Envoyé en préfecture le 15/10/2026
Reçu en préfecture le 15/10/2026
Publié le 15/10/2026
ID : 040-200075687-20261013-2026_74-DE

LIVRET D'ACCUEIL DU RESIDENT

LA CHAUMIERE FLEURIE
4, Rue Alfred Longuefosse
40350 POUILLON
Tél : 05.58.98.22.38.
Mail : ehpad@orthe-arrigans.fr

Madame, Monsieur,

Ce livret d'accueil a été réalisé à votre attention afin de vous permettre de disposer de toutes les informations utiles concernant l'Etablissement Hébergeant des Personnes Agées Dépendantes (EHPAD) « La Chaumière Fleurie » de POUILLON.

Ce document a été élaboré conformément au Code de l'Action Sociale et des Familles et à la loi n° 2002-2 du 2 janvier 2002 rénovant l'action sociale et médico-sociale. Plus précisément, son contenu reprend les dispositions de la circulaire n°138 DGAS du 24 mars 2004 relative à la mise en place du livret d'accueil prévu à l'article L.311-4 du CASF et modifié par la loi du 28 décembre 2015 relative à l'Adaptation de la Société de Vieillissement (AVS). La remise d'un livret d'accueil constitue une obligation réglementaire, également prise en compte dans le référentiel d'évaluation de la Haute Autorité de Santé (HAS), afin de garantir l'information de la personne accueillie, le respect de ses droits et la qualité de son accompagnement.

Il a reçu l'avis favorable du Conseil de la Vie Sociale en date du 20/10/2026. Il a été adopté par le Conseil d'Administration en date du 13/10/2026.

L'ensemble de l'équipe est à votre écoute pour tout renseignement complémentaire et vous accueille avec plaisir pour découvrir l'établissement.

L'ETABLISSEMENT

Situation géographique et statut juridique : L'EHPAD « La Chaumière Fleurie » est situé à POUILLON dans les Landes, à 15 km au sud de Dax. Il se trouve à la limite de la Chalosse, du pays d'Orthe et du Béarn.

Au centre d'une ville de 3100 habitants disposant de nombreux commerces, l'établissement jouit d'une situation privilégiée puisqu'il se trouve également à l'intérieur d'un terrain boisé aménagé.

La Chaumière Fleurie est un établissement public qui dépend de la Communauté de Communes du Pays d'Orthe et Arrigans. C'est un lieu d'hébergement et d'accueil collectif pour personnes âgées dépendantes de plus de 60 ans (sauf dérogation).

PRESENTATION DE L'EHPAD :

L'EHPAD accueille, sur trois niveaux, 63 personnes âgées résidant à l'année.

Il propose également 2 places en accueil de jour ainsi que 1 place en accueil temporaire permettant des temps de répit aux familles.

L'Unité Protégée accueille 12 résidents à l'année souffrant de la maladie d'Alzheimer ou d'une maladie apparentée. L'Unité propose également 2 places en accueil de jour et 2 places en accueil temporaire.

Cette Unité Protégée possède un parc fermé où les résidents peuvent se promener en toute sécurité.

Envoyé en préfecture le 15/10/2026
Reçu en préfecture le 15/10/2026
Publié le 15/10/2026
ID : 040-200075687-20261013-2026_74-DE

L'EQUIPE PLURIDISCIPLINAIRE

Les résidents de l'établissement peuvent compter sur les compétences multiples et complémentaires d'une équipe pluridisciplinaire composé :

- D'une Directrice,
- D'une ergothérapeute,
- D'agents administratifs,
- D'une diététicienne,
- D'animatrices,
- D'une cadre de santé,
- D'agents hôtelier,
- D'une lingère,
- D'infirmièr(e}s,
- D'aides-soignant(e}s,
- D'agents techniques,
- D'une psychologue,
- D'agents sociaux.
- La nuit, une surveillance est assurée par des Aides-Soignant(e)s (AS) et des Agents de Service de l'établissement, une Astreinte, une astreinte médicale et une IDE (Infirmier Diplômé d'État).

SÉJOUR ET VIE PRATIQUE

L'établissement compte 78 chambres dont 4 doubles. Toutes les chambres (individuelles ou doubles) sont équipées d'un lit, d'un adaptable, d'un fauteuil, d'un placard et d'une table de nuit. Chaque chambre possède une salle d'eau avec une douche et WC.

Le résident a la possibilité de compléter le mobilier par des meubles personnels, dans les limites de la surface et de l'accessibilité de la chambre. Il est encouragé à la personnaliser afin de s'y sentir au mieux.

Les chambres et les sanitaires sont équipés d'une sonnette-alarme (appel-malade), avec report sur le téléphone des soignants.

Au rez-de-chaussée se situe :

- La salle de restauration,
- Deux salons,
- Un lieu dédié aux familles,
- Des chambres,
- Le bureau de la Directrice,
- Les bureaux RH, finances et social,
- L'accueil,
- Le bureau de la cadre de santé,
- Le bureau de soins,
- Le bureau de la psychologue
- La lingerie,
- Le salon de beauté,
- La salle de réunion,
- Les cuisines,
- Les locaux techniques,
- La pharmacie,
- Des réserves,
- Un parc (parcours de marche, poulailler).

Au rez-de-chaussée se trouve également l'Unité Protégée qui compte :

- Une salle de restauration,

Envoyé en préfecture le 15/10/2026
Reçu en préfecture le 15/10/2026
Publié le 15/10/2026
ID : 040-200075687-20261013-2026_74-DE

- Un salon,
- Le bureau mutualisé de l'ergothérapeute + diététicienne + responsable hôtelière,
- Le bureau des animatrices,
- La salle snoezelen,
- L'espace AquaDouceur,
- La salle d'art plastique

Les étages sont réservés aux chambres et comportent des paliers.

Il est interdit aux résidents, d'accéder aux endroits suivants :

- La cuisine,
- La lingerie,
- Les locaux techniques,
- La salle de soins (sauf avec l'accompagnement d'un membre du personnel).

L'ADMISSION

Avant toute admission, le dossier du résident doit être complété sur la plateforme VIATRAJECTOIRE et examiné par la commission d'admission.

L'admission est préparée avec le résident et, si besoin, son proche ou représentant légal (tuteur) ou curateur.

Avant l'entrée, un entretien permet de recueillir les informations utiles à son accompagnement.

Le résident reçoit et signe son contrat de séjour au plus tard le jour de son admission.

Les documents suivants lui sont remis :
- Le livret d'accueil ;
- Le règlement de fonctionnement ;
- Le contrat de séjour ;
- La charte des droits et libertés ;
- La fiche récapitulative des documents administratifs et médicaux nécessaires.

Le résident doit choisir son médecin traitant et ses intervenants médicaux ou paramédicaux, à condition qu'ils se déplacent au sein de l'établissement.

Un état des lieux de la chambre est réalisé à l'entrée.

L'équipe accompagne le résident afin de faciliter son installation et de respecter ses habitudes, ses besoins, ses consentements et ses choix.

Pendant son séjour, le résident peut bénéficier de différentes aides financières, sous réserve de remplir les conditions d'attribution :
- ♠ Aide Sociale A l'Hébergement (ASH),
- ♠ Allocation au Logement,
- ♠ Aide Spécifique PUMA,
- ♠ Complément Santé Solidaire (CSS),
- ♠ Allocation De Solidarité Aux Personnes Agées (ASPA),
- ♠ Réduction D'impôts

L'EHPAD fonctionne dans le cadre des autorisations délivrées par le Conseil Départemental et l'Agence Régionale de Santé (ARS). Leurs coordonnées sont mises à la disposition des résidents et de leurs proches afin qu'ils puissent obtenir des renseignements ou les contacter en cas de besoin, notamment pour toute question ou réclamation concernant l'établissement.

Envoyé en préfecture le 15/10/2026
Reçu en préfecture le 15/10/2026
Publié le 15/10/2026
ID : 040-200075687-20261013-2026_74-DE

Le tarif du séjour comprend les frais d'hébergement et une participation journalière, selon les conditions tarifaires en vigueur dans l'établissement. Pour tout renseignement concernant le tarif du séjour, veuillez vous adresser à l'agent administratif et social de l'EHPAD.

LE LINGE ET LES PRODUITS DE TOILETTE

Le linge hôtelier (draps, linge de toilette, …) est fourni et entretenu par l'établissement.

Le linge personnel n'est pas fourni par l'établissement, et doit impérativement être marqué avec des étiquettes tissu cousues.

Les produits de toilette ne sont pas fournis par l'établissement. Ainsi, ce sont aux résidents où aux familles/aux responsables légaux de fournir ces produits et d'être vigilants quant à leur réassort.

LES BIENS ET VALEURS PERSONNELLES

Un inventaire des effets personnels (meubles, objets de valeur, …) est réalisé et signé par le résident et l'établissement lors de l'admission.

Le résident peut conserver ses effets personnels, objets de valeur et bijoux dans son logement, sous sa propre responsabilité. Les chambres ne disposent pas de coffre-fort.

Les dommages ou dégradations causés par le résident aux locaux, équipements ou biens de l'établissement peuvent être mis à sa charge ou à celle de son représentant légal, sous réserve que sa responsabilité soit établie. C'est pourquoi, il est obligatoire que les résidents souscrivent à une assurance en responsabilité civile individuelle.

LE TELEPHONE, LA TELEVISION

Il y a la possibilité pour les résidents qui le souhaitent de disposer d'une ligne téléphonique afin de pouvoir communiquer avec ses proches. Le résident doit venir avec leur téléphone. L'abonnement téléphonique est de 10€ par mois.

Les résidents peuvent amener leur télévision afin de pouvoir la regarder dans leur chambre.

LE COURRIER

À l'admission, un formulaire « Courrier du résident » est remis au résident ainsi qu'à la personne de confiance et/ou au curateur-tuteur, afin de choisir les modalités de distribution et de remise du courrier. Trois options sont proposées : distribution individuelle par l'EHPAD au résident, remise à une personne désignée avec son accord, ou remise au tuteur/curateur dans le respect de l'étendue de la mesure de protection.
Sans réponse dans les 15 jours suivant la remise du formulaire, le courrier est systématiquement remis en chambre ; l'EHPAD ne le conserve pas.

Si les résidents souhaitent envoyer du courrier, ils devront le déposer (affranchi) à l'accueil avant 17h.

DROIT A UNE PRISE EN CHARGE DE SANTE SECURISEE ET COORDONNEE

Le résident a le droit à une prise en charge adaptée, fondée sur une identification fiable grâce à l'INS (Identité Nationale de Santé).

Ses informations médicales sont regroupées et partagées avec les professionnels autorisés dans son DMP (Dossier Médical Partagé).

Son accompagnement et son suivi sont également renseignés dans le DUI (Dossier Usager Informatisé) de l'établissement.

Ces outils permettent d'assurer la continuité, la sécurité et la qualité de son accompagnement, dans le respect de la confidentialité de ses données.

Envoyé en préfecture le 15/10/2026
Reçu en préfecture le 15/10/2026
Publié le 15/10/2026
ID : 040-200075687-20261013-2026_74-DE

PROTECTION DES DONNEES PERSONNELLES

Les chartes RGPD, Intelligence Artificielle (IA) et informatique sont remises à chaque résident à son entrée.

Elles précisent les règles d'utilisation, de protection des données personnelles et des outils numériques. Leur lecture et leur signature attestent de la prise de connaissance et du respect de ces engagements.

LES PLAINTES / RECLAMATIONS / EVENEMENTS INDESIRABLES

Les fiches d'événements indésirables (FEI) permettent de signaler tout incident ou dysfonctionnement survenu au sein de l'EHPAD. Elles sont en libre-service à l'accueil.

Chaque signalement est analysé par la Direction afin de mettre en place les mesures correctives nécessaires et d'améliorer la qualité et la sécurité de l'accompagnement.

Toute personne peut effectuer un signalement ; elle peut également bénéficier du statut de lanceur d'alerte lorsqu'elle signale de bonne foi des faits graves ou contraires à la réglementation.

LES SORTIES

Le résident peut sortir de l'établissement, y compris pour un repas.

Il est prié de prévenir l'établissement au moins 48h à l'avance.

Toute sortie (quelle qu'en soit sa durée) doit impérativement être signalée à la direction par le biais des infirmières (en précisant la durée prévue).

Pour les personnes qui présentent un handicap physique, une désorientation intellectuelle, un suivi médical régulier (traitement), les sorties devront être accompagnées (membre de la famille, proche, personnel, ...).

Il est recommandé de recueillir l'avis du médecin traitant. En cas d'avis médical contraire et si la personne décide de sortir de l'établissement, une décharge de responsabilité devra être signée.

LES VACANCES DU RESIDENT

Les dates d'absences doivent être décidées en accord entre le résident et la Direction au moins 15 jours avant le départ prévu.

Les modalités de facturation en cas de congés sont prévues dans le contrat de séjour. Ces absences ne peuvent excéder 30 jours par année civile.

LES VISITES

Le résident peut recevoir sa famille et ses amis chaque fois qu'il le désire, en respectant les horaires suivants :

EHPAD : 11h00-12h00 et 14h00 - 20h00
Unité Protégée : 11h00 - 12h00 et 14h00 - 18h00

Le résident peut inviter un parent ou un ami à partager son repas.

Il doit avertir la Direction au moins 48h à l'avance. Le coût du repas est affiché à l'accueil de l'établissement et sera à la charge du résident ou de la personne si elle le souhaite.

LE CULTE

Chaque résident est libre de pratiquer le culte de son choix.

Envoyé en préfecture le 15/10/2026
Reçu en préfecture le 15/10/2026
Publié le 15/10/2026
ID : 040-200075687-20261013-2026_74-DE

Une messe catholique est célébrée tous les 15 jours, le vendredi à 16h au 2ème salon du rez-de-chaussée (sauf jour férié ou exception)

LA RESTAURATION

Les menus proposés sont élaborés par la diététicienne respectant une alimentation adaptée. L'établissement s'engage à respecter le régime alimentaire et à suivre les indications du médecin. Les menus sont affichés toutes les semaines.

Les petits déjeuners peuvent être servis en chambre ou en salle à manger et les déjeuners et dîners en salle à manger au rez-de-chaussée. Les repas sont servis selon les horaires suivants :

- Petit-déjeuner : A partir de 8h
- Déjeuner : A partir de 12h
- Goûter : Dans l'après-midi
- Dîner : en 2 services entre 18h et 19h
- Une collation peut être proposée la nuit

L'ENTRETIEN, MAINTENANCE ET SECURITE

L'entretien des locaux collectifs ou individuels (ménage, petits travaux, ...), est planifié dans le respect du rythme du résident.

L'établissement met en œuvre tous les moyens dont il dispose pour assurer la sécurité des résidents dans la limite de l'exercice de leur liberté.

Les violences par un résident, sur d'autres résidents ou sur le personnel, sont recueillies via un formulaire interne d'Évènement Indésirables et susceptibles d'entraîner des procédures médicales, administratives et judiciaires.

Pour protéger un résident (et conformément à la loi) l'établissement peut saisir le juge des tutelles afin d'envisager une mesure de protection juridique.

LES ACTIVITES
« EHPAD ET UNITE PROTEGEE SONT AVANT TOUT UN LIEU DE VIE »

L'équipe d'animation se compose de trois animatrices présentes du lundi au vendredi. Elles proposent des animations auxquelles les résidents peuvent librement participer.

Les animatrices peuvent solliciter l'intervention de professionnels extérieurs ainsi que de bénévoles. De plus, l'EHPAD dispose de véhicules afin de permettre les sorties à l'extérieur.

Le projet d'animation est mis à jour annuellement.

Le programme détaillé des animations est affiché pour la semaine sur les tableaux d'affichage et dans les parties communes. Il est distribué dans les chambres des résidents et envoyé par mails aux familles.

Une commission animation se réunit avec des résidents, des bénévoles, les animatrices et la directrice afin de faire un point sur les animations réalisées. Cette commission permet l'émergence de nouvelles propositions. « L'animation c'est avant tout vous écouter ! ».

Les animatrices peuvent proposer :
- Des sorties : cinéma, spectacles, ludothèque,
- Des jeux de société, de mémoire, d'adresse, loto, quiz,
- Des ateliers cuisine, jardinage,
- Des ateliers d'art plastique,
- De la gymnastique douce, danse,
- L'organisation de fêtes,
- Des journées et repas à thème,

Envoyé en préfecture le 15/10/2026
Reçu en préfecture le 15/10/2026
Publié le 15/10/2026
ID : 040-200075687-20261013-2026_74-DE

- Des échanges intergénérationnels,
- Activités avec les familles / proches,
- Relaxation, bien-être,
- Découverte de nouvelles activités,
- Echanges et discussions,
- Chants et écriture.

L'AMICALE DES RESIDENTS est une association qui contribue à la vie de l'Ehpad et qui permet de soutenir et de financer des projets, des activités et des moments conviviaux aux bénéfice des résidents.

LES SOINS DE CONFORT ET D'ESTHETIQUE

Un salon de beauté (au rez-de-chaussée) est à la disposition des résidents qui souhaitent bénéficier des services d'une coiffeuse et/ou esthéticienne. Il est également possible d'avoir son coiffeur, si celui-ci accepte de se déplacer.

Une pédicure/manicure peut également proposer ses services au sein de l'établissement.

Toutes ces prestations sont à la charge du résident.

LA PRISE EN CHARGE MEDICALE ET SOIGNANTE

Chaque résident peut faire appel au médecin ou auxiliaire médical de son choix.

L'établissement assure une surveillance médicale et paramédicale régulière.

Il peut décider, sur avis du médecin traitant, que l'affection dont souffre le résident nécessite une hospitalisation ou un transfert dans un établissement plus adapté.

Cependant, la décision de transfert est prise en fonction de l'urgence et en concertation avec les différentes parties dans la mesure du possible.

LE PERSONNEL SOIGNANT

Médecin traitant de chaque résident :
> Coordonne les interventions des professionnels de santé ;
> Evalue l'état de dépendance et les soins requis ;
> Elabore le projet général de soins.

Cadre de santé :
> Supervise le personnel soignant ;
> Est responsable de l'organisation et de la continuité des soins à travers la gestion des risques et de la logistique…

Infirmier Diplômé d'État (IDE) : (Blouses bleues) :
> Dispense des soins prescrits par les médecins ;
> Dispense les médicaments ;
> Contrôle régulièrement la santé des résidents ;
> Supervise le personnel soignant et de service.

Aide-Soignant Diplômé d'État (AS) (Blouses jaunes) / ASO (Blouses bordeaux) :
> Aide le résident dans les actes de la vie quotidienne ;
> Assure l'accompagnement dans les actes de la vie quotidienne du résident ;
> Surveille l'état de santé du résident ;
> Est responsable de la propreté de l'environnement du résident.

Agent social / hôtelier (Blouses bordeaux) :
> Assure les tâches courantes d'entretien, de cuisine, de linge, ou accompagne les résidents dans des actes simples de la vie courante.

Envoyé en préfecture le 15/10/2026
Reçu en préfecture le 15/10/2026
Publié le 15/10/2026
ID : 040-200075687-20261013-2026_74-DE

Psychologue :
> Ecoute les résidents et leurs proches ;
> Accompagne par un suivi régulier ceux qui en ont besoin ;
> Anime des ateliers thérapeutiques.

Ergothérapeute :
> Aide au quotidien de la personne (soins personnels, déplacements, communication, activités professionnelles ou de loisirs, études de la motricité…) ;
> Détermine et met en place des aides et solutions pour faciliter l'autonomie ;
> Propose des activités ou des enseignements adaptés aux résidents et au personnel.

Diététicienne :
- Évalue les besoins nutritionnels des résidents et veille à l'équilibre de leur alimentation ;
- Adapte les menus et les textures selon leur état de santé, leurs capacités et leurs préférences ;
- Conseille les résidents et sensibilise le personnel à la prévention de la dénutrition et à l'accompagnement des repas.

Mais également :
- Kinésithérapeutes ;
- Pharmaciens ;
- Pédicures.

Les données médicales sont transmises à l'équipe soignante et sont protégées par le secret professionnel.

GARANTIE DES DROITS ET LIBERTÉS DES USAGERS

Les droits du résident garantissent le respect, la dignité, la liberté et la protection de chaque personne accueillie :
- Le droit à l'autonomie,
- Le droit à l'exercice des droits civiques,
- Le droit à l'information,
- Le droit à la pratique religieuse,
- Le droit à la protection,
- Le droit à une prise en charge ou à un accompagnement adapté,
- Le droit au respect des liens familiaux,
- Le droit à la renonciation,
- Le principe de non-discrimination,
- Le principe de prévention et de soutien,
- Le principe du libre choix, du consentement éclairé et de la participation de la personne,
- Le respect de la dignité et de l'intimité de la personne,
- La liberté d'aller et venir.

PROJET DE VIE

Le résident a des besoins et des attentes vis-à-vis de l'EHPAD et des professionnels qui y travaillent. Ces attentes correspondent à ses souhaits, désirs et envies. Ainsi, le projet d'accompagnement personnalisé (PAP) est un outil de coordination des actions de l'équipe pluridisciplinaire (médecin coordonnateur, médecin traitant, infirmières, aides-soignants, psychologue, ergothérapeute, agents d'entretien, animatrices, référents, …). Il a pour objectif de garantir un accompagnement individualisé dans le respect, autant que possible, des habitudes de vie et des souhaits et consentements du résident.

Le PAP est rédigé et révisé tous les ans ou dès lors que l'accompagnement change.

PROJET DE SOINS

Le projet de soins est intégré au PAP. Il a pour objectif de garantir une prise en charge adaptée au sein de l'EHPAD. Il est personnalisé en fonction des besoins et de la dépendance de chaque résident. Le projet définit les modalités pour assurer les soins requis par le patient.

Ainsi, le projet de soin permet de répondre à l'exigence des besoins de santé des résidents. Ce projet vise à assurer la qualité des soins et formalise les actions de prévention.

Envoyé en préfecture le 15/10/2026
Reçu en préfecture le 15/10/2026
Publié le 15/10/2026
ID : 040-200075687-20261013-2026_74-DE

Dès son entrée, la psychologue sollicite le résident pour la rédaction de ses directives anticipées.

LE CONSEIL DE LA VIE SOCIALE (CVS)

Le résident a la possibilité de se présenter et d'être élu au collège des résidents afin de participer au Conseil de Vie Sociale (CVS). Le CVS donne son avis et fait des propositions sur les sujets concernant le fonctionnement de la structure, comme :

- L'organisation intérieure et la vie quotidienne,
- Les activités, l'animation socioculturelle et les services thérapeutiques,
- Les projets de travaux,
- L'entretien des locaux,
- La nature et le prix des services rendus,
- Les relogements prévus si travaux,
- L'animation de la vie institutionnelle,
- La démarche qualité, …

Le projet d'établissement et le règlement de fonctionnement sont soumis à avis du CVS. Le budget est présenté au CVS annuellement.

Il est composé de :

- 3 représentants des résidents (et 3 suppléants),
- 3 représentants des familles (et 3 suppléants),
- 2 représentants du personnel (et 2 suppléants),
- 1 représentant de l'organisme gestionnaire.

La durée du mandat est de 1 à 3 ans. La présidence du CVS est élue à bulletin secret par et parmi les membres représentant des résidents.

Le CVS se réunit au moins 3 fois par an sur convocation de la Direction (convocation et ordre du jour de la séance). Le compte rendu du CVS est affiché au sein de l'établissement sur le panneau d'affichage et envoyé aux familles.

LA DESIGNATION DE LA PERSONNE DE CONFIANCE

Dès son entrée, le résident a la possibilité de désigner, par écrit, une personne de confiance.

Celle-ci :

- Exerce les missions confiées par le résident, et seulement par lui ;
- Peut, si le résident le souhaite, l'accompagner dans ses démarches, assister aux entretiens médicaux afin de l'aider dans ses décisions ;
- Est consultée si le résident rencontre des difficultés dans la connaissance et la compréhension de ses droits (et devoirs) ;
- Peut être consultée si le résident l'a expressément indiqué par écrit lors de sa désignation, lorsqu'il n'est plus en mesure d'exprimer sa volonté ou de recevoir les informations nécessaires ;
- Reçoit systématiquement, lorsque l'état du résident ne lui permet pas d'en comprendre la portée, la notice d'information, la charte des droits de la personne protégée ainsi que le document individuel de protection des majeurs, conformément à l'article L.471-6 du Code de l'action sociale et des familles.

A SAVOIR :

- La personne de confiance doit être majeure ;
- Si une personne de confiance a été désignée avant une mesure de protection judiciaire, le juge peut confirmer ou révoquer la mission de la personne de confiance ;
- La désignation est valable sans limitation de durée, à moins que l'intéressé ne la révoque ;
- La révocation peut intervenir à tout moment.

Envoyé en préfecture le 15/10/2026
Reçu en préfecture le 15/10/2026
Publié le 15/10/2026
ID : 040-200075687-20261013-2026_74-DE

LA PERSONNE QUALIFIEE

Selon l'article L.311-5 du Code de l'Action Sociale et des Familles, le résident ou son représentant légal peut faire appel à une personne qualifiée (intervenant extérieur et bénévole nommé par les pouvoirs publics). L'arrêté nommant les personnes qualifiées est affiché à l'entrée de l'établissement et annexé au contrat de séjour.

La personne qualifiée est une personne extérieure à l'établissement. Elle est indépendante et intervient gratuitement.

Elle peut :

- Écouter le résident ou son représentant légal ;
- L'informer sur ses droits ;
- Le conseiller ;
- L'accompagner dans ses démarches ;
- L'aider à faire respecter ses droits ;
- Proposer des solutions en cas de difficulté ;
- Intervenir auprès de l'établissement si nécessaire.

Le résident peut faire appel à une personne qualifiée lorsqu'il rencontre une difficulté avec l'établissement ou lorsqu'il estime que ses droits ne sont pas respectés.

À la fin de son intervention, la personne qualifiée informe le résident ou son représentant légal :

- Des démarches réalisées ;
- Des suites données à sa demande ;
- Des mesures ou solutions qu'elle peut proposer.