
- REGLEMENT DE FONCTIONNEMENT - ACCUEIL DE JOUR ADMR « LES MYOSOTIS »

Ce service d'accueil de jour autonome, conçu comme un prolongement du domicile (et donc complémentaire aux services déjà mis en place à domicile), est géré par l'association locale ADMR :

	ACCUEIL DE JOUR « LES MYOSOTIS »
<i>Adresse :</i>	1 rue des Myosotis St Cyprien sur Dourdou 12320 CONQUES EN ROUERGUE
<i>Tel :</i>	05.65.78.52.93
<i>Mail :</i>	lesmyosotis@fedr12.admr.org

Pour faciliter l'accompagnement, une personne référente, ou de confiance, est désignée pour chaque personne accueillie sur le contrat d'accueil. Il peut s'agir d'un membre de la famille, d'un proche, d'un aidant professionnel ou d'un représentant légal. En cas de besoin, cette personne serait contactée par le personnel de l'accueil de jour.

I - OBJECTIFS

1) Objectif de l'accueil de jour

Pour la personne accueillie :

- ◆ **Préserver la vie sociale :**
 - ✓ Améliorer la qualité de vie de la personne accueillie et de sa famille, malgré le contexte pathologique ;
 - ✓ Aider la personne accueillie dans ses difficultés comportementales, relationnelles et ses aptitudes pratiques ;
 - ✓ Rompre l'isolement et restaurer le lien social en proposant des rencontres, échanges et activités adaptées.
- ◆ **Maintenir un maximum d'autonomie** par des soins d'accompagnement, en s'appuyant sur l'entretien des capacités restantes notamment par des activités à visée socio-thérapeutique et une vie relationnelle riche. L'accueil de jour participe ainsi à une mission d'alerte sur l'état de santé général de la personne, grâce à la coordination instaurée avec les autres services intervenants à domicile, ainsi qu'avec sa famille.

- ◆ **Préparer une éventuelle entrée en institution :** L'accueil de jour peut aider dans le choix du maintien à domicile de la personne accueillie ou de l'accueil en établissement.

Pour les aidants :

- ◆ **Leur permettre des temps de répit** en prenant en charge la personne accueillie.

◆ **Diminuer leur taux de morbidité** : en effet ce taux est 50% supérieur chez les aidants que dans la population de la même tranche d'âge (apparition de maladies chroniques avec oubli de se soigner ou non-observance de traitement).

2) Soutien psychologique pour les aidants

◆ **Amener un soutien psychologique avec la plateforme d'accompagnement et de répit** : Le psychologue de l'Accueil de Jour effectue des visites à domicile afin de répondre aux besoins d'informations, d'écoute et de conseils. Il propose diverses prestations de répit ou de soutien. Il informe, éduque les aidants pour faire face à la prise en charge d'une personne malade. Il favorise le maintien de la vie sociale et relationnelle de l'aidant et lutte contre le repli et la dépression. Il propose et coordonne des séances d'art thérapie.

◆ **Amener un soutien psychologique avec France Alzheimer** : Une psychologue de l'association départementale Aveyron-Alzheimer propose des formations annuelles pour : comprendre les mécanismes de la maladie, mieux adapter ses attitudes et comportements face à la personne malade, mieux communiquer, mieux connaître les aides existantes. Elle anime également des groupes de parole pour les aidants et les temps d'échange ont lieu à l'accueil de jour environ une fois par mois.

II - ADMISSION

1) Critères d'admission

L'accueil de jour « Les Myosotis » s'adresse :

. Prioritairement aux personnes âgées en perte d'autonomie et/ou atteintes de la maladie d'Alzheimer ou maladies apparentées (**stade léger à modéré**, altérant leur sécurité et qualité de vie), **stable sur le plan médical, physiquement autonome et vivant à domicile.**

. Aux personnes âgées en perte d'autonomie physique qui sont désireuses et en capacité de bénéficier d'un projet de soutien à domicile (capacité d'attention, capacité à participer aux activités proposées.....)

. Les personnes vivant soit en famille d'accueil, soit en accueil familial regroupé ne peuvent bénéficier de plus de 2 jours d'accueil par semaine.

Toute personne souhaitant entrer dans le service ne doit pas :

- ❖ Présenter une maladie contagieuse,
- ❖ Présenter un comportement qui empêche la vie en société (agressivité, mise en danger d'autrui et/ou de soi...),
- ❖ Présenter un état de dépendance médicale trop avancée (nutrition parentérale, oxygénothérapie, ne pas pouvoir manger seul...),
- ❖ Y venir avec des objets dangereux, de l'alcool [...],
- ❖ Présenter une maladie psychiatrique relevant d'une prise en charge hospitalière.

L'admission ou le refus ne sont pas définitifs : l'équipe professionnelle de l'accueil de jour revoit régulièrement les situations en fonction de l'état de santé des personnes accueillies.

2) Entretien de pré-admission

La personne répondant aux critères d'admission et intéressée par ce service, est reçue, avec son aidant, par l'infirmière coordinatrice du service, afin de visiter l'accueil de jour et de prendre connaissance du fonctionnement et de l'équipe.

Cette rencontre permet d'aborder la pathologie avec la personne et ses proches, son évolution et son retentissement sur l'entourage, et de recueillir les attentes de chacun. L'objectif de ce temps d'échange

est de vérifier que le service d'accueil de jour est adapté à la situation, aux besoins de la personne et aux attentes de sa famille :

☞ Si tel est le cas :

✓ Un projet d'accompagnement personnalisé et individualisé sera alors défini et mis en place, en partenariat avec la personne accueillie, sa famille et les professionnels de la structure ;

✓ Une liste des documents pour l'admission est alors également remise, ainsi que le présent règlement de fonctionnement ;

✓ Une journée d'essai gratuite est proposée.

☞ Si ce n'est pas le cas, l'infirmière responsable proposera une orientation (solution alternative) et accompagnera la famille dans cette démarche.

3) Admission

L'admission est conclue à la signature du contrat d'accueil. Les pièces demandées lors de la pré-admission devront alors être fournies le jour de l'admission. Sont alors remis à la personne accueillie (ou à son représentant) :

- ✓ un livret d'accueil (incluant la charte des droits et libertés de la personne accueillie)
- ✓ le contrat d'accueil signé

Pour l'admission, le médecin traitant remplit le certificat médical de l'accueil de jour « les Myosotis » précisant l'aptitude à vivre en collectivité, les allergies éventuelles ainsi que les antécédents et pathologies actuelles.

III - FONCTIONNEMENT GENERAL

Accueil

La capacité d'accueil maximale de l'accueil de jour « Les Myosotis » est de 12 personnes par jour. L'accès au service se fera par journée ou demi-journée (l'après-midi dans certains cas) selon le souhait des personnes et de leur famille. Pour une bonne prise en charge, la fréquence minimum doit d'être d'au moins un jour par semaine. De façon exceptionnelle, nous pouvons accueillir ponctuellement certaines personnes.

Les horaires d'accueil sont fixés de 10H à 17H30 le lundi, mardi, mercredi, jeudi et vendredi, sauf les jours fériés. Exceptionnellement des jours de fermeture peuvent être programmés sur l'année. Les familles seront alors informées en temps utiles par courrier et voie d'affichage (de manière à pouvoir s'organiser et prendre les dispositions nécessaires). L'heure d'ouverture a été décidée conjointement avec l'infirmière coordinatrice du SSIAD des 3 Vallées (de St Cyprien sur Dourdou), de façon à ce que les aides-soignantes intervenant à domicile puissent assurer les soins avant le départ pour l'accueil de jour pour les personnes de ce secteur.

Journée type

Les plannings sont effectués à la semaine et modulable en fonction des saisons et des demandes des personnes accueillies.

A partir de 10H : accueil de la personne accueillie (et de son aidant pour certains) par l'équipe avec explication du déroulement de la journée. Cette présentation est réalisée de préférence avec partage d'une boisson prise en commun pour favoriser la convivialité et l'échange.

De 10H à 12H : activités de petits groupes ou activités individuelles et préparation de la table (Gymnastique douce vers 11h avec l'ergothérapeute)

De 12H à 13H30 : repas et vaisselle

A 13H30 / 14H : accueil des personnes qui ne viennent que pour la ½ journée et intégration aux groupes déjà constitués en matinée.

De 14H à 15H : Sieste ou moment de détente au fauteuil.

De 15H à 17H30 : activités en petits groupes ou activités individuelles et goûter

A partir de 17H30 : départ et nouvel échange avec les familles qui viennent chercher leur proche : résumé de la journée, réponses aux questions des aidants...

En fonction des besoins des personnes accueillies (soit exprimés directement, soit ressentis par le personnel intervenant), des temps de repos pourront s'intercaler avec les temps d'activité.

Activités proposées

Il s'agit de proposer aux personnes accueillies des activités générant du bien-être, du plaisir et de la détente. Les activités permettent de stimuler plusieurs domaines cognitifs, de créer du lien entre personnes accueillies dans un contexte convivial.

Le matin, après le temps d'accueil et la lecture de la presse, des ateliers de stimulation cognitive ou psychomotrice sont proposés par l'ergothérapeute.

L'après-midi, différents ateliers sont proposés respectant les goûts et les envies des personnes accueillies : musique et chansons, lecture de contes, écritures, expressions artistiques, pâtisseries, gymnastique douce, promenades dans le parc, jardinage... Ponctuellement, des visites à l'extérieur peuvent aussi être organisées : visites de musée...

Repas

Pour les personnes accueillies à la journée, les repas sont livrés par le service de portage de repas de l'association locale ADMR de Saint Cyprien sur Dourdou. Ces repas sont réalisés par les cuisines d'Ansamble de Baraqueville. Les menus sont élaborés pour la semaine par l'association ADMR de Saint Cyprien sur Dourdou. Ils tiennent compte des régimes. Ils sont composés de 5 éléments : potage, viandes ou poissons, légumes ou féculents, laitage, dessert. Un verre de vin est toléré à table au repas du midi.

Affaires personnelles

Lorsqu'elles viennent en accueil de jour, les personnes doivent être munies d'un sac contenant :

- ☞ leur carnet de liaison individuel,
- ☞ leur éventuel traitement médical (pilulier complété pour le temps de présence)
- ☞ leurs protections individuelles contre l'incontinence (si nécessaire)
- ☞ leur éventuel déambulateur ou fauteuil roulant
- ☞ une tenue de rechange (en cas d'incident) + chapeau/casquette + mouchoirs...

Surveillance médicale

Dans la mesure du possible, il est préférable que les traitements médicamenteux et soins infirmiers particuliers soient faits à domicile, avant ou après l'accueil de jour. Toutefois, l'aide à la prise des médicaments est assuré à l'accueil de jour, sous réserve du respect de la condition suivante :

- ✓ remise de la copie de la prescription médicale du traitement laissé à l'accueil de jour.

Dans tous les cas, que les personnes prennent leur traitement médicamenteux pendant les heures d'accueil de jour ou pas, ou que des soins infirmiers particuliers soient réalisés pendant les heures d'accueil de jour ou pas, une copie des prescriptions médicales en cours doit être systématiquement remise à l'accueil de jour, de manière à ce qu'en cas de problème, l'infirmière responsable connaisse le traitement de la personne. Le suivi médical et le renouvellement des traitements, quant à eux, sont assurés par le médecin traitant en dehors des horaires d'accueil de jour.

En cas de survenue d'un problème de santé sans urgence immédiate, l'équipe contactera la famille pour organiser le retour au domicile en vue d'une visite du médecin traitant. Pour certains problèmes médicaux particuliers, l'infirmière coordinatrice (ou l'ergothérapeute en son absence) pourra donner sur prescription médicale le traitement approprié. Ces médicaments sont conservés dans une armoire à pharmacie sous clef dans le bureau de l'infirmière coordinatrice.

En cas d'urgence, l'équipe fera appel au médecin traitant (indiqué par la famille lors de l'admission) ou à un médecin d'un service d'urgences médicales qui avisera de la conduite à tenir.

IV - SUIVI / EVALUATION

Chaque semaine

L'infirmière coordinatrice et responsable du service organise une réunion d'équipe pluridisciplinaire, à minima, une fois par mois :

- veiller au suivi des projets d'accompagnement établis pour chaque personne accueillie et amener les ajustements nécessaires, si besoin,
- s'assurer du bon fonctionnement de l'équipe et entendre les ressentis de chacun.

Dans les 6 premiers mois de prise en charge en accueil de jour

Un bilan de prise en charge est effectué par l'ergothérapeute dans les six premiers mois de l'arrivée d'une personne. une réunion tous les quinze jours en équipe pluridisciplinaire fait un bilan sur les points suivant :

- 1°) évolution de l'autonomie de la personne accueillie ;
- 2°) ressenti de la personne accueillie sur sa prise en charge ;
- 3°) ressenti de l'aidant sur la prise en charge de la personne accueillie...

Le projet d'accompagnement individualisé est alors revu, si besoin.

Chaque année

Par la suite, le bilan de la prise en charge effectué dans les 6 premiers mois est réalisé tous les ans. Il peut aussi être réalisé à n'importe quel moment sur demande de l'aidant ou de l'équipe.

V - COMPOSITION DE L'EQUIPE PROFESSIONNELLE

Les activités sont organisées et assurées par l'équipe présente chaque jour d'ouverture : psychologue (un jour par semaine), ergothérapeute, AMP et AVS, qui exercent sous la responsabilité de l'infirmière coordinatrice. Des bénévoles et intervenants extérieurs apporteront régulièrement leur collaboration au bon déroulement des activités.

VI - MODALITES DE TRANSPORT

Le transport entre le domicile de la personne accueillie et l'accueil de jour peut être assuré selon les deux possibilités suivantes :

- Soit la famille l'assure par ses propres moyens,
- Soit le service d'accueil de jour l'organise et le prend en charge.

Pour cette 2^{ème} possibilité :

Le service d'accueil de jour a signé une convention avec des services de transport locaux, couvrant l'ensemble du territoire concerné par l'accueil de jour. Il est prévu que ce soit le transporteur situé au plus proche du domicile de la personne accueillie qui intervienne. Quel que soit le transporteur, c'est le service d'accueil de jour qui organise et planifie les transports avec le transporteur, ce dernier peut être amené à transporter plusieurs personnes en même temps afin de réduire les coûts. La facturation des transports sera gérée par le service d'accueil de jour (jamais par la personne accueillie, ou sa famille, directement). Par la signature de la convention avec le service, le transporteur s'est engagé à :

- ▷ venir chercher la personne accueillie à son domicile pour une arrivée à l'accueil de jour à 10h00
- ▷ ramener la personne accueillie à domicile avec un départ de l'accueil de jour prévu à 17h30.
- ▷ rendre compte à l'équipe de l'accueil de jour et à la famille des conditions dans lesquelles s'est effectué le transport.

Enfin, lorsque le service organise le transport de la personne, une personne de son entourage s'engage à être présente au domicile au départ et à l'arrivée, sauf pour les personnes vivant seules. Une convention est signée avec le transporteur qui s'engage à récupérer et à ramener la personne à son domicile.

VII - COORDINATION GERONTOLOGIQUE LOCALE

L'accueil de jour fait partie intégrante du schéma coordonné cantonal d'accompagnement du vieillissement. Il compte sur son secteur une antenne « Point Info Senior », dispositif instauré pour la coordination gérontologique par le Conseil Général de l'Aveyron. Une assistante sociale tient une permanence une demi-journée par semaine à l'accueil de jour Les Myosotis. Cette interaction entre dispositifs permet d'optimiser l'information et l'orientation des familles et des personnes référentes.

L'accueil de jour est également associé à une plateforme de répit qui permet aux aidants de trouver un accompagnement à domicile (Formation, Suivi psychologique, Groupe de paroles pour les aidants, Art thérapie ...)

VIII - OUTILS DE TRANSMISSION D'INFORMATIONS

Comme dans toute association locale ADMR, il existe des outils de transmission d'informations à destination du personnel, pour la personne accueillie et pour sa famille.

Chaque salarié se voit remettre à l'embauche un livret de bonnes pratiques et un livret sur la prévention de la maltraitance et la promotion de la bientraitance. L'ensemble du réseau national ADMR est engagé sur ce thème avec des formations permanentes pour les salariés et les bénévoles.

Carnet de liaison

Ce carnet est un outil indispensable pour la transmission d'informations entre le personnel de l'accueil de jour et le domicile.

Il s'agit d'un carnet personnel destiné :

- ☞ à la traçabilité des activités de la journée (avec les évènements positifs et les éventuelles problématiques rencontrées pendant la journée),
- ☞ au recensement des remarques et suggestions de chacun.

Ce document est fourni par l'accueil de jour à la signature du contrat et reste sa propriété.

Dossier « personne accueillie »

Ce dossier est individuel et personnel à chaque personne accueillie ; il contient :

- ✓ un exemplaire du contrat d'accueil signé,
- ✓ le projet d'accompagnement défini,
- ✓ la liste des documents demandés lors de l'admission,
- ✓ le document « Histoire de vie »,
- ✓ les évaluations du projet d'accompagnement...

IX - MODALITES DE COMMUNICATION DES DOSSIERS

Le traitement des dossiers se fait en partie par informatique. Le service s'engage à respecter les directives de la commission nationale informatique et libertés (CNIL).

L'association informe le client qu'un dossier administratif est ouvert à l'accueil de jour ADMR les Myosotis. Il est conservé dans des conditions de sécurité et de confidentialité qui s'imposent. Conformément à la législation, ce dossier sera archivé selon les mêmes principes.

La personne prise en charge ou son représentant légal peut demander que le contenu de son dossier lui soit communiqué sur simple demande écrite au Président de l'Accueil de jour ADMR « Les Myosotis ».

Les données concernant la personne accueillie font l'objet d'un traitement automatisé et sécurisé par le service dans les conditions fixées par la loi du 6 janvier 1978. Dans ce cadre, la personne aidée a le droit de s'opposer, pour des raisons légitimes, au recueil et au traitement de données nominatives la concernant.

X - DROITS ET OBLIGATIONS DU SERVICE

Tout le personnel de l'association s'engage à respecter l'intimité des clients et à garder confidentielle toute information personnelle. Il est tenu à une obligation de réserve quant à l'expression de ses convictions et opinions personnelles.

Les intervenants de l'accueil de jour travaillent dans le respect de la charte des droits et libertés de la personne accueillie et s'engagent donc à :

- respecter le client dans le choix de son mode de vie et de son environnement, sa liberté de communiquer, de se déplacer, de participer à la vie sociale, ses relations avec son entourage
- faire preuve de politesse et de la plus grande discrétion sur sa situation personnelle
- veiller à avoir une tenue correcte d'exercice
- signaler au service toute difficulté éventuelle
- remplir les carnets de liaison des personnes accueillies et se coordonner avec les autres intervenants
- signaler à l'infirmière coordinatrice ou au président de l'association toute situation de maltraitance ou d'abus repérée ou suspectée
- se conformer aux instructions données par leur responsable

XI - DROITS ET OBLIGATIONS DE LA PERSONNE ACCUEILLIE

Présence

Les personnes accueillies et leur famille sont tenues de respecter les règles de présence suivantes :

- ✓ Assurer une présence régulière et respecter les plages horaires d'arrivée et de départ.
- ✓ Prévenir 48 heures à l'avance (sauf en cas d'urgence) le service en cas de désistement à une venue programmée. A défaut, le règlement de la prestation convenue initialement et du repas, s'il était prévu, seront facturés au client.
- ✓ Informer le personnel de la structure de tout retard éventuel ou d'absence inopinée.

Respect d'autrui

Les personnes prises en charge par l'accueil de jour bénéficient des droits et libertés qui leur sont reconnus par la charte de la personne accueillie. A leur tour, ces dernières et leur famille sont tenues de respecter :

- ◆ les règles de vie en collectivité,
- ◆ les autres personnes accueillies,
- ◆ le personnel de l'accueil de jour.

Responsabilité civile

Toute personne accueillie doit être couverte par une assurance responsabilité civile, dont elle fournira chaque année l'attestation en cours de validité.

Fonctionnement général

- ✓ Respecter le présent règlement de fonctionnement
- ✓ Faciliter la constitution des dossiers d'admission ou de renouvellement en fournissant tous les documents nécessaires
- ✓ Assurer le paiement des factures de la prestation
- ✓ Informer le service en cas de changement de situation

Participation de la personne accueillie et de sa famille au fonctionnement de la structure

Un conseil de vie sociale (regroupant un salarié, un représentant de l'association et des représentants des familles ou des représentants légaux) se réunit trois fois par an.

Il est obligatoirement consulté sur l'élaboration et la modification du règlement de fonctionnement et du projet d'établissement de l'accueil de jour.

Au-delà de la consultation, il s'agit de promouvoir et de co-construire une dynamique participative et d'associer les usagers aux décisions prises à leur égard.

En accord avec le représentant de l'accueil de jour, le conseil de vie sociale peut-être amené à effectuer une intervention auprès des autorités de contrôle et de financement, afin d'exprimer directement le point de vue des usagers ; de même auprès de tout autre organisme intervenant dans la vie des usagers.

En outre, il donne son avis et peut faire des propositions sur toute question intéressant le fonctionnement de l'Accueil de jour :

- ☞ L'organisation intérieure et la vie quotidienne de l'établissement, les activités, l'animation socioculturelle et les services thérapeutiques, l'ensemble des projets de travaux et d'équipements, l'entretien des locaux....
- ☞ Apporter des remarques en vue d'une amélioration de la qualité de prise en charge des personnes accueillies
- ☞ l'animation de la vie institutionnelle et les mesures prises pour favoriser les relations entre ces participants ainsi que les modifications substantielles touchant aux conditions d'accompagnement.
- ☞ La nature et le prix des services rendus par l'établissement, sur les relogements prévus en cas de travaux ou de fermeture

Le traitement des situations individuelles n'est pas de la compétence du conseil de vie sociale.

Toutefois si le débat impose d'aborder un cas particulier, les informations resteront confidentielles.

Les instances de participation doivent être informées de la suite donnée aux avis et aux propositions qu'il a pu émettre.

Si vous souhaitez participer au conseil de vie sociale, veuillez en informer l'infirmière coordinatrice de l'accueil de jour.

XII - SECURITE DES PERSONNES ET DES LOCAUX

- ▷ **Tabac** : il est interdit de fumer dans les locaux de l'accueil de jour « Les Myosotis ». Les recharges de briquets (gaz, essence) sont interdites dans l'établissement.
- ▷ **Alcool** : Les boissons alcoolisées sont interdites pour le personnel de l'accueil de jour. Pour les personnes accueillies, le médecin traitant remplit un certificat médical précisant l'autorisation ou non de la prise de vin le midi.
- ▷ **Animaux** : les animaux des personnes accueillies ne sont pas acceptés, sauf cas exceptionnels après autorisation de l'infirmière coordinatrice.
- ▷ **Assurance** : l'accueil de jour est assuré pour l'exercice de ses différentes activités, dans le cadre des lois en vigueur. L'assurance couvre les incidents ou accidents causés dans les locaux de l'accueil de jour ou à l'extérieur dans le cadre des activités ou sorties. La garantie prend fin lorsque l'usager n'est plus sous la responsabilité de l'accueil de jour.

L'accueil de jour ne disposant pas de coffre fort, il ne peut accepter le dépôt de biens. Il est vivement recommandé que les personnes accueillies n'emportent à l'accueil de jour aucune valeur (*espèces, chéquier, carte bleue, bijoux...*). En cas de disparition, la responsabilité de l'accueil de jour ne pourra être engagée.

Il est rappelé aux personnes prises en charge ainsi qu'à leur famille, qu'il est interdit au personnel du service d'accepter des pourboires, des gratifications, des donations, des legs...

XIII - EVALUATION DE LA QUALITE DU SERVICE ET DE LA SATISFACTION DES CLIENTS

Le service d'accueil de jour est engagé dans une démarche continue d'amélioration de la qualité. A ce titre, un questionnaire d'évaluation de la satisfaction est remis à chaque personne accueillie une fois par an. Une fois rempli par le bénéficiaire ou son représentant, ce questionnaire est à retourner au service.

XIV - CONTESTATIONS OU RECLAMATIONS

Les éventuelles réclamations peuvent être transmises par téléphone ou par écrit à l'association. Celles-ci sont consignées dans un document prévu à cet effet. Une solution est recherchée par le service. Dans tous les cas, la personne accueillie et son aidant sont tenus informés du traitement de leur réclamation.

XV –PREVENTION DE LA MALTRAITANCE

La maltraitance dont les personnes âgées et les personnes handicapées peuvent être victimes est un phénomène complexe. La notion de maltraitance renvoie une diversité de situations allant de la négligence à la violence. Elle correspond le plus souvent à une succession de petits actes qui, réunis, créent les conditions de l'isolement et de la souffrance des personnes.

Quelques exemples de maltraitance :

- brutalité, sévices ;
- Infantilisation, humiliation ;
- Abus de confiance ;
- Défauts de soins ;
- Privation ou violation de droits.

Chacun d'entre nous peut y être confronté dans son environnement familial, privé ou professionnel.

Le **3977** : numéro unique de traitement local des situations, ouvert du lundi au vendredi, 9h-19h.

XVI - MODALITES DE GESTION DES CONFLITS

En cas de conflit non résolu avec l'association, toute personne prise en charge 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 Directeur Général de l'Agence Régionale de Santé de Midi-Pyrénées
- Le Préfet du département de l'Aveyron
- Le Président du Conseil Départemental de l'Aveyron

Les coordonnées de ces personnes qualifiées sont disponibles auprès :

▷ **de la Délégation Territoriale de l'Aveyron :**

Adresse : 4, rue Paraire – BP 3105 – 12031 RODEZ Cedex 9

E-Mail : ars-dt12-medico-social@ars.sante.fr

▷ **du Conseil Départemental de l'Aveyron :**

Adresse : Pôle des Solidarités Départementales – Service Qualité des ESSMS
BP3109 – 12031 RODEZ Cedex

E-mail : dpaph@cg12.fr