnes ayant une autonomie suffisante pour pouvoir relever de l'accueil de jour.
- Les personnes de moins de 60 ans pourront être admises sur mesure dérogatoire

1

## Constitution du dossier de candidature :

- Pièces administratives
- Informations médicales (CERFA, traitement habituel, bilan orthophonique et/ou neuropsychologique)

2

## Visite de préadmission avec la personne et son aidant proche

- Remise du dossier
- Entretien avec une psychologue et membre de l'équipe pour informer l'Ami et son aidant de ses droits et de s'assurer de la compréhension de ceux-ci
- Pré-évaluation pour valider le mois d'essai
- Recueil des données en vue de réaliser le projet d'accompagnement personnalisé



En cas d'admission, une période probatoire **d'un mois** sera nécessaire pour juger de l'acceptation et du bien-être de la personne accueillie.

L'admission définitive vous sera confirmée ainsi que le jour d'accueil discuté et choisi ensemble.



Se déplacer seul avec ou sans canne



Autonome : dans la prise des repas, se déplacer aux toilettes...



Avoir un comportement adapté avec les autres « amis » et l'équipe



Gérer ses émotions =  
Zéro violence verbale  
Zéro violence physique

# Un accompagnement personnalisé

## Un contrat de séjour

- Co-signé avec l'établissement et l'ami ou son représentant légal, il définit les objectifs et la nature de prise en charge et de l'accompagnement dans le respect des droits et de l'éthique.
- Il énumère également les prestations offertes ainsi que leur nature



## Un Projet d'Accompagnement Personnalisé (PAP)

- Réalisé par la psychologue et les membres de l'équipe, suite à un entretien avec l'ami et son aidant, le projet permet de décliner les objectifs et d'adapter au mieux les activités au profil de la personne.
- Il contribue à maintenir :
  - Les capacités cognitives
  - L'autonomie physique
  - Les liens sociaux
- Il évalue notamment :
  - Les évolutions individuelles
  - L'autonomie et la dépendance
  - Le ressenti de l'ami et de l'aidant
- Il sera réévalué au moins 1 fois par an



# Une journée type



9h30 - 10h15 : **Accueil** au centre par l'équipe

Moment convivial autour d'un café, mise à disposition de magazines, écoute musicale...



10h15 - 12h00 : **Matinée**

- Ateliers collectifs Stimulation Mémoire, Réminiscence des souvenirs, débats...
- Collation
- Activités de la vie quotidienne



12h00 - 13h00 : **Repas thérapeutique**

- Moment d'échange et de partage, convivialité entre personnes accueillies et l'équipe
- Favorisation de l'autonomie et aide si besoin
- Aide à la vie quotidienne par les amis
- Distribution et aide à la prise du traitement médical prescrit par le médecin traitant et fourni par la famille



13h00 - 16h00 : **Après-midi**

- Temps libre - détente
- Activités manuelles, stimulation schéma corporelle, jeux de sociétés, sorties...
- Collation, écoute musicale, chant



16h00 - 16h30 : **Retour à domicile**

# Des activités thérapeutiques

## ATELIER MOTRICITÉ GLOBALE, COORDINATION ET GESTES FINS

- Brain gym
- Sorties / marches
- Jeux de coordination, d'assemblage, et d'équilibre
- Ballon, fléchettes
- Quilles
- Pétanque



## ATELIER SENSORIEL

- Stimulation musicale
- Ateliers (plantes aromatiques, épices, cuisine, bien-être...)
- Chant/danse
- Loto senteurs
- Médiation animale
- Jeux d'observations visuels



## SORTIES PÉDAGOGIQUES

- Bastide Marin
- Spectacles : EHPAD Le Rayon de Soleil, salle Paul Eluard, La Chaudronnerie...
- Pénitents Bleu (Expositions...)
- Les Nauticales, Espace Golfe

## ATELIER LANGAGE

- Débat (Pour ou contre...)
- Parlez nous de vous avec le jeu « dis ta vie »
- Echange autour d'un thème
- Question pour se redécouvrir
- Expressions et citations
- Mots codés, croisés, mêlés...



## ACTIVITÉ MANUELLE

- Peinture, mosaïque
- Création bijoux
- Tricot / couture
- Mandalas / dessins
- Jardinage



## RÉMINISCENCE

- Souvenirs autobiographiques : vacances, métier, étude, famille, lieux de vie connus, sports et loisirs pratiqués...
- Réminiscence par tranche d'âge / autour de thèmes variés



## ATELIER SIMULATION MÉMOIRE

- Débat
- Quizz
- Ateliers : personnages célèbres, « petit bac » gastronomie, proverbes, histoire...
- Jeux de mots



## JEUX COGNITIFS ET DE SOCIÉTÉS

- Loto
- Jeux de cartes
- Domino/Triomino
- Voyages en France
- Scrabble
- Romicube



\*Liste non exhaustive

# Des prestations

## ① Une équipe motivée et engagée



Une équipe sous la responsabilité de la Direction du Secteur médicosocial accompagné par une équipe pluridisciplinaire composé de :

### Un médecin coordonnateur

- Il donne son avis médical sur l'accompagnement des bénéficiaires

### Une cadre de santé

Responsable du service, elle assure le fonctionnement interne.

- Garante de la qualité des prestations offertes, elle est en charge de l'organisation générale du centre de jour.
- Elle favorise les échanges et la communication avec les familles.
- Elle participe et anime des réunions (staff, réunion d'équipe, journée de formation ...)

### La Psychologue

- Elle reçoit, accompagne, conseille et soutient les familles
- Elle élabore le plan d'accompagnement personnalisé et les objectifs de prise en charge
- Elle accompagne les équipes dans la recherche et la mise en place d'activités
- Elle organise et anime des ateliers de stimulations cognitives
- Elle participe aux réunions
- Elle assure le suivi et l'accompagnement vers d'autres structures, en cas de besoin

### L'aide médico-psychologique et les aides-soignantes

- Elles participent à l'entretien de préadmission
- Elles participent au projet de vie : de son élaboration, sa mise en œuvre, son suivi
- Elles échangent avec les familles
- Elles participent aux réunions et formations
- Elles participent, sous la responsabilité de l'encadrement, à la gestion quotidienne du centre d'accueil
- Elles mettent en œuvre et animent les ateliers et activités thérapeutiques.

### L'ergothérapeute

- Elle évalue les situations de handicap liées aux troubles cognitifs, comportementaux, moteurs
- Elle met en place et anime des activités thérapeutiques visant à renforcer et stimuler les stratégies compensatoires, prévenir le risque de chute, l'orientation temporo-spatiale...
- Elle met en place des activités afin de préserver l'autonomie et l'indépendances dans les actes de la vie quotidienne.

# Des prestations

## 2 Prestations générales

Les usagers peuvent venir de 1 à 2 journées par semaine, 1 journée supplémentaire pourra être proposée ponctuellement selon les disponibilités du centre.

Les jours de présence sont fixés lors de l'entretien de préadmission 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.

- **Les horaires**

Le centre d'accueil de jour est ouvert du lundi au vendredi sauf les jours fériés, de 9h00 à 17h00.

**Accueil** entre 9h30 et 10h00

**Départ** entre 16h00 et 16h30



- **La restauration**

Chaque journée donne lieu à une prestation restauration comprenant une collation le matin, un repas complet à midi et un goûter à 15h30.

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



- **Les transports**

Les transports peuvent être organisés par le centre d'accueil de jour et sont compris dans le prix de journée.

Ils sont assurés par un minibus ayant conclu une convention avec le Centre Hospitalier de La Ciotat.



## 3 Prestations relatives à l'hébergement

L'hébergement recouvre l'ensemble des prestations suivantes :

- La mise à disposition d'une pièce collective polyvalente dédiée à l'accueil de jour
- Les aménagements extérieurs (accès au jardin).
- La fourniture du chauffage central, de l'électricité et de l'eau,
- La fourniture et le service d'une collation, du repas du midi et du goûter l'après-midi,
- L'entretien des locaux collectifs.

# Des droits



## Un Conseil de la Vie Sociale - CVS

Un comité qui donne la parole aux usagers (amis et famille)  
Il a un rôle consultatif. Il sert à aborder des thématiques concernant le fonctionnement et les sujets quotidiens de l'établissement.

Le Centre d'accueil de jour Amista est rattaché au CVS de l'EHPAD du Rayon de Soleil. Un flyer est à votre disposition avec les coordonnées des membres, si vous le souhaitez.



## Principe de non-discrimination

C'est rejeter quelqu'un qui est différent. C'est interdit.

Je dois être respecté comme je suis et je dois aussi respecter les autres.



## Droit à l'information

L'établissement me donne le livret d'accueil. Je dois être informé de mes droits.



## Droit à la pratique religieuse

Je peux choisir ma religion. Je peux pratiquer ma religion dans le respect des autres. Je dois respecter les autres religions.



## Droit à l'image

Le droit à l'image me permet de consentir ou de refuser la reproduction et la diffusion publique de mon image.



## Droit au consentement libre et éclairé

Votre consentement sera recueilli dès l'admission, et il est révoquant à tout moment



## Droit à la vie privée et confidentialité

Mes informations personnelles ne sont pas divulguées et les professionnels sont soumis au secret professionnel.



## Droit à la prise en charge ou à un accompagnement adapté

L'établissement me propose un accompagnement adapté à mes besoins et à mes souhaits.



## Droit à la dignité et intégrité

J'ai le droit d'être traité avec égard, ainsi que mes volontés soient respectés.

# Des droits

## Nos principes autour de la Bienveillance - C'est notre quotidien !

Le **respect**  
de la personne

L'adaptabilité / Respect  
de **l'autonomie**

**L'implication** de la  
personne et de sa famille



La **prévention**  
de la maltraitance

La réflexion **éthique**  
et l'amélioration des **pratiques**

## La lutte contre la maltraitance - C'est notre priorité !



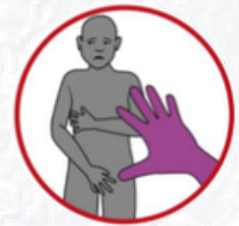
Violence  
psychologique



Violence  
physique



Violence  
matérielle



Violence  
sexuelle

Nous sommes attentifs aux signes de suspicion de maltraitance.  
Nous veillons chaque jour au respect de chaque individu en prônant la bienveillance, l'écoute et l'empathie.  
Nous promovons la bienveillance et le respect des droits de chacun.

### Victime ou témoin :

Pour les personnes vulnérables, victimes de violence

Appelez le numéro national  
d'écoute et de signalement :



[3133.gouv.fr](http://3133.gouv.fr)

Des professionnels à votre écoute, pour  
vous aider. Appel gratuit 7j/7j, de 9h à 20h.

Accessibilité pour les  
personnes sourdes ou  
malentendantes :



# Des devoirs

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 au minimum 72 heures à l'avance l'équipe de l'accueil de jour et le chauffeur du minibus 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 est due.
- En cas de maladie, d'hospitalisation ou d'un séjour d'hébergement temporaire, la place au Centre d'accueil de jour est conservée pendant 30 jours, au-delà, il faudra contacter le personnel du centre ou le cadre de santé pour une nouvelle admission.
- Toute journée supplémentaire fera l'objet d'une demande auprès des agents du centre d'accueil de jour au moins 1 semaine à l'avance. Les personnes seront rappelées en cas de désistement dans l'ordre de la liste des demandes.
- En dehors de la journée d'accueil et des fêtes des familles organisées ponctuellement dans l'année, les familles ne sont pas autorisées à rester pendant les activités thérapeutiques.

## Des responsabilités respectives

L'établissement est assuré pour l'exercice de ses différentes activités, dans le cadre des lois et règlements en vigueur. Cette assurance ne vous exonère pas des dommages dont vous pourrez être la cause.

Il vous est donc recommandé de souscrire une assurance responsabilité civile individuelle dont vous fournirez chaque année une attestation à l'établissement.

Il vous est demandé par ailleurs de ne pas amener d'objets de valeur ou de moyens de paiement. En cas de disparition, la responsabilité de l'établissement ne pourra être engagée.



Respect des horaires et des jours de présence



Informez au minimum 72h à l'avance en cas d'absence : le chauffeur minibus et l'équipe



Un certificat pour justifier d'une absence



La copie de votre assurance de responsabilité civile

# Votre expression

## 1 La personne qualifiée

Personne bénévole et indépendante de la structure, elle est désignée par l'ARS et le conseil départemental.

C'est un référent de vos droits : face à un différend ou simple questionnement, elle peut intervenir au sein de la structure. Elle a un rôle de médiateur, de soutien et d'information.

La liste officielle est accessible auprès de notre structure ainsi que sur notre site Internet.



Pour plus de renseignement : [Charte de la personne qualifiée Article L.311-5 du code de l'action sociale et des familles - ARS PACA](#)

## 2 Plainte et réclamation

En cas de litige, nous sommes à votre écoute pour solutionner la problématique :



Formulaire

« Les usagers s'expriment »



Prise de RDV avec  
la cadre de santé



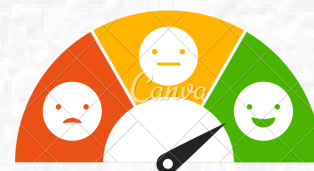
Courrier auprès  
de la Direction



Contact  
membre CVS

## 3 Un questionnaire de satisfaction

La personne accueillie et sa famille sont sollicitées pour répondre à une enquête de satisfaction concernant la prise en charge au centre d'accueil de jour.



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

Les résultats d'évaluation et leurs axes d'amélioration sont également présentés aux représentants des usagers via la Conseil de Vie Sociale de l'EHPAD.

## 4 Un accès au dossier

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 référent RGPD de notre établissement.

**Aucune donnée se sera utilisé à des fins commerciales**

L'ensemble du dossier est conservé et archivé par le centre d'accueil de jour à l'issue de la prise en charge. La demande de communication de copie du dossier du centre d'accueil de jour doit-être formulée par écrit.

ARRÊTÉ DU 8 SEPTEMBRE 2003

## PRINCIPE GÉNÉRAUX

### 1 Principe de non discrimination



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

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



La prise en charge ou l'accompagnement qui est proposé est individualisé et le plus adapté possible aux besoins, dans la continuité des interventions.

### 3

### Droit à l'information

La personne accueillie a droit à une information claire, compréhensible et adaptée. La personne a accès à toute information ou document relatif à sa prise en charge et à son accompagnement, dans les conditions prévues par la loi ou la réglementation.

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



- La personne dispose du libre choix entre les prestations adaptées qui lui sont offertes.
- Le consentement éclairé de la personne accueillie est recherché en l'informant des conditions et des conséquences de la prise en charge et de l'accompagnement, et en veillant à sa compréhension.
- Le droit à la participation directe de la personne accueillie, ou avec l'aide de son représentant légal, à la conception et à la mise en œuvre du projet individualisé lui est garanti.

### 5

### Droit à la renonciation



La personne accueillie peut, à tout moment, renoncer par écrit aux prestations dont elle bénéficie, ou en demander le changement.

### 6

### 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.

### 7

### Droit à la protection



Le respect de la confidentialité des informations par l'ensemble des personnels est garanti à la personne accueillie comme à ses représentants légaux et à sa famille.

Il est également garanti le droit à la protection, à la sécurité, à la santé et aux soins.

### 8

### Droit à l'autonomie



- Dans les limites définies dans le cadre de la prise en charge ou de l'accompagnement, il est garanti à la personne accueillie de pouvoir circuler librement ainsi que de conserver des biens, effets ou objets personnel et de disposer de son patrimoine et de ses revenus.

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

### 10

### 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.

### 11

### 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.

### 12

### Respect de la dignité de la personne et de son intimité



La personne accueillie est traitée avec égards. Le respect de sa dignité et de son intégrité est garanti.

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



Lorsqu'il sera admis, par tous, que les personnes âgées dépendantes ont droit au respect absolu de leurs libertés d'adulte et de leur dignité d'être humain, cette charte sera appliquée dans son esprit.



## 1. Choix de vie

Liberté d'exercer ses choix dans la vie quotidienne et de déterminer son mode de vie.



## 3. Vie sociale et culturelle

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.



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

Participer aux activités associatives ou politiques ainsi qu'aux activités religieuses et philosophiques de son choix.



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

Faciliter l'accès aux conseils, aux compétences et aux soins qui lui sont utiles.



## 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.



## 13. Exercice des droits et protection juridique

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



## 2. Cadre de vie

Droit de choisir un lieu de vie/domicile personnel ou collectif - adapté à ses attentes et à ses besoins.



## 5. Patrimoine et revenus

Pouvoir garder la maîtrise de son patrimoine et de ses revenus disponibles.



## 6. Valorisation de l'activité

Encouragement à conserver des activités.



## 8. Préservation de l'autonomie

La prévention de la dépendance est une priorité au quotidien



## 10. Qualification des intervenants

Les soins et les aides de confort sont dispensés par des intervenants formés, en nombre suffisant, à domicile comme en institution.



## 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.



## 14. L'information

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

# CHARTRE DE BIENTRAITANCE

Les équipes du Centre Hospitalier La Ciotat et des EHPAD s'engagent à :



**B**ien**tra**iter, c'est à la fois une intention positive (aller vers le mieux pour une personne) et un ou des acte(s) concret(s) pour la réaliser.

**I**dentifier les besoins de la personne et lui apporter une réponse adaptée par la technique et la communication.

**E**couter, avoir de l'empathie : « *Bien écouter, c'est presque répondre.* » (Marivaux)

**N**eutralité et accompagnement des choix de l'utilisateur, sans jugement de valeur, en respectant son identité et en restant attentif à la cohérence des actions mises en œuvre.

**T**enir compte et favoriser les liens sociaux et familiaux, selon les moyens mis à disposition par l'institution.

**R**especter les libertés de choix, la confidentialité, l'intimité de la personne, ses valeurs, ses convictions personnelles et religieuses.

**A**utonomiser, c'est faire avec et non pas faire pour, au rythme de l'utilisateur.

**I**ndividualiser le projet de soin / projet de vie de l'utilisateur en sollicitant sa participation active.

**T**raiter la douleur : entendre et reconnaître les angoisses, les souffrances physiques et morales du patient/résident.

**A**ccompagner la fin de vie par un travail en équipe, en soutenant à la fois le patient/résident et son entourage.

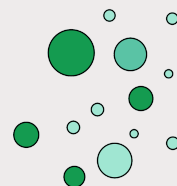
**N**oter le niveau de satisfaction des usagers et en tenir compte dans ses pratiques.

**C**ommuniquer : avoir une qualité d'échange et de compréhension tout en respectant le silence de part et d'autre.

**E**couter, former les professionnels et favoriser le soutien entre professionnels.

# Charte éthique

## ET ACCOMPAGNEMENT DU GRAND ÂGE



### Nos engagements

**1**

Reconnaître chaque personne dans son humanité et sa citoyenneté, dans son inaliénable dignité et dans son identité singulière.

**2**

Favoriser l'expression par la personne de l'ensemble de ses potentialités. Se préoccuper de l'effectivité de ses droits.

**3**

Être à l'écoute de ce que la personne sait, comprend et exprime. L'informer de façon loyale, adaptée et respecter ses décisions.

**4**

Garantir à tous un accès équitable à des soins et à des aides appropriés.

**5**

Reconnaître le besoin, pour chaque personne, d'avoir une vie relationnelle, une vie sociale et familiale, une vie affective et une vie intime.

**6**

Proposer à la personne un accompagnement global et individualisé, même lorsque des aides ou des soins importants sont nécessaires.

**7**

Faire en sorte que chacun puisse bénéficier, jusqu'au terme de son existence, de la meilleure qualité de vie possible.

**8**

Respecter dans leur diversité les savoirs, les compétences, les rôles et les droits des familles et des proches.

**9**

Considérer et soutenir les professionnels et les bénévoles dans leur engagement auprès des personnes et valoriser leurs missions.

**10**

Prendre des décisions contextualisées, réfléchies et concertées, en s'efforçant de concilier l'intérêt des individus et celui de la collectivité.