



ASSOCIATION SAINT-JOSEPH

Association Loi 1901 – Reconnue d'Intérêt Général

www.association-saint-joseph.fr

contact@association-saint-joseph.fr

Association adhérente à la



05 2016 – Indice 25

LIVRET D'ACCUEIL



ASSOCIATION SAINT JOSEPH

Association Loi 1901 – Reconnue d'intérêt Général

EHPAD JEANNE ELISABETH - SAINT ANDRE

(Etablissement d'Hébergement pour personnes Agées Dépendantes)

49, rue du Pic du Midi – 64 800 IGON

☎ 05 59 92 90 28

contact@association-saint-joseph.fr

Directeur Général : Philippe DUBOIE

05 59 61 06 79

Regroupement des EHPAD

Maison Saint Joseph Siège Social et Administratif

Place Marcadieu – BP 20
64 800 NAY
Tél. : 05 59 61 06 79
Fax : 05 59 92 97 63

Maison Jeanne Elisabeth Saint André

49, rue du Pic du Midi
64 800 IGON
Tél. : 05 59 92 90 28
Fax : 05 59 61 12 86

Maison Sainte Marie

35, avenue Péboué
64 000 PAU
Tél. : 05 59 02 71 65
Fax : 05 59 02 68 18

Maison Saint Joseph-Pau

21, Bld Alsace Lorraine
64 000 PAU
Tél. : 05 59 90 03 53
Fax : 05 59 30 07 50

BIENVENUE

Madame, Monsieur,

Bienvenue dans votre nouvelle maison !

Votre arrivée au sein de cette maison est une étape importante tant sur le plan personnel que pour votre vie quotidienne.

Pour faciliter votre adaptation à ce nouveau contexte de vie, nous vous remettons ce livret d'accueil qui vous permettra de comprendre le fonctionnement de l'Association ainsi que les services dont vous disposez.

Vous trouverez également dans ce document que nous avons voulu simple et facile d'utilisation, des informations concrètes, ainsi que des conseils qui vous seront utiles tout au long de votre présence au sein de la maison.

N'hésitez pas à le consulter et à l'utiliser.

Nous vous souhaitons une vie agréable dans ce lieu chaleureux et familial.

Je serai personnellement attentif à la qualité des services qui vous seront apportés.

Avec mes sentiments dévoués.

Philippe DUBOE,
Directeur Général.

SOMMAIRE

I - Situation géographique

II - Présentation de l'établissement

- * Une équipe à votre service
- * Quelques règles de vie commune
 - Les repas
 - Le trousseau personnel
 - Le courrier
 - Les visites
 - Les sorties
 - Quelques rappels pour une bonne qualité de vie relationnelle
- * Le Conseil de la Vie Sociale
- * L'Association « Tous Ensemble »
- * Aumônerie et représentants des différents cultes

III – Conditions d'admission

IV – Documents administratifs à joindre au dossier de pré-inscription

V – Les tarifs

VI – Annexes

- * Photo d'une chambre
- * Règlement de fonctionnement
- * Charte des droits et libertés de la personne âgée dépendante
- * Arrêté portant nomination des personnes qualifiées des Pyrénées-Atlantiques prévue à l'article L.311-5 du Code de l'Action Sociale et des Familles ainsi que les dispositions retenues par la Loi pour leur intervention

I - SITUATION GEOGRAPHIQUE

L'EHPAD Jeanne-Elisabeth-Saint André est situé au Centre du village d'IGON, avec une magnifique vue sur les Pyrénées.

Ce petit village de 1000 habitants se trouve à 20 km de PAU et de LOURDES et à 5 km de NAY.

II - PRESENTATION DE L'ETABLISSEMENT

C'est en 1825 que les bâtiments de L'EHPAD ont été construits, à l'arrivée des Filles de la Croix dans le Béarn et à l'initiative de Sœur Elisabeth Bicher des Ages (fondatrice).

Depuis le 1^{ER} décembre 2005, l'Association St Joseph assure la gestion des établissements Jeanne-Elisabeth-St André d'IGON et St Joseph de NAY.

L'EHPAD Jeanne-Elisabeth-Saint André est habilité à l'aide sociale au titre de l'hébergement. Il accueille 67 résidents.

Les chambres sont réparties sur trois niveaux et sont desservies par deux ascenseurs. Elles peuvent être personnalisées en concertation avec la Direction. Elles sont équipées d'une salle de bain et d'un système d'appel malade. Des douches individuelles et collectives sont à disposition. Une surveillance est assurée 24h sur 24 par du personnel qualifié. *(Photo d'une chambre en annexe)*

Pour recevoir parents et amis, il est possible de faire la demande de chambres d'hôtes auprès du service administratif.

Au rez-de-chaussée se trouve le bureau du médecin coordinateur, le service administratif, la cuisine, la salle à manger et les salons. D'autres salles peuvent accueillir les résidents pour diverses activités (travaux manuels, gymnastique...).

L'établissement a deux chapelles où sont célébrées les messes. A proximité, se trouve une chambre dite « reposoir » à la disposition des familles endeuillées.

Vivre à Jeanne-Elisabeth-Saint André c'est bénéficier de services et d'aides adaptés, d'installations collectives confortables dans le respect des besoins et des désirs de chacun.

Tous les mois un programme d'animation est remis au résident. Jeux, anniversaires, goûters, sorties, spectacles, relaxation, ateliers mémoire... sont proposés.

UNE EQUIPE A VOTRE SERVICE

L'équipe pluridisciplinaire (soignants, animatrices, agents de service hôtelier, veilleuses, lingère, maîtresse de maison, agent des services techniques, administration, bénévoles) a le souci :

- de privilégier l'autonomie et la dignité de chaque personne,
- d'écouter, de respecter tout un chacun dans son histoire, ses croyances, ses besoins de santé et ses besoins sociaux,
- d'accompagner humainement et spirituellement chaque personne dans son avancée en âge, ses problèmes de santé, jusqu'au bout de sa vie.

Prestataires externes, au choix du résident

- Médecins, spécialistes,
- pharmaciens,
- kinésithérapeutes,
- podologues,
- ambulanciers,
- dentistes,
- ophtalmologues,
- radiologues,
- coiffeuses...

Leurs prestations restent à charge du résident ou des organismes sociaux (CPAM, MSA..., mutuelle).

QUELQUES REGLES DE VIE COMMUNE

Il existe dans notre EHPAD, comme dans tout lieu de vie en commun des règles « du vivre ensemble » :

Les repas

Ils sont proposés à la salle à manger, si l'état de santé du résident l'exige, dans la chambre avec l'aide du personnel et/ou de la famille suivant le cas. Les horaires sont les suivants :

- | | |
|-----------------------------------|-------------------|
| - petit déjeuner servi en chambre | à partir de 8 h |
| - déjeuner en salle à manger | à partir de 12h30 |
| - dîner en salle à manger | à partir de 18h30 |

Une collation est proposée en milieu d'après-midi.

Les menus sont établis de manière équilibrée. Ils sont affichés par avance aux abords de la salle à manger.

Les régimes alimentaires médicalement prescrits sont pris en compte dans le cadre de plans de soins individualisés.

Une « Commission Menus » permet aux résidents de participer à l'élaboration des menus et pouvoir affirmer ainsi leurs goûts et préférences.

Le trousseau personnel

Le résident amène son trousseau personnel : savon, dentifrice, shampoing, eau de toilette, sac de voyage léger en cas d'hospitalisation, mais aussi ses vêtements personnels. Ces derniers doivent être marqués, avec des marques tissées au nom et prénom complet du résident et cousues au milieu du col ou de la taille. En ce qui concerne les bas et les chaussettes, les marques doivent être cousues à l'intérieur. Ce point est primordial pour éviter que du linge non marqué ne puisse être rendu à son propriétaire. L'Association peut demander, en accord avec le résident et/ou sa famille, à un professionnel de réaliser le marquage et les petits travaux de couture du linge du résident. Les tarifs font l'objet d'un affichage.

L'entretien du linge se fait dans l'établissement. Il est compris dans le prix de journée hébergement qui vous est facturé.

En ce qui concerne le linge délicat ou nécessitant un entretien à sec, l'entretien reste à charge du résident et/ou de sa famille. L'EHPAD ne peut être tenu responsable de toute détérioration.

La literie, le linge de toilette et de table sont fournis et entretenus par l'EHPAD.

Le courrier

Le courrier est distribué quotidiennement à partir de 11h.

Une boîte aux lettres est à disposition pour le courrier départ. Vous la trouverez au service administratif.

Les visites

Les visiteurs sont les bienvenus, à tout moment (y compris la nuit) mais de préférence entre 8h à 20h30.

Les sorties

Le résident indépendant est libre d'aller et venir. Afin d'éviter toutes inquiétudes et organiser le service, l'information sur les absences (journée(s), nuit(s)) sera donnée au secrétariat ou au service infirmier lorsque les bureaux seront fermés.

La fermeture principale a lieu à 21h. Le résident devra prévenir s'il rentre après cette heure afin que les portes lui soient ouvertes.

Quelques rappels pour une bonne qualité de vie relationnelle

Il est fortement déconseillé :

- d'abuser de boissons alcoolisées,
- de fumer dans les locaux,
- de conserver en chambre tout produit nécessitant une conservation au froid.

L'utilisation d'appareil de radio, télévision ou de tout autre système phonique se fera avec discrétion dans le respect du voisinage.

Il est demandé de ne pas modifier les installations existantes notamment électriques, de ne pas utiliser les appareils à carburant liquide, solide ou gazeux, ainsi que tout matériel chauffant qui ne sont pas fournis ou autorisés par le service technique de l'EHPAD.

Personnes qualifiées - médiation

L'article L.311-5 du Code de l'Action Sociale et des familles prévoit la possibilité pour toute personne prise en charge par un établissement ou service social ou médico-social, ou son représentant légal, de pouvoir faire appel, en vue de l'aider à faire valoir ses droits, à une personne qualifiée qu'elle choisit sur une liste établie. Cette liste est à disposition du résident à l'accueil de l'EHPAD et figure dans le livret d'accueil, ainsi que les dispositions retenues par la Loi pour son intervention.

LE CONSEIL DE LA VIE SOCIALE

Il existe un conseil de la vie sociale, instance d'expression des résidents et de leurs familles.

Il s'agit d'une institution représentative à caractère consultatif sur les questions relatives à la vie quotidienne. Il est composé de représentants :

- des résidents,
- des familles,
- du personnel,
- de la Congrégation des Filles de la Croix,
- de la direction,
- du conseil d'administration.

La liste des membres est portée à la connaissance des résidents par voie d'affichage.

Le conseil de la vie sociale se réunit quatre fois par an. Le compte-rendu est communiqué à l'issue de chaque réunion.

L'ASSOCIATION « TOUS ENSEMBLE »

L'association « Tous ensemble » a pour but d'améliorer la qualité de vie des résidents par diverses animations ou achats.

Elle participe à la vie sociale de la Maison.

Rejoindre l'Association c'est faire avancer sur notre territoire les services et l'accompagnement de nos aînés et créer tous ensemble dans conditions de vie agréables et conviviales.

Il est possible d'adhérer comme membre actif ou adhérent.

Pour plus de renseignements, veuillez contacter le secrétariat.

AUMONERIE ET REPRESENTANTS DES CULTES

* **Culte catholique :**

Le Père Jean SUBERBIELLE, aumônier de l'EHPAD Jeanne-Elisabeth – Saint André est à la disposition du résident et de sa famille.

* **Culte protestant :**

Monsieur le Pasteur Michel JACOB ☎ 05 59 27 32 50 ou 06 13 86 30 81
Eglise Protestante Unie de France

* **Culte israélite :**

Monsieur Marc BONDIT ☎ 06 67 20 47 00
Domicile : 94 bd Alsace Lorraine PAU

* **Culte musulman :**

Mosquée de PAU ☎ 05 59 80 21 67 ou 06 18 72 34 31

* **Culte anglican :**

Monsieur John ETHUR ☎ 06 06 45 23 67
3 bis rue Pasteur – PAU

* **Culte orthodoxe :**

Eglise orthodoxe de France ☎ 05 59 83 02 95 ou 06 17 13 08 05
Père Jean Louis GUILLAUD
5 bis rue Carrère - PAU

Eglise orthodoxe Russe ☎ 05 59 02 58 46
Paroisse St Alexandre Nevsky – rue Jean Réveil
Madame POUCHITALOFF
2 allées Laparent – PAU

* **Culte copte :**

Eglise Copte Orthodoxe ☎ 05 59 02 63 77 ou 06 81 91 54 61
Père Pierre LEGARTO
4 rue Duparc - PAU

III - CONDITIONS D'ADMISSION

Sont accueillies les personnes :

- âgées de 60 ans, titulaires d'un titre de pension ou de retraite, dont les besoins d'aide et de soins sont compatibles avec les moyens d'intervention dont dispose l'établissement,
- ou
- âgées de – 60 ans disposant d'une dérogation du Conseil Général pour placement en établissement,
- ayant fourni l'ensemble des documents administratifs ainsi que le dossier médical demandés lors de l'inscription.
- dont l'entrée est prononcée par le Directeur Général, après entretien avec le futur résident, à défaut sa famille ou la personne référente ou son représentant légal.

IV - DOCUMENTS ADMINISTRATIFS A JOINDRE IMPERATIVEMENT AU DOSSIER DE PRE-INSCRIPTION pour constitution dossiers de demande d'aide (allocation logement, APA, aide sociale)

- ❖ Photocopie livret de famille - carte d'identité pour les célibataire uniquement
- ❖ Photocopie attestation Sécurité Sociale – se rendre à la borne
- ❖ Photocopie carte de mutuelle
- ❖ Photocopie acte notarié si vente, donation, partage
- ❖ Photocopie du jugement de la mise sous protection
- ❖ Photocopie des trois derniers mois de relevés de compte
- ❖ Photocopie de la dernière déclaration de revenus
- ❖ Photocopie du dernier avis d'imposition
- ❖ Photocopie de la dernière taxe foncière si propriétaire
- ❖ Photocopie de la dernière taxe habitation
- ❖ Photocopie de la dernière quittance de loyer si locataire
- ❖ Photocopie de la dernière notification de droit à l'allocation logement
- ❖ Attestation sur l'honneur si la personne est hébergée à titre gratuit
- ❖ Photocopie de la dernière notification APA à domicile
- ❖ Adresses de tous les obligés alimentaires (enfants)

V – LES TARIFS

Voici quelques informations synthétiques sur le type d'accueil, les tarifs et services à la personne qui sont proposés par les EHPAD SAINT JOSEPH à NAY et JEANNE ELISABETH et SAINT ANDRE à IGON.

| SIGNALÉTIQUE DE L'ASSOCIATION SAINT JOSEPH GESTIONNAIRE DES EHPAD SAINT JOSEPH et JEANNE ELISABETH-SAINTE ANDRE | |
|--|---|
| <ul style="list-style-type: none"> ▪ Statut : Association loi 1901 ▪ Président : Alain GUINAUDEAU | |
| SIGNALÉTIQUE DE L'E.H.P.A.D. SAINT JOSEPH à NAY | SIGNALÉTIQUE DE L'E.H.P.A.D. J.ELISABETH-SAINTE ANDRE à IGON |
| <ul style="list-style-type: none"> ▪ Raison sociale : EHPAD SAINT JOSEPH ▪ Adresse : place Marcadieu – BP 20 – 64800 NAY ▪ Médecin Coordinateur : Philippe LALANNE | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Raison sociale : EHPAD JEANNE ELISABETH-SAINTE ANDRE ▪ Adresse : 49, rue du Pic du Midi – 64800 IGON ▪ Médecin Coordinateur : Philippe LALANNE |

| TYPE D'ACCUEIL ET TARIFS | | |
|--------------------------|---------------------------------|-------------------------------------|
| Tarif hébergement | | 54.06 |
| | Moins de 60 ans | 70.89 |
| | Temporaire | 56.77 |
| Tarifs dépendance | | |
| | ▪ GIR 1 – 2 | 23.64 |
| | ▪ GIR 3 – 4 | 14.89 |
| | ▪ GIR 5 – 6 (ticket modérateur) | 6.40 |
| | Hébergement + dépendance | Hébergement temporaire + dépendance |
| Hébergement + Dépendance | | |
| | ▪ GIR 1 – 2 | 77.70 |
| | ▪ GIR 3 – 4 | 68.95 |
| | ▪ GIR 5 – 6 | 60.46 |
| | | 80.41 |
| | | 71.66 |
| | | 63.17 |

Information fiscale : Selon la loi de finance, peuvent être déduits sur la déclaration de revenus les frais liés à l'hébergement et à la dépendance (seulement le montant qui n'est pas pris en charge par l'APA).

| TARIFS SOINS | |
|---|-------|
| ○ GIR 1 – 2 | 33.78 |
| ○ GIR 3 – 4 | 25.42 |
| ○ GIR 5 – 6 | 17.06 |
| Tarifs financés par la Caisse d'Assurance Maladie par dotation à l'établissement. Ne sont pas à la charge du résident. | |

| PRESTATIONS ET ALLOCATIONS | |
|--|---|
| Les tarifs comprennent (prestations comprises dans le prix de journée et le tarif dépendance) | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Le loyer relatif à la location de la chambre meublée ▪ Les repas : petit-déjeuner, déjeuner, collation, dîner ▪ L'entretien des chambres et des parties communes ▪ L'entretien du linge de maison et du linge personnel ▪ Les couches et alèses ▪ Les activités occupationnelles et thérapeutiques |
| Les tarifs ne comprennent pas (prestations facturées en sus du prix de journée et du tarif dépendance) | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Les communications téléphoniques ▪ Les prestations de coiffure ▪ Les prestations paramédicales : kinésithérapie, ergothérapie ▪ Frais de participation à certaines sorties extérieures (précisées) |
| Médicalisation | Tous les lits sont médicalisés, c'est-à-dire qu'ils bénéficient d'une prise en charge des soins par un personnel qualifié (médecin, infirmières, aides-soignantes, aides médico-psychologiques) |
| Aides et allocations | Les résidents peuvent bénéficier : <ul style="list-style-type: none"> ▪ de l'aide sociale (conditions de revenus) ▪ de l'allocation personnalisée à l'autonomie pour les résidents relevant des GIR 1 à 4 ▪ de l'allocation logement (conditions de revenus) |



Chambre



DELEGATION TERRITORIALE DES
PYRENEES-ATLANTIQUES

DIRECTION GÉNÉRALE DES SERVICES
DIRECTION DE LA SOLIDARITÉ
DEPARTEMENTALE

Le Préfet des Pyrénées-Atlantiques

2015-224-010

ARRETE MODIFICATIF CONJOINT
DU DIRECTEUR DE L'AGENCE REGIONALE DE SANTE D'AQUITAINE
DU PREFET DES PYRENEES-ATLANTIQUES
ET DU PRESIDENT DU CONSEIL DEPARTEMENTAL DES PYRENEES-ATLANTIQUES
PORTANT NOMINATION DES PERSONNES QUALIFIEES DES PYRENEES-ATLANTIQUES

VU les articles L.311-5, L.312-1, R.311-1 et R.311-2 du Code de l'Action Sociale et des Familles (CASF) ;

VU la loi n° 2002-02 du 2 janvier 2002 rénovant l'action sociale et médico-sociale ;

VU la loi n° 2005-102 du 11 février 2005 pour l'égalité des droits et des chances, la participation et la citoyenneté des personnes handicapées ;

VU la loi n° 2009-879 du 21 juillet 2009 portant réforme de l'hôpital et relative aux patients, à la santé et aux territoires ;

VU la circulaire DGAS/SD 5 n°2004-138 du 24 mars 2004 relative à la mise en place du livret d'accueil prévu à l'article L.311-4 du CASF ;

VU l'arrêté n° 2012 237-0011 du 24 août 2012 portant nomination des personnes qualifiées dans les Pyrénées-Atlantiques ;

CONSIDERANT la demande de Monsieur Philippe JEAN en date du 10 Juin 2015 présentant sa candidature en tant que personne qualifiée ;

SUR propositions conjointes de la Directrice de la Délégation Territoriale des Pyrénées-Atlantiques de l'Agence Régionale de Santé d'Aquitaine, du Directeur Départemental de la Cohésion Sociale des Pyrénées-Atlantiques, et du Directeur Général Adjoint en charge de la Solidarité Départementale du Département des Pyrénées-Atlantiques ;

Agence Régionale de la Santé
Délégation Territoriale des
Pyrénées-Atlantiques
Cité Administrative Bd Tourasse
CS 11604
64016 PAU-Cedex

Département des Pyrénées-
Atlantiques
Direction Générale Adjointe de la
Solidarité départementale
Direction de l'Autonomie
64, avenue Jean Biray
64058 PAU-Cedex 8

Préfecture des Pyrénées-Atlantiques
Direction Départementale de la
Cohésion Sociale
Cité Administrative Boulevard
Tourasse
CS 57570
64075 PAU-Cedex

ARRETEM

ARTICLE PREMIER – La liste des personnes qualifiées des Pyrénées-Atlantiques, prévue à l'article L.311-6 du Code de l'Action Sociale et des Familles, est modifiée comme suit :

| | | | |
|-----------|-----------------|--|-------------------------|
| LARRIERU | JOSEPH | 6, rue Mendxka | 64990 ST PIERRE D IRUBE |
| AMESTOY | SERGE | 16, rue du Pont | 64700 HENDAYE, |
| POSTAI | MARIE-DOMINIQUE | 1407, route de Baigts | 64300 SAINT BOES |
| CREMACHI | JEAN-CLAUDE | Quartier Campagne | 64680BUZIET |
| LUBESPERE | CHRISTIAN | Res.Le Quintaou 67, rue de Jouanetote | 64600 ANGLET |
| JEAN | PHILIPPE | 133, avenue de Montardon | 64000 PAU |

ARTICLE 2 – Les autres articles de l'arrêté du 24 août 2012 restent inchangés.

ARTICLE 3 – Les recours dirigés contre le présent arrêté peuvent être portés devant le Tribunal Administratif compétent, dans le délai de deux mois, à compter de la date de sa publication au recueil des actes administratifs de la Préfecture du département des Pyrénées-Atlantiques et au recueil des actes du Département des Pyrénées-Atlantiques.

ARTICLE 4 – La Directrice Générale Adjointe de l'Agence Régionale de Santé d'Aquitaine, la Directrice de la Délégation Territoriale des Pyrénées-Atlantiques, la Secrétaire Générale de la Préfecture des Pyrénées-Atlantiques, le Directeur Départemental de la Cohésion Sociale, et le Directeur Général des Services Départementaux des Pyrénées-Atlantiques sont chargés, chacun en ce qui le concerne, de l'exécution du présent arrêté qui sera notifié aux personnes qualifiées et publié au recueil des actes administratifs de la Préfecture du département des Pyrénées-Atlantiques et au recueil des actes administratifs du Département des Pyrénées-Atlantiques.

Fait à Pau, le 12 AOUT 2015

Le Directeur de
l'Agence Régionale
de Santé d'Aquitaine,


Michel LAFORCADE

Agence Régionale de la Santé
Délégation Territoriale des
Pyrénées-Atlantiques
Cité Administrative Bd Tourasse
CS 11604
64016 PAU-Cedex

Le Président du Conseil
Départemental des
Pyrénées-Atlantiques,

Le Président du Conseil départemental

Jean-Jacques LASSERRE

Département des Pyrénées-
Atlantiques
Direction Générale Adjointe de la
Solidarité départementale
Direction de l'Autonomie
64, avenue Jean Biray
64058 PAU-Cedex 9

Le Préfet des
Pyrénées-Atlantiques

Pour le Préfet et par délégation,
Le Sous-Préfet
d'Oron-Sainte-Marie,


Samuel BOUJU

Préfecture des Pyrénées-Atlantiques
Direction Départementale de la
Cohésion Sociale
Cité Administrative Boulevard
Tourasse
CS 57570
64075 PAU-Cedex

Règlement d'intervention du dispositif « Personnes qualifiées »

1- Références juridiques

↪ **Loi n°2002-2 du 2 janvier 2002 rénovant l'action sociale et médico-sociale**

↪ **Décret n°2003-1094 du 14 novembre 2003 relatif à la personne qualifiée**

↪ **Loi n°2005-102 du 11 février 2005 pour l'égalité des droits et des chances, la participation et la citoyenneté des personnes handicapées**

↪ **Ordonnance n° 2010-177 du 23 février 2010 de coordination avec la loi n° 2009-879 du 21 juillet 2009 portant réforme de l'hôpital et relative aux patients, à la santé et aux territoires**

↪ **Article L311-5 du Code de l'Action Sociale et des Familles (CASF)**

Toute personne prise en charge par un établissement ou un service social ou médico-social ou son représentant légal peut faire appel, en vue de l'aider à faire valoir ses droits, à une personne qualifiée qu'elle choisit sur une liste établie conjointement par le représentant de l'Etat dans le département, le directeur général de l'agence régionale de santé et le président du conseil général. La personne qualifiée rend compte de ses interventions aux autorités chargées du contrôle des établissements ou services concernés, à l'intéressé ou à son représentant légal dans des conditions fixées par décret en Conseil d'Etat.

↪ **Article R311-1 du CASF**

En temps utile et, en tout état de cause, dès la fin de son intervention, la personne qualifiée, mentionnée à l'article L. 311-5, informe le demandeur d'aide ou son représentant légal par lettre recommandée avec avis de réception des suites données à sa demande et, le cas échéant, des mesures qu'elle peut être amenée à suggérer, et des démarches qu'elle a entreprises.

Elle en rend compte à l'autorité chargée du contrôle de l'établissement, du service ou du lieu de vie et d'accueil et, en tant que de besoin, à l'autorité judiciaire.

Elle peut également tenir informé la personne ou l'organisme gestionnaire.

↪ **Article R311-2 du CASF**

Les frais de déplacement, engagés le cas échéant par la personne qualifiée, peuvent être remboursés :

1° Soit en application du décret n° 2001-654 du 19 juillet 2001 fixant les conditions et les modalités de règlement des frais occasionnés par les déplacements des personnels des collectivités locales et établissements publics mentionnés à l'article 2 de la loi n° 84-53 du 26 janvier 1984 modifiée portant dispositions statutaires relatives à la fonction publique territoriale et abrogeant le décret n° 91-573 du 19 juin 1991, pour les personnes accueillies dans des établissements et services autorisés par le président du conseil général en application du a) de l'article L. 313-3 ;

2° Soit en application du [décret n° 2006-781 du 3 juillet 2006](#) fixant les conditions et les modalités de règlement des frais occasionnés par les déplacements temporaires des personnels civils de l'Etat, pour les personnes accueillies dans des établissements et services autorisés par le représentant de l'Etat en application du b) de l'article L. 313-3 ;

3° À parts égales, en application de ces mêmes décrets, pour les personnes accueillies dans des établissements et services autorisés conjointement par ces mêmes autorités publiques en application du dernier alinéa de l'article L. 313-3.

Les frais de timbres et de téléphone peuvent aussi faire l'objet d'un remboursement sur la base de justificatifs. Le remboursement de ces frais est pris en charge selon les cas énoncés aux alinéas précédents par l'Etat ou le département.

2- Désignation des personnes qualifiées :

2-1 Qualités requises des personnes qualifiées :

- a) La personne qualifiée présente des garanties de moralités, de neutralité, de discrétion et d'indépendance nécessaires à l'exercice de la mission.
- b) La personne qualifiée a œuvré ou œuvre dans le champ de l'action sociale ou médico-sociale et possède par l'exercice présent ou passé d'une activité professionnelle ou bénévole, l'expérience requise pour évaluer l'exercice des droits des usagers dans les établissements ou services sociaux ou médico-sociaux.
- c) La personne qualifiée est volontaire.
- d) La personne qualifiée est bénévole.
- e) La personne qualifiée est professionnellement active, à la retraite ou en inactivité.
- f) La personne qualifiée ne peut connaître des affaires concernant les établissements et services gérés par l'association ou la structure qui l'emploie ou dans laquelle elle est administrateur. De même elle ne peut connaître des affaires relevant des autres établissements ou services où elle a été employée ou elle a exercé un mandat dans les cinq dernières années.

2-2 Arrêté de désignation :

L'arrêté de désignation des personnes qualifiées est pris conjointement par les autorités suivantes :

- le représentant de l'Etat dans le département (Préfet)
- le Directeur général de l'Agence Régionale de Santé
- le Président du Conseil général

L'arrêté comprend:

- > les références juridiques du dispositif
- > les Nom/Prénom/Adresse des personnes qualifiées

- > la référence au présent règlement
- > la durée de validité de l'arrêté

Il est publié au recueil des actes administratifs propre à chaque autorité.

La liste établie par arrêté a une validité de 3 ans à compter de sa publication.

La liste des personnes qualifiées doit être affichée de façon lisible à l'intérieur des établissements et services sociaux ou médico-sociaux et être insérée au sein du livret d'accueil (*seule l'adresse postale communiquée par la personne qualifiée a vocation à être affichée dans l'ensemble des établissements et services sociaux ou médico-sociaux, et à figurer au sein des livrets d'accueil*).

2-3 Lettre de mission :

La personne qualifiée désignée reçoit une lettre de mission de la part des autorités concernées accompagnée :

- Du présent règlement, en double exemplaire dont un à retourner signé aux autorités concernées
- De la charte d'intervention applicable aux personnes qualifiées (annexe 2)
- D'un exemplaire du formulaire de saisine (annexe 3)
- D'un exemplaire de fiche d'intervention (annexe 4)
- D'un exemplaire de formulaire de remboursement des frais (annexe 5)

3- Saisine des personnes qualifiées :

3-1 Personnes pouvant saisir une personne qualifiée :

La personne qualifiée intervient sur le champ des politiques sociales ou médico-sociales pilotées par l'Etat, l'ARS et le Conseil Général, à savoir les établissements et services soumis à autorisation listés au niveau de l'article L.312-1 du CASF (cf. annexe 1).

Toute personne prise en charge par un établissement ou un service social ou médico-social (ou son représentant légal) peut donc saisir une personne qualifiée afin de faire valoir ses droits. Cette saisine sera effectuée par le formulaire de saisine (annexe 3)

La qualité de représentant légal est appréciée en fonction des dispositions spécifiques prévues dans le Code de l'Action Sociale et des Familles et le Code Civil.

A titre exceptionnel, la notion de représentant légal peut être étendue dans les cas où une personne demanderesse sollicite le soutien d'un membre de sa famille, d'un curateur (ou d'un mandataire de protection future) ou d'un autre professionnel pour la mise en œuvre d'une saisine d'une personne qualifiée (voir formulaire de saisine annexe 3).

3-2 Situations excluant la saisine d'une personne qualifiée :

En présence d'un litige concernant les conditions d'hébergement ou de prise en charge, l'organisation, les relations avec le personnel ou d'autres personnes accueillies, dans un établissement ou service social ou médico-social, la communication directe avec l'établissement ou le service reste la première solution à mettre en œuvre.

L'intervention d'une personne qualifiée ne doit en aucun cas se substituer à l'intervention des institutions habilitées à intervenir dans le cadre de leurs compétences et obligations légales:

à titre d'exemples : l'établissement ou le service social ou médico-social concerné, le Conseil de la Vie Sociale, le Département des Pyrénées-Atlantiques et autres collectivités territoriales, les services de l'Etat dans le département des Pyrénées-Atlantiques, l'Agence Régionale de Santé d'Aquitaine, les Centres Locaux d'Information et de Coordination, la Maison Départementale des Personnes handicapées, le Médiateur de la République, les mandataires judiciaires et organismes de protection des majeurs...

Dans ces cas, la personne qualifiée est fondée à réorienter la demande vers la structure concernée et en informe l'auteur de la saisine

3-3 Modalités de saisine de la personne qualifiée :

Le recours à une personne qualifiée s'effectue gratuitement sur simple demande, à partir du formulaire de saisine prévue en annexe 3

- La liste des personnes qualifiées et le formulaire de saisine sont annexés au livret d'accueil et affichée dans l'établissement,
- La liste comprend 7 personnes pour le département des Pyrénées atlantiques qui pourront intervenir sur l'ensemble des établissements et services médico-sociaux listés en annexe 1.

4- Exercice des personnes qualifiées :

4-1 Modalités d'exercice :

- 1) Saisine par la personne ou son représentant légal d'une personne qualifiée, à partir de liste établie par arrêté et via le formulaire spécifique (cf. Annexe 3), à adresser par courrier postal
- 2) Accusé de réception de la personne qualifiée adressé au demandeur par courrier postal ou courrier électronique, avec copie à l'autorité (ou les autorités) chargée du contrôle de l'établissement ou du service social ou médico-social concerné en précisant si nécessaire que la demande est hors champ de compétence de la personne qualifiée
- 3) Mise en œuvre de l'action par la personne qualifiée sur la base du présent règlement
- 4) Restitution à partir de la fiche d'intervention (cf. Annexe 4)
 - a) Au demandeur
 - b) A l'autorité (ou les autorités) chargée du contrôle de l'établissement ou du service social ou médico-social
 - c) A l'autorité judiciaire le cas échéant
 - d) A l'organisme gestionnaire et notamment le directeur de l'établissement et du service

4-2 Prise en charge financière des frais d'intervention :

Conformément à l'article R311-2 du CASF repris au 1, les frais de déplacement engagés par les personnes qualifiées peuvent être remboursés.

Le frais de timbre et de téléphone peuvent également faire l'objet d'un remboursement, sur présentation de justificatifs.

La demande de remboursement devra s'opérer trimestriellement, à partir du formulaire spécifique (cf. Annexe 5) et sera adressée à ou aux autorités compétentes chargées de l'autorisation de l'établissement ou du service social et médico-social dont relève le demandeur (cf. Annexe 1), selon la répartition prévu en fonction de l'article L313-1 du CASF.

Exemple de répartition :

- > *Prise en charge 100% CG : EHPA à autorisation du PCG, services d'aides aux personnes âgées autorisés par le PCG*
- > *Prise en charge à 100% ARS : SSIAD*
- > *Prise en charge 50% CG et 50% ARS quand autorisation conjointe, EHPAD, USLD, AJ, HT*
- > *Prise en charge à 100% ARS : MAS, IME, ITEP, IEM, SESSAD.*
- > *Prise en charge à 100% CG : Foyers d'hébergement, Foyers de vie, Services d'accompagnement à la vie sociale*
- > *Prise en charge à 100% DDCS : CHR, Services tutélaires*

4-3 Formation initiale des personnes qualifiées :

Un kit « personne qualifiée », est remis à chaque personne désignée sur l'arrêté ; il est notamment composé :

> De la listes des établissements et structures concernées

> Des coordonnées utiles

A titre d'exemple :

- les référents des établissements sociaux et médico-sociaux au sein du Conseil général, de la Direction départementale de la cohésion sociale et de la Délégation territoriale de l'Agence régionale de santé.
- des fiches de présentation des différentes catégories d'établissements et services
- des extraits du code de l'action sociale et des familles sur les droits des usagers
- le règlement d'aide sociale

5- Evaluation du dispositif personnes qualifiées :

Les autorités concernées procèdent à une évaluation annuelle du dispositif, à partir d'un rapport d'activité établi conjointement à partir des bilans annuels individuels des personnes qualifiées. Ce rapport d'activité fera notamment apparaître le nombre de saisines, les champs concernés, les suites données, les difficultés rencontrées.

L'évaluation est partagée en réunion plénière annuelle comprenant :

- Le Représentant de l'Etat ou son représentant
- Le Directeur de l'ARS ou son représentant
- Le Président du Conseil général ou son représentant
- Les personnes qualifiées

L'évaluation effectuée pourra conduire à réviser et amender le présent document qui sert de base aux principes guidant l'action des personnes qualifiées.

Un bilan annuel synthétique sera transmis aux Présidents du CODERPA et du CDCPH



Les droits fondamentaux des personnes âgées

Créé par la loi organique n° 2011-333 du 29 mars 2011, le Défenseur des droits est une autorité indépendante de rang constitutionnel. Dominique BAUDIS a été nommé Défenseur des droits par le Président de la République le 22 juin 2011 pour un mandat de six ans. Il assure les missions précédemment exercées par le Médiateur de la République, la Haute autorité de lutte contre les discriminations et pour l'égalité (HALDE), la Commission nationale de déontologie de la sécurité (CNDS) et le Défenseur des enfants.

Le Défenseur des droits est assisté de trois adjointes et de trois collègues consultatifs chargés de lui apporter leur expertise. Il a nommé un Délégué général à la médiation avec les services publics.

Le Défenseur des droits

- protège les droits et libertés, en traitant les réclamations individuelles qui lui sont adressées ou en se saisissant d'office de certains cas ;
- promeut les droits et l'égalité, en formulant des recommandations générales et des propositions de réformes législatives ou réglementaires et en contribuant à la construction d'outils pédagogiques de sensibilisation.

Garantir les droits des personnes âgées : un enjeu de premier plan

Le vieillissement de la population occasionne de nouveaux défis sociaux, économiques et juridiques à l'échelle globale et locale que ce soit en matière de :

- qualité et sécurité des soins (accidents médicaux, erreurs médicamenteuses...);
- maltraitance physique et financière ;
- conditions d'accueil et tarification des établissements spécialisés d'hébergement ;
- accès au crédit et aux assurances ;
- accès et maintien dans le logement ;
- accès aux prestations sociales ;
- services d'aide à domicile ;
- protection des personnes âgées « majeurs protégés » ;
- accessibilité aux services de la vie quotidienne, etc.

Le Défenseur des droits s'attache à promouvoir les droits des personnes âgées et à les protéger.

En tant que professionnels accueillant des personnes âgées ou offrant des services de santé, un logement, un accompagnement social, des biens et services privés..., vous pouvez saisir le Défenseur des droits pour :

- alerter d'une atteinte à un droit ou d'un dysfonctionnement d'un service public dont bénéficient les personnes âgées ;
 - signaler un cas de discrimination, d'atteinte à la déontologie de la sécurité ou de maltraitance dans un établissement sanitaire et médico-social ;
 - obtenir des informations quant à l'accès aux droits (explications juridiques, orientation vers les instances compétentes, échanges sur des situations individuelles ou collectives...).
- Vous pouvez aussi l'informer de vos bonnes pratiques en matière de promotion des droits en faveur des personnes âgées.

QUELQUES DÉCISIONS DU DÉFENSEUR DES DROITS

33 Le Défenseur des droits a constaté que le refus d'exécution d'un contrat de bail opposé par le bailleur en raison de l'âge des locataires caractérise le délit de discrimination consistant à refuser la fourniture d'un bien en raison de l'âge. Il constitue également une faute contractuelle engageant la responsabilité civile du bailleur.

Décision MLD 2012-28

34 Un contrôle est réalisé par une CAF en vue de vérifier si les résidents d'un foyer remplissent la condition de résidence d'occupation effective de leur logement pendant 8 mois par an, condition nécessaire au bénéfice des allocations personnalisées au logement (APL). À l'issue de ce contrôle, le versement des APL a été suspendu pour les résidents non présents le jour du contrôle ou ayant refusé de présenter leur passeport aux agents de la CAF. Ces décisions sont illégales et revêtent un caractère discriminatoire fondé sur la nationalité prohibé par la CEDH, la convention 118 de l'OIT et la directive 2003/109/CE du 25 novembre 2003.

Délibération n° 2009-150
du 6 avril 2009

Saisi de difficultés rencontrées par les personnes âgées dont l'état requiert un hébergement en établissement spécialisé (notamment dans un établissement d'hébergement pour personnes âgées dépendantes), le Défenseur des droits a formulé sept recommandations visant à protéger les droits de ces personnes avant et après leur séjour en établissements spécialisés.

Décision MSP-MLD/2013-57

Comment saisir le Défenseur des droits ?

Par courrier : **Le Défenseur des droits,**
7 rue Saint-Florentin - 75409 Paris Cedex 08

Par le formulaire internet figurant sur le site :
www.defenseurdesdroits.fr
(Rubrique : Saisir)

Par ses délégués dans les départements :
www.defenseurdesdroits.fr
(Rubrique : Contacter votre délégué)

L'institution s'appuie sur un réseau territorial de proximité composé de 450 délégués qui accueillent les réclamants au sein de permanences, les informent sur leurs droits, les orientent et le cas échéant aident à régler à l'amiable leurs différends.

NB : La saisine du Défenseur des droits est gratuite. Elle n'interrompt en aucun cas les délais de prescription des actions en justice ou des recours administratifs. L'institution ne se substitue ni à la justice, ni aux inspections internes, ni au contrôle hiérarchique.

Quels sont les pouvoirs du Défenseur des droits ?

Le Défenseur des droits dispose de plusieurs moyens d'intervention qu'il adapte à chaque cas. Il peut :

- demander des informations, des explications et la communication des pièces sans que le caractère secret ou confidentiel puisse lui être opposé ;
- auditionner les différents intervenants ;
- saisir toute autorité compétente ;
- effectuer des vérifications sur place ;
- présenter des observations devant les juridictions ;
- établir des recommandations individuelles ou générales (pour les problématiques particulièrement importantes, il reçoit l'avis d'un collègue de personnalités qualifiées) qui peuvent donner lieu à une injonction et à la publication d'un rapport spécial.

Le Défenseur des droits est structuré autour de services spécialisés dans l'instruction des réclamations parmi lesquels les pôles santé, protection sociale, biens et services, fiscal et justice.

Des partenariats sont également développés avec des caisses de retraites permettant notamment la signature de conventions et l'identification de correspondants privilégiés pour parvenir à un traitement amiable des dossiers reçus.

**RETROUVEZ
TOUTES LES DÉCISIONS
DU DÉFENSEUR DES DROITS**
[http://www.defenseurdesdroits.fr/
sinformer-sur-le-defenseur-des-
droits/espace-juridique/decisions-0](http://www.defenseurdesdroits.fr/sinformer-sur-le-defenseur-des-droits/espace-juridique/decisions-0)