

# ACCUEIL DE JOUR Le Quesnoy



## LIVRET D'ACCUEIL

# Sommaire

<b>I.</b>	<b>Présentation du dispositif.....</b>	<b>4</b>
1)	L'ETABLISSEMENT.....	4
A.	Présentation générale de l'accueil de jour.....	4
B.	Les objectifs de l'accueil de jour.....	5
2)	LE PROJET DE SERVICE.....	5
A.	Le projet de vie .....	6
➤	Organisation du service.....	6
➤	L'entrée et la sortie des personnes au quotidien.....	6
➤	Le transport.....	6
➤	L'accueil des personnes.....	6
➤	Les repas.....	7
➤	Fonctionnement administratif du service.....	7
➤	Le personnel du service.....	7
➤	Une sécurité et une prévention permanente.....	8
➤	Le projet individualisé .....	8
➤	La place des aidants naturels .....	8
B.	Le projet de soins.....	9
➤	Les objectifs du projet de soins pour les personnes accueillies.....	9
➤	Les modalités du projet thérapeutique.....	9
➤	Surveillance médicale et prise en charge des soins.....	9
C.	Le projet d'animation .....	10
➤	Les activités proposées .....	10
➤	Déroulement d'une journée type.....	11
<b>II.</b>	<b>Le Contrat de séjour.....</b>	<b>12</b>
1)	Les conditions d'admission.....	12
2)	Description des prestations.....	13
3)	Responsabilités.....	13
4)	Assurance.....	13
5)	Conditions de facturation.....	13
6)	Urgences.....	13
7)	Droit à l'image.....	14
8)	Droit au recueil informatique des informations liées aux bénéficiaires .....	14
9)	Conditions de résiliation du contrat.....	14
10)	Durée de validité du contrat .....	15
11)	Modalités de révision du contrat .....	15

**III. Le règlement de fonctionnement.....16**

- Droits et devoirs de la personne accueillie ..... 16
- La déontologie adoptée en accueil de jour ..... 16
- La prévention de la maltraitance..... 16
- La promotion de la bientraitance ..... 17
- La sécurité des biens..... 17
- Le règlement du lieu de vie ..... 17
- La saisine des personnes qualifiées ..... 17
- Le Conseil de Vie Sociale et les questionnaires de satisfaction à destination des aidants ..... 18

**IV. Charte des droits et libertés de la personne accueillie.....19**

**V. Les résultats de l'évaluation externe effectuée en 2013.....22**

☞ ☞☞ ☞☞ ☞☞ ☞

## **Merci d'avoir choisi notre service d'Accueil de Jour pour vous ou pour l'accueil de votre proche.**

Le service d'Accueil de jour est un service du Centre Hospitalier du QUESNOY dont la direction est assurée par M. Fabien PETIT et dont le Conseil de Surveillance est présidé par Mme Marie Sophie LESNE.

Une équipe pluridisciplinaire composée de :

- M. Marc Antoine HAMRIT, Directeur adjoint
- Dr Betty CIUPA, Médecin coordonnateur
- M. Alexis BILLOIRE, faisant fonction de Cadre de santé
- Mme Constance LIMELETTE, Assistante de Soins en Gériatrie
- Mme Dany MONVOISIN, Assistante de Soins en Gériatrie
- Mme Emilie JEAN-PHILIPPE, Aide-soignante

se tient à votre disposition pour vous accompagner au quotidien, répondre à vos questions et vous assurer une prise en charge de qualité au sein du dispositif.

# **I. Présentation de l'Accueil de Jour**

## **1) L'ETABLISSEMENT**

### **A. Présentation générale de l'accueil de jour**

L'Accueil de jour du Quesnoy est un dispositif autonome qui s'adresse exclusivement aux **personnes extérieures** à la résidence. Il est ouvert depuis le **7 Octobre 2008**.

D'une capacité de 12 places, il est destiné à recevoir des personnes âgées souffrant de la maladie d'Alzheimer ou de maladies apparentées.

L'Accueil de jour permet à des personnes atteintes de troubles neurodégénératifs de **poursuivre leur vie à domicile dans les meilleures conditions possibles grâce à des activités de stimulation.**

Il soulage également les proches, leur offre des périodes de répit afin d'être par la suite plus disponibles. Ces temps de prise en charge par une équipe de professionnels aident aussi les malades à maintenir un lien social.

L'Accueil de jour se veut un lieu convivial, proche de la vie à domicile, pour que les usagers puissent y trouver facilement leurs marques.

Situé au rez-de-chaussée de la « Résidence VAUBAN », l'Accueil de jour bénéficie des installations et équipements nécessaires pour une prise en charge optimale du public accueilli :

- Un lieu de vie adapté et aménagé ;
- Un espace salon lumineux, avec télévision et fauteuils adaptés ;

- Un espace clos et sécurisé « le cloître », permettant la déambulation et la détente à l'abri des regards extérieurs ;
- Une salle à manger polyvalente pour les repas et les animations ;
- Une cuisine ouverte sur la salle à manger pour les activités culinaires.
- Une salle cinéma.

Le dispositif propose également :

- Un lieu de repos ;
- 2 sanitaires pour les personnes accueillies ;
- Des espaces de rangement et de stockage.



## B. Les objectifs de l'accueil de jour

L'Accueil de jour est un lieu de vie destiné à l'accompagnement de personnes âgées atteintes de la maladie d'Alzheimer, de plus de 60 ans, nécessitant la présence constante d'un tiers.

A l'intérieur même des locaux, le personnel est vigilant sur les déplacements de chaque personne, et les aide à accomplir les gestes simples de la vie quotidienne.

L'Accueil de jour veille à la sécurité des personnes accueillies, à leur sécurité, à la satisfaction des besoins alimentaires et sanitaires, et aux animations tout au long de la journée.

L'objectif de l'Accueil de jour se décline en différents points :

- Prévenir ou tout au moins ralentir la dépendance au moyen d'une prise en charge de chaque instant (activités quotidiennes, animations, stimulation des capacités...) en garantissant une sécurité des personnes prises en charge, et en permettant qu'elles accomplissent elles-mêmes les tâches de la vie quotidienne ;
- Contribuer à conserver aux personnes âgées une autonomie maximale ;
- Soutenir les personnes « aidantes » en les soulageant ponctuellement ;
- Rompre la solitude en favorisant les contacts sociaux ;
- Prolonger un maintien à domicile de la personne malade ;
- Organiser des périodes de répit ou donner une réponse adaptée aux aidants ;
- Procurer à la famille un relais vers d'autres professionnels.

## 2) LE PROJET DE SERVICE

L'Accueil de jour vise à garantir à la personne accueillie le maintien d'un niveau d'autonomie optimum, compte tenu de son état de santé.

Dès son entrée dans le dispositif, un dossier individualisé est donc établi, suivant les besoins de la personne et dans le respect des choix et des affinités préalablement définies.

Il doit préciser les motifs de l'accueil, les objectifs poursuivis, les dates de l'accueil (ponctuel ou séquentiel), les conditions de prolongement ou d'interruption de l'accueil, les conditions financières liées au séjour et le règlement de fonctionnement.

Le projet global du dispositif d'Accueil de jour est décliné au travers d'un projet de service (ou projet d'établissement). Il vise à décrire les modalités de prise en charge.

Il se décompose en 3 grands thèmes :

- Le projet de vie
- Le projet de soins
- Le projet d'animation



## A. Le projet de vie

### ➤ ORGANISATION DU SERVICE

Horaires : Le service d'Accueil de jour fonctionne du **lundi au vendredi de 9h00 à 17h00**. Il est fermé les samedis, dimanches et les jours fériés.

9 h / 11 h : Transport des personnes de leur domicile à l'accueil de jour et installation dans les locaux, ou accueil sur place ;

11 h / 16 h : Vie dans l'Accueil de Jour ;

16 h / 18 h : Retour au domicile.

### ➤ L'ENTREE ET LA SORTIE DES PERSONNES ACCUEILLIES AU QUOTIDIEN

L'Accueil de jour est un espace sécurisé dont l'accès se fait via la Résidence Vauban.

Pour accéder à l'intérieur du local en dehors des heures d'entrée et sortie, une sonnette permet d'informer les personnels. Ceci renforce ainsi le sentiment des personnes accueillies « d'être chez elles ».

Compte tenu de la fragilité des personnes accueillies, durant la journée le dispositif d'Accueil de jour est clos. Ainsi, celles-ci ne peuvent sortir à l'extérieur que dans le cadre d'un espace fermé, aménagé et surveillé.

### ➤ LE TRANSPORT

Le transport est effectué par le personnel de l'Accueil de Jour.

Pour les personnes issues du Quesnoy et des communes avoisinantes, un transport est organisé depuis le domicile jusqu'au dispositif d'Accueil de jour. Ainsi, les bénéficiaires sont pris en charge entre 9 h 15 et 10 h 30 le matin et repartent de l'Accueil de jour à partir de 16 h, conduit par les assistantes de soins en gérontologie de l'Accueil de jour.

A noter que compte tenu de la prise en charge « à la carte » proposée aux bénéficiaires, le circuit de ramassage est renouvelé tous les matins. L'heure de prise en charge au domicile, même si elle est garantie entre 9 h 15 et 10 h 30, ne peut donc être la même chaque jour. C'est pourquoi, nous vous demandons toute votre indulgence pour les décalages horaires que vous pourrez constater.



Enfin, une attention particulière est donnée sur l'ordre de ramassage et de retour au domicile suivant le principe : 1<sup>er</sup> pris en charge le matin → 1<sup>er</sup> retour au domicile.

Dans le même temps, La possibilité reste offerte pour les familles qui le désirent, **d'assurer elles-mêmes le transport de leur proche jusqu'au dispositif**.

En effet, un accueil sur place est organisé pour les personnes ne pouvant ou ne souhaitant pas bénéficier de la prestation « transport ». L'accueil sur place est alors ouvert de 10h00 à 16h00.

Enfin, lors des sorties organisées dans le cadre des animations mises en place, les personnes accueillies sont susceptibles d'être transportées dans le véhicule du service, même si celles-ci n'ont pas bénéficié d'une prise en charge à partir de leur domicile.

### ➤ L'ACCUEIL DES PERSONNES

Lors de la prise en charge au domicile par les aides-soignantes, la personne accueillie doit être « prête » pour la journée (toilette faite, vêtements nécessaires pour la journée). Une tenue de rechange est également demandée à la famille en cas d'incontinence.

A tout moment durant la journée, le personnel se réserve le droit de refuser ou de mettre fin à la prise en charge d'un bénéficiaire si son comportement n'est pas compatible avec la vie en collectivité

(violences, lourdeur de la prise en charge, perturbations des autres personnes accueillies, risques avérés de passage à l'acte, ...). Une réévaluation régulière de la prise en charge est d'ailleurs faite par le service afin d'adapter de façon la plus précise possible, notre réponse.

Enfin, l'Accueil de jour étant un dispositif communautaire, aucun soin ne sera dispensé aux bénéficiaires par des professionnels extérieurs, au sein du service.

### ➤ LES REPAS

Les horaires des repas sont les suivants :

- Collation matin : vers 10 h00 / 10h30
- Déjeuner : vers 13 h00
- Collation après-midi : vers 15 h30

Les menus sont affichés dans les locaux de l'Accueil de jour. Ils tiennent compte des prescriptions médicales et des éventuels régimes particuliers (sous réserve de la copie de l'ordonnance du médecin traitant).

Durant le temps des repas, les agents veillent à :

- Repérer les goûts et les désirs de chacun ;
- Privilégier convivialité et confort ;
- Proposer des aides techniques pour favoriser l'autonomie (en proposant des couverts ergonomiques par exemple) ;
- Adapter les textures (sur ordonnance du médecin) ;
- Surveiller l'alimentation (les états de dénutrition sont fréquents) et l'hydratation.

### ➤ FONCTIONNEMENT ADMINISTRATIF DU SERVICE

Une liste récapitulative et actualisée des présences est établie par la cadre.

Elle est remise au service afin que les personnels puissent organiser le circuit de ramassage.

Une feuille des présences est réalisée chaque jour ; elle permettra ensuite d'établir la facturation, qui se fera en début de mois (M+1), pour le mois échu.

En cas de désistement (si celui-ci est connu au plus tard la veille), une liste d'attente, à disposition auprès du secrétariat de l'accueil de jour, permettra de garantir l'accueil d'une autre personne.

**En cas d'absence, il est donc demandé aux familles de prévenir au plus vite afin de pourvoir la place vacante.**

En cas d'absence non excusée, le service se réserve le droit de facturer la journée.

### ➤ LE PERSONNEL DU SERVICE

Le personnel est un enjeu de qualité. Une importance particulière est portée sur le recrutement. Les qualités recherchées sont la motivation, l'expérience, la polyvalence, l'adaptabilité et l'autonomie.

Le personnel affecté dans le dispositif a reçu une formation adaptée et spécifique pour la prise en charge des profils de populations accueillies (désorientées, handicapées, démentes...) dans le cadre d'un plan de formation. Les formations programmées allient des connaissances théoriques mais aussi pratiques sur les atteintes cognitives, les techniques de communication, les prises en charge des troubles de comportement, les méthodes de stimulation et d'animation.

L'Accueil de jour s'organise autour de 3 assistantes de soins en gérontologie. Celles-ci jouent un rôle primordial puisqu'elles sont garantes de **l'atmosphère familiale** qui doit être de mise dans les locaux. Elles assurent les soins de confort, l'intendance, les travaux domestiques et élaborent les programmes d'animation qu'elles proposent quotidiennement aux bénéficiaires.

D'autre part, l'accent est mis sur la stabilité du personnel évoluant au sein du dispositif d'Accueil de jour, afin de permettre une meilleure implication de celui-ci, mais également pour éviter de perturber les personnes accueillies par un roulement trop important de personnel.

Interviennent également au sein du lieu de vie :

- Une journée tous les quinze jours, une psychologue assure des séances de stimulation cognitive, des temps d'entretiens individuels avec la personne accueillie et avec les familles, des temps de partage et d'échanges avec l'équipe ;
- Une cadre de santé qui supervise le dispositif et assure la gestion du personnel.

#### ➤ **UNE SECURITE ET UNE PREVENTION PERMANENTE**

Les locaux répondent aux normes de sécurité et d'accessibilité spécifiques pour les Accueils de jour. La prise en compte des mesures de sécurité permet d'assouplir la surveillance et de procurer plus d'autonomie aux accueillis.

Sécurité et prévention supposent au sein de l'Accueil de jour, de mettre à l'écart tous les produits toxiques et objets contendants (troubles praxiques et gnosiques). Ainsi, l'utilisation des ustensiles de cuisine ne se fait que sous la surveillance rapprochée d'un membre du personnel dans le cadre d'atelier cuisine par exemple.

Une vigilance est également portée sur le confort physique, notamment en cas de canicule avec la mise en œuvre du plan bleu d'alerte et d'urgence au profit des personnes âgées.

L'ensemble des consignes de sécurité est maîtrisé par le personnel qui se fait le relais auprès des personnes accueillies. Là encore l'accent est mis sur la formation du personnel.

**En tout état de cause, tout dysfonctionnement constaté durant la journée, fera l'objet d'une note de signalement qui suivra la procédure hiérarchique normale.**

#### ➤ **LE PROJET INDIVIDUALISE**

**La prise en charge individualisée** du bénéficiaire se traduit par la mise en place d'un projet de vie propre à chacun. Celui-ci est fait en fonction de l'état de santé de l'utilisateur ; de ses attentes ; de ses capacités. Il est mis en place par l'équipe pluridisciplinaire et il est communiqué à la famille lors de l'entretien semestriel avec la psychologue du service. Une synthèse écrite de la prise en charge sera également transmise semestriellement au bénéficiaire ou à son aidant afin d'évaluer l'impact de l'Accueil de jour sur la maladie.

#### ➤ **LA PLACE DES AIDANTS NATURELS**

La place accordée aux aidants est un élément essentiel de la vie du dispositif.

L'Accueil de jour a pour objectif de préserver les liens familiaux des personnes prises en charge, et il doit constituer un soutien précieux pour l'entourage, tant moral que physique.

Il se concrétise par :

- Une écoute et / ou un conseil ;
- Un suivi par la transmission d'informations à l'aidant sur les évolutions de la personne accueillie ;
- Un soutien psychologique ;
- Une participation des aidants à des rencontres ponctuelles (...).

Au fil de la prise en charge, une étroite collaboration s'instaurera donc entre les familles et les intervenants du lieu de vie.

De même que les familles seront régulièrement invitées à participer aux bilans effectués par la psychologue.

## B. Le projet de soins

Le projet de soins s'inscrit dans le projet global de l'Accueil de jour, au même titre que le projet de vie et le projet d'animation.

Il est spécifique à chaque personne accueillie et complète le dossier administratif et le recueil biographique.

La personne accueillie bénéficie d'un accompagnement permanent dans les gestes de la vie quotidienne.

### ➤ LES OBJECTIFS DU PROJET DE SOINS POUR LES PERSONNES ACCUEILLIES

Il vise les objectifs suivants :

- Prévenir ou ralentir le déclin des capacités cognitives et motrices de la personne à travers des activités quotidiennes, des animations, etc.... ;
- Permettre aux personnes âgées de conserver une autonomie maximale le plus longtemps possible en les aidant dans les actes de la vie quotidienne ;
- Soulager les familles et leur apporter un soutien dans le cadre de l'accompagnement qu'elles effectuent auprès de leur proche ;
- Assurer la prise en charge des personnes âgées atteintes de la maladie d'Alzheimer ou autres troubles apparentés, dans le cadre d'un service de proximité ;
- Répondre aux recommandations du schéma départemental gérontologique du Nord en créant des services alternatifs à l'hébergement classique et permettre ainsi le maintien des personnes à leur domicile.

### ➤ LES MODALITES DU PROJET THERAPEUTIQUE

Pour chacune des personnes accueillies en Accueil de jour, l'atteinte de ces objectifs passe par la définition d'un projet thérapeutique adapté visant à :

- Maintenir l'autonomie dans les activités de la vie quotidienne ;
- Accomplir des rôles sociaux ;
- Lutter contre l'isolement et le repli sur soi, renforcer le goût de la communication ;
- Stimuler ses fonctions cognitives ;
- Apporter un bien-être physique et psychologique ;
- Renforcer son identité, le plaisir ;
- Satisfaire des besoins gustatifs.

Pour y parvenir, divers axes sont développés :

- Le maintien des activités quotidiennes ;
- La mise en place d'ateliers divers ;
- La participation à la vie du service.

### ➤ SURVEILLANCE MEDICALE ET PRISE EN CHARGE DES SOINS

L'Accueil de jour n'est pas un lieu de dispensation de soins. La distribution des médicaments est assurée par les infirmiers de la Résidence Vauban. Ils disposent d'une copie de la prescription médicale.

Toute modification de la prescription médicale devra être transmise à l'Accueil de jour lors du changement de traitement le midi. Le traitement est fourni par l'entourage de la personne accueillie.

Enfin, à l'entrée dans le dispositif, le compte rendu de la dernière consultation mémoire du bénéficiaire devra être remis aux agents. De même que la réévaluation qui sera effectuée régulièrement.

## C. Le projet d'animation

Des activités sont prévues et laissées au libre choix des personnes accueillies.

### ➤ LES ACTIVITES PROPOSEES

L'accueil de jour propose dans le cadre d'un projet individuel, un projet d'animation propre à chaque personne accueillie. Il est destiné à ralentir la perte d'autonomie, voire à la relancer, au travers d'ateliers tels que (exemples d'ateliers non contractuels et donnés ici à titre d'exemples) :

**L'atelier « dextérité »** : maintenir ou réhabiliter les capacités motrices et cognitives restantes (découpage, collage, pliage...).

**L'atelier cuisine** :

- Maintenir le lien social et les gestes de la vie courante ;
- Prendre plaisir à réaliser soi-même ou en groupe ;
- Partager un moment de convivialité.

**L'atelier « lecture, récits historique, contes... »** : Faire appel à la mémoire.

**L'atelier « chants »** :

- Mobiliser les fonctions sensorielles ;
- Mobiliser les capacités mnésiques.

**L'atelier « mémoire »** : grâce à des exercices appropriés, il s'agit de ré-entraîner les mémoires : à court terme (immédiate et de travail) et à long terme (sémantique, épisodique et procédurale). Les objectifs de cet atelier sont le développement de l'attention et de la concentration, la stimulation de la mémoire.

**L'atelier esthétique et bien être** : à travers le massage, le maquillage, l'objectif est de permettre à la personne de prendre conscience de son corps, d'en prendre soin et de se réapproprier une image de soi valorisante.

**L'atelier gymnastique douce** : maintenir l'autonomie physique.

**L'atelier travaux manuels** : les activités manuelles sont principalement occupationnelles et permettent au groupe de se retrouver autour d'un thème, de prendre plaisir à la réalisation d'une action, d'un objet, etc... Elles permettent la revalorisation et la détente par des activités simples et ludiques.

**Les ateliers thématiques en fonction du calendrier : rencontres intergénérationnelles, Pâques, semaine bleue, semaine du goût, Méchoui, Noël ...** :

- Permettre une rencontre régulière entre les personnes accueillies en Accueil de jour et les résidents dans un cadre temporel cohérent ;
- Offrir aux personnes accueillies des moments de détente, de convivialité et de partage.

**Les activités sensorielles** : faire appel aux sens (jardinage, cuisine) et expression des envies, goûts, odeurs, toucher.

**Les ateliers créatifs** : développer le potentiel créatif de chaque personne (peinture, collage...).

**L'atelier bricolage, jardinage** : trouver et retrouver du plaisir.

Des sorties ponctuelles sont également organisées pour les personnes accueillies qui sont alors prises en charge pour le transport (marché, promenade au bord de l'étang, visite des sites historiques, musées, rencontres avec d'autres EHPAD et Accueil de Jour). L'ensemble des activités proposées s'inscrit dans un projet d'animation défini au regard des capacités des personnes (projet de vie individualisé). Elles se déclinent chaque semaine sur un thème lié au calendrier, aux fêtes, aux saisons... Chaque semaine, un message électronique est envoyé aux familles afin de les informer des activités prévues et des menus de la semaine (envoyé en courrier pour les personnes n'ayant pas de messagerie électronique).

Chaque trimestre, un dossier contenant les activités effectuées par les personnes accueillies est remis aux familles.

La personne accueillie a surtout besoin que l'on veille sur elle, qu'on l'occupe par des activités simples qui ne demandent pas ou peu d'apprentissage. Elle a besoin d'être dirigée et d'être aidée dans les différents actes de la vie quotidienne. **Le personnel encourage, stimule, aide, veille** mais en aucun cas, il ne se substitue ; l'accompagnement au quotidien consistant à faire un geste avec elle et non pour elle. L'explication de chaque geste redonne ici un sens, avec une attention particulière sur l'importance du toucher, des gestes et du rire.

Dès la prise en charge dans le dispositif, un recueil d'informations, sur la personne accueillie, est demandé aux aidants afin de pouvoir planifier des animations qui correspondent à leurs goûts et permettent de travailler sur leur mémoire. C'est pourquoi, une attention particulière est demandée aux aidants afin de nous fournir les informations les plus complètes sur leur proche.

**Complémentaire au projet de vie et au projet de soins, le projet d'animation doit définir les activités qui auront un sens et qui favoriseront l'autonomie, le sentiment d'utilité, le plaisir, la communication, ou les capacités cognitives.**

**Elles valoriseront l'individu tout en lui procurant du bien être.**

Le climat du groupe doit être chaleureux et convivial afin que les personnes accueillies puissent s'y sentir en confiance, rapidement intégrées et soient heureuses de se retrouver et d'échanger.

#### ➤ **DEROULEMENT D'UNE JOURNEE TYPE**

L'organisation d'une journée type au sein du dispositif :

A partir de 9 h00 :	Transport des personnes à leur domicile / accueil / place et installation du dispositif
10 h00 / 10 h30 :	Collation
11h15 / 12 h30 :	Activité planifiée
12 h30 / 13 h00 :	Préparation du repas
13 h00 / 14 h00 :	Déjeuner
14 h00 / 14 h15 :	Vaisselle
14 h15 / 14 h45 :	Repos / activités manuelles
14 h45 / 15 h45 :	Activité planifiée
15 h30 / 16 h00 :	Collation
16 h00 / 17 h30 :	Reconduite des personnes à leur domicile / départ des personnes arrivant par leurs propres moyens



Les personnes accueillies sont régulièrement sollicitées par l'équipe pour participer aux différentes tâches quotidiennes : vaisselle, cuisine...

Ceci permet de conserver les acquis. Il est donc fréquent de voir les personnes âgées dresser le couvert en compagnie des aides soignantes.

La dimension des repas et la convivialité sont primordiales dans le dispositif.

## II.

# Le contrat de séjour

## 1) LES CONDITIONS D'ADMISSION

Le Centre Hospitalier du Quesnoy propose un Accueil de jour destiné aux personnes atteintes de la maladie d'Alzheimer ou de maladies apparentées.

**Une évaluation de l'état de santé devra être réalisée par le médecin traitant de la future personne accueillie.**

La personne sera reçue en rendez-vous par l'équipe de l'Accueil de jour et le médecin coordonnateur ou le cadre de santé.

Lors de l'entretien, la personne accueillie devra être accompagnée par un membre de sa famille pour une visite des locaux et afin d'établir le dossier d'admission.

L'admission dans le dispositif se fait en fonction des places vacantes.

La date d'arrivée de l'usager est fixée d'un commun accord entre la famille et la Directrice (ou son représentant), avec les jours de présence de celui-ci.

Le mode de fonctionnement de l'Accueil de jour étant de type communautaire, il est donc nécessaire que les personnes accueillies soient en mesure de vivre en groupe.

**Les personnes violentes, agressives ou présentant des troubles préjudiciables aux autres membres du groupe ne peuvent donc être acceptées.**

A noter que les personnes devront avoir une autonomie suffisante pour pouvoir relever de l'Accueil de jour.

**Les critères d'admission sont les suivants :**

- **Avoir plus de 60 ans** (Les personnes de moins de 60 ans ne pourront être admises que sur mesure dérogatoire du Conseil général) ;
- **Être atteint de la maladie d'Alzheimer ou d'une maladie apparentée ;**
- **Avoir des capacités de communication suffisantes ;**
- **Être autonome dans les déplacements ;**
- **Pouvoir participer aux activités.**

L'admission définitive à l'Accueil de jour est prononcée par la Direction de l'établissement après recueil des éléments suivants :

- **Examen du dossier administratif de la personne ;**
- **Présentation du dossier médical fourni par le médecin traitant ;**
- **Les journées d'essai concluantes, tant pour la personne que pour la structure.**

En cas d'avis défavorable, la personne accueillie et sa famille, sont informées par la Directrice de l'établissement, ou son représentant, dans les plus brefs délais.

## 2) DESCRIPTION DES PRESTATIONS

L'Accueil de jour fournit les prestations suivantes :

- **Un accompagnement de la personne** conformément au projet de vie individualisé.
- **Une aide à l'accomplissement des actes ordinaires de la vie quotidienne.** Le personnel n'assure les soins d'hygiène et de confort qu'en cas d'incidents. En cas d'incontinence, le personnel veillera l'hygiène corporelle (les changes sont amenés par la personne accueillie). Le personnel aide aux déplacements intérieurs et extérieurs dans le cadre d'un espace clos et sécurisé.
- **Une prise en charge depuis le domicile** : la toilette doit avoir été faite, le petit déjeuner pris et les médicaments prêts pour le midi. Pour le retour, la famille ou l'aidant doit être présent(e) pour accueillir la personne (sauf si la personne vit seule).
- **La distribution des médicaments**, amenés du domicile, est assurée par le personnel. Chaque personne doit se munir de son traitement (prescription du midi), préparé dans un pilulier (avec une copie de l'ordonnance). Aucun médicament ne sera administré si le double de l'ordonnance n'a pas été transmis au préalable au service.
- **La restauration** : une collation est prévue à l'arrivée et à 15h30, le déjeuner est servi vers 13h00. Les repas sont élaborés par la cuisine du Centre Hospitalier du Quesnoy. Les régimes sont respectés.
- **Le linge** : une tenue de rechange pour la journée est à prévoir.
- **L'animation** est adaptée au projet de vie. Un planning des activités est réalisé à la semaine et actualisé quotidiennement.
- **Le transport** : il est assuré pour les familles qui le demandent, dans la limite d'une zone géographique définie. A noter qu'en dehors de cette zone, les personnes qui souhaitent bénéficier de notre Accueil de jour sont les bienvenues. Les aidants devront alors assurer le transport, qui ne pourra en aucun cas faire l'objet d'une déduction sur le prix de journée.

## 3) RESPONSABILITES

Les règles générales de responsabilité applicables pour la personne accueillie dans ses relations avec les différents occupants sont définies par les articles 1382 à 1384 du Code Civil, sauf si la responsabilité de l'établissement est engagée.

A l'entrée, une attestation de responsabilité civile est demandée lorsque les personnes accueillies sont amenées à sortir dans le cadre des animations.

En ce qui concerne les objets de valeur (tels que bijoux, argent, ...), l'établissement décline toute responsabilité.

## 4) ASSURANCES

L'établissement est assuré pour l'exercice de ses différentes activités ainsi qu'au titre des dommages qui pourraient être causés par les personnes accueillies.

## 5) CONDITIONS DE FACTURATION

Seules les journées de présence au sein du dispositif sont facturées.

Une facture mensuelle est transmise à la famille de la personne accueillie ou à son représentant légal, au début du mois suivant, pour le mois écoulé.

Le délai de paiement est de 8 jours à compter de la réception de la facture.

Avec ou sans transport, le prix est de 41 euros par jour et par personne pour l'année 2023/2024.

Les journées de présence à l'Accueil de Jour peuvent être toutes prises en charge ou en partie par le conseil départemental dans le cadre de votre plan d'aide APA (allocation personnalisée d'autonomie).

## 6) URGENCES

En cas d'urgence, il sera fait appel au médecin traitant habituel de la personne accueillie ou à défaut au SAMU ou aux pompiers et la personne accueillie sera transférée vers un Centre Hospitalier pouvant répondre à la pathologie détectée.

La Directrice de l'établissement ou son représentant est habilité à prendre toutes mesures appropriées, sur avis du médecin traitant.

Dans ce cas, la personne accueillie et sa famille, sont averties des mesures prises et de leurs conséquences, par la Directrice de l'établissement ou son représentant, dans les plus brefs délais.

A l'entrée, une autorisation d'hospitalisation est signée par la personne ou son représentant légal, en cas de transfert vers le centre hospitalier le plus adéquat (choix du Centre hospitalier fait par le médecin régulateur et/ou les pompiers).

## 7) DROIT A L'IMAGE

Aucune photo n'est prise dans le cadre de la prise en soin habituelle des résidents.

Cependant, dans le cas d'événements particuliers pour lesquels la prise de photos serait nécessaire, il est remis le formulaire de consentement à l'image institutionnel (EQ-DIP-019) au résident. Ce formulaire devra être signé par l'usager avant toute prise de vue, garantissant ainsi son accord explicite pour l'utilisation de son image dans le cadre précisé. Le respect du droit à l'image est une priorité, et aucune photo ne sera prise sans consentement préalable.

## 8) DROIT AU RECUEIL INFORMATIQUE DES INFORMATIONS RELATIVES AUX BENEFICIAIRES

Les informations sur le recueil de vie de la personne, sur les activités de la journée, sur l'état de santé, sur le déroulement de la journée, sur le comportement de la personne accueillie sont enregistrées au sein d'un logiciel propre au service : NETSOINS.

Elles sont consultables et alimentées par l'ensemble des agents du service.

CNIL : Suivant l'article 39 de la Loi 78-17 du 6 Janvier 1978, « *toute personne justifiant de son identité a le droit d'interroger le responsable en vue d'obtenir communication des informations informatisées le concernant* ».

Le recueil d'informations peut également être consulté sur demande par la famille du bénéficiaire. Dans ce cas, la famille fait une demande écrite à la Direction de l'Accueil de jour, et une information lui sera délivrée (sous réserve des règles régissant le secret professionnel).

Il est possible de s'opposer à l'enregistrement informatique, par lettre recommandée avec accusé de réception adressée à la Direction.

## 9) CONDITIONS DE RESILIATION DU CONTRAT

### **Résiliation à l'initiative de la personne accueillie**

Un préavis de 8 jours (ouvrables) devra être remis à la Direction de l'établissement pour les familles des personnes accueillies qui ne souhaitent plus bénéficier des prestations de l'accueil de jour.

### **Résiliation pour inadaptation de l'état de santé aux possibilités d'accueil de l'établissement ou inadaptation de l'environnement du domicile de la personne**

Si l'état de santé de la personne accueillie ne permet plus son maintien en accueil de jour ou si l'environnement du domicile de la personne ne permet pas sa prise en charge, la famille est avisée par courrier. Le préavis est de 8 jours ouvrés.

### **Résiliation pour incompatibilité avec la vie en collectivité**

Les faits doivent être établis et portés à la connaissance de la famille de la personne accueillie ou de son représentant légal.

Si le comportement ne se modifie pas, la décision définitive est notifiée à la famille dans les 8 jours par courrier.

### **Le non respect du règlement intérieur et du livret d'accueil**

En de non respect manifeste des règles édictées par le règlement de fonctionnement par la personne accueillie ou sa famille, la Directrice de la structure se réserve le droit de mettre un terme au contrat par courrier sous 8 jours.

### **Résiliation pour défaut de paiement**

Tout défaut de paiement égal ou supérieur à 1 mois est notifié à la famille ou au représentant légal par courrier.

En cas de non paiement dans le délai imparti pour la régularisation, l'établissement se réserve le droit de rompre le contrat.

### **Résiliation pour décès**

En cas de décès de la personne accueillie à son domicile, la famille ou le représentant légal s'engage à informer la structure dans les plus brefs délais.

### **Gestion des litiges contractuels**

En cas de litige entre le professionnel et le consommateur, ceux-ci s'efforceront de trouver une solution amiable.

A défaut d'accord amiable, le consommateur a la possibilité de saisir gratuitement le médiateur de la consommation dont relève le professionnel, à savoir l'Association des Médiateurs Européens (AME CONSO), dans un délai d'un an à compter de la réclamation écrite adressée au professionnel.

La saisine du médiateur de la consommation devra s'effectuer :

- Soit en complétant le formulaire prévu à cet effet sur le site internet de l'AME CONSO : [www.mediationconso-ame.com](http://www.mediationconso-ame.com) ;
- Soit par courrier adressé à l'AME CONSO, 197 Boulevard Saint-Germain - 75007 PARIS.

## **10) DUREE DE VALIDITE DU CONTRAT**

Le présent contrat est conclu entre les parties pour une durée de 1 mois et se renouvelle tacitement chaque mois.

**L'accueil se fera à la journée suivant le planning de présence suivant :**

lundi	<input type="checkbox"/>	jeudi	<input type="checkbox"/>
mardi	<input type="checkbox"/>	vendredi	<input type="checkbox"/>
mercredi	<input type="checkbox"/>		

La facturation est établie à la journée. Le prix de journée est de **41 euros**.

Le dispositif permet l'Accueil à la demi-journée des personnes mais dans ce cas, la famille devra assurer le transport de la personne après le déjeuner et le prix de journée restera identique.

## 11) MODALITES DE REVISION DU CONTRAT DE SEJOUR

La révision du présent contrat se fait annuellement. Toute révision fera l'objet d'un avenant adressé au bénéficiaire ou le cas échéant à sa famille afin de l'informer des modifications apportées au contrat de séjour.

Sans remarque écrite de la famille, suite à la communication de la révision annuelle du contrat de séjour, celui-ci sera réputé imposable de plein droit, 15 jours après la date d'envoi du courrier au bénéficiaire ou à sa famille.

## III. Le règlement de fonctionnement

### ➤ Droits et devoirs de la personne accueillie

L'accueil des personnes dans le dispositif d'Accueil de jour s'inscrit dans le respect des principes et valeurs définis dans la Charte des Droits et Libertés de la Personne Agée Dépendante et de la Personne Accueillie (voir annexe).

### ➤ La déontologie adoptée en accueil de jour

L'établissement a en sa possession le dossier de la personne accueillie en Accueil de jour et des éléments de son dossier médical. En découlent :

- Règles de confidentialité : le respect de la confidentialité des données relatives au résident est garanti dans le respect de la réglementation en vigueur ;
- Droit de constitution : toute personne accueillie en accueil de jour est assurée du respect du secret professionnel par l'ensemble des personnels de l'établissement. Elle a accès aux informations le concernant dans les conditions prévues par la loi ou la réglementation. Les conditions d'accès au dossier de soins sont encadrées par les dispositions des articles L1110-4 et L1111-7 du Code de la Santé Publique.

### ➤ La place des aidants naturels

Les familles sont les bienvenues dans le dispositif. Ainsi, dès l'entretien d'accueil (et comme cela est rappelé dans le règlement de fonctionnement), les familles peuvent, si elles le désirent, venir passer un moment de la journée avec leur proche et même partager un repas avec lui.

Un café est également offert aux personnes qui amènent et reprennent les bénéficiaires, sur place, à l'accueil de jour.

D'autre part, des rencontres sont organisées régulièrement avec les familles. Les aidants peuvent ainsi juger par eux-mêmes des travaux et animations réalisés par leur proche. C'est un moment de convivialité qui permet également aux aidants d'exprimer à nouveau leur ressenti quant à la prise en charge qui est faite de leur proche.

Enfin, afin qu'ils ne se sentent pas isolés, voire en détresse devant l'aggravation de la maladie de leur proche, une psychologue propose aux bénéficiaires des rencontres régulières et se tient à la disposition des familles pour :

- Leur amener un soutien, une écoute ;
- Leur apporter des explications sur la maladie et ses manifestations ;
- Leur proposer des solutions face à des problèmes du quotidien.

Le cas échéant, ces rencontres nous permettent également de réévaluer notre prise en charge et faire évoluer notre action, au regard de ce que les aidants attendent de notre dispositif et de ce que celui-ci leur apporte.

Ces rencontres confidentielles, font l'objet d'une traçabilité dans NETSOINS, avec accès restreint.

### ➤ La prévention de la maltraitance

La direction donnera les suites appropriées à tout acte éventuel de maltraitance physique ou morale, matérielle et financière, de négligence active ou passive dont elle pourrait avoir connaissance.

Les personnels du service ont l'obligation de signaler auprès du cadre responsable les faits de maltraitance dont ils seraient témoins ou dont elles se font le relais dans l'exercice de leurs fonctions. Ils sont alors protégés conformément à la législation en vigueur.

Un numéro national d'appel est disponible pour les personnes âgées et handicapées victimes de maltraitance : **le 3977**.

Numéro de téléphone de l'**ARS** : 03.20.952.573.

Numéro de téléphone du **Département du Nord** : 03.59.73.70.28.

### ➤ **La promotion de la bientraitance**

Pour favoriser la bientraitance au quotidien, les priorités de l'Accueil de jour sont notamment les suivantes :

- Respecter le rythme de chacun ;
- Respecter la pudeur, l'intimité ;
- Laisser un temps suffisant pour les repas, favoriser le choix du voisin de table, s'assurer que les goûts sont respectés ;
- Respecter les heures de dispensation du traitement ;
- Proposer des activités adaptées ;
- Laisser une place au dialogue pour chacun ;
- Respecter les familles, les visites, les accompagner, leur proposer de participer aux animations et évaluer régulièrement leur degré de satisfaction ;
- Développer la formation continue des personnels sur le thème de la bientraitance.

### ➤ **La sécurité des biens**

L'établissement ne peut être tenu responsable de la perte ou de la disparition d'objets de valeur amenés par les personnes accueillies.

De son côté, le personnel du service est tenu à des règles strictes en matière de port de vêtements et de bijoux (CHSCT du 06/11/2008) :

- Le port de l'alliance et des bagues est proscrit. Celui des colliers « pendant » également ;
- Ne pas porter de grandes boucles d'oreilles ;
- Les montres doivent être portées aux boutonnières.

### ➤ **Le règlement du lieu de vie**

#### - **TABAC**

Conformément au décret n° 2006-1386 du 15 novembre 2006 fixant les conditions d'application de l'interdiction de fumer dans les lieux affectés à un usage collectif, il est formellement interdit de fumer au sein des locaux.

#### - **LES VISITES**

Les visites sont autorisées pour les personnes extérieures et les familles (information nécessaire et préalable des agents du dispositif).

### ➤ **La saisine des personnes qualifiées**

Toute personne bénéficiaire ou son représentant légal peut faire appel, en vue de faire valoir ses droits selon les modalités réglementaires affichées dans les locaux de l'Accueil de jour, à une personne qualifiée figurant sur une liste établie conjointement par le Préfet et le Président du Conseil Général.

### ➤ **Le Conseil de Vie Sociale et les questionnaires de satisfaction à destination des aidants**

Chaque service composant le Centre Hospitalier du QUESNOY est engagé dans une démarche continue d'amélioration de la qualité. Toutefois, compte tenu du type de fréquentation du dispositif « à la carte » et de la pathologie des bénéficiaires, un Conseil de Vie Sociale n'a pas été mis en place.

Comme l'autorise l'article D311-21 du Code de l'Action Sociale et des Familles, celui-ci a été remplacé par la mise en place annuelle de questionnaires de satisfaction à destination des aidants.

Ces questionnaires sont envoyés à chaque aidant familial par mailing. Une fois retournés, ils sont dépouillés par le service qualité qui transmet ensuite les informations au cadre du service pour analyse. L'ensemble des remarques soulevées et des dysfonctionnements relevés font l'objet de mesures correctives.

L'ensemble de ces conclusions et des actions mises en œuvre sont également présentées au Directeur dans le cadre d'une réunion.

# IV. CHARTE DES DROITS ET LIBERTES DE LA PERSONNE ACCUEILLIE

## Article 1<sup>er</sup>

### PRINCIPE DE NON DISCRIMINATION

Dans le respect des conditions particulières de prise en charge et d'accompagnement, prévues par la loi, nul ne peut faire l'objet d'une discrimination à raison de son origine, notamment ethnique ou sociale, de son apparence physique, de ses caractéristiques génétiques, de son orientation sexuelle, de son handicap, de son âge, de ses opinions et convictions, notamment politiques ou religieuses, lors d'une prise en charge ou d'un accompagnement, social ou médico-social.

## Article 2

### DROIT A UNE PRISE EN CHARGE OU A UN ACCOMPAGNEMENT ADAPTE

La personne doit se voir proposer une prise en charge ou un accompagnement, individualisé et le plus adapté possible à ses besoins, dans la continuité des interventions.

## Article 3

### DROIT A L'INFORMATION

La personne bénéficiaire de prestations ou de services a droit à une information claire, compréhensible et adaptée sur la prise en charge et l'accompagnement demandés ou dont elle bénéficie ainsi que sur ses droits et sur l'organisation et le fonctionnement de l'établissement, du service ou de la forme de prise en charge ou d'accompagnement. La personne doit également être informée sur les associations d'usagers œuvrant dans le même domaine.

La personne a accès aux informations la concernant dans les conditions prévues par la loi ou la réglementation. La communication de ces informations ou documents par les personnes habilitées à les communiquer en vertu de la loi s'effectue avec un accompagnement adapté de nature psychologique, médicale, thérapeutique ou socio-éducative.

## Article 4

### PRINCIPE DE LIBRE CHOIX, DU CONSENTEMENT ECLAIRE ET DE LA PARTICIPATION DE LA PERSONNE

Dans le respect des dispositions légales, des décisions de justice ou des mesures de protection judiciaire ainsi que des décisions d'orientation :

1° La personne dispose du libre choix entre les prestations adaptées qui lui sont offertes soit dans le cadre d'un service à son domicile, soit dans le cadre de son admission dans un établissement ou service, soit dans le cadre de tout mode d'accompagnement ou de prise en charge.

2° Le consentement éclairé de la personne doit être recherché en l'informant, par tous les moyens adaptés à sa situation, des conditions et conséquences de la prise en charge et de l'accompagnement et en veillant à sa compréhension.

3° Le droit à la participation directe, ou avec l'aide de son représentant légal, à la conception et à la mise en œuvre du projet d'accueil et d'accompagnement qui la concerne lui est garanti.

Lorsque l'expression par la personne d'un choix ou d'un consentement éclairé n'est pas possible en raison de son jeune âge, ce choix ou ce consentement est exercé par la famille ou le représentant légal auprès de l'établissement, du service ou dans le cadre des autres formes de prise en charge et d'accompagnement.

Ce choix ou ce consentement est également effectué par le représentant légal lorsque l'état de la personne ne lui permet pas de l'exercer directement. Pour ce qui concerne les prestations de soins délivrées par les établissements ou services médico-sociaux, la personne bénéficie des conditions d'expression et de représentation qui figurent au code de la santé publique.

La personne peut être accompagnée de la personne de son choix lors des démarches nécessitées par la prise en charge ou l'accompagnement.

## Article 5

### **DROIT A LA RENONCIATION**

La personne peut à tout moment renoncer par écrit aux prestations dont elle bénéficie ou en demander le changement dans les conditions de capacités, d'écoute et d'expression ainsi que de communication prévues par la présente charte, dans le respect des décisions de justice ou mesures de protection judiciaire, des décisions d'orientation et des procédures de révision existantes en ces domaines.

## Article 6

### **DROIT AU RESPECT DES LIENS FAMILIAUX**

La prise en charge ou l'accompagnement doit favoriser le maintien des liens familiaux et tendre à éviter la séparation des familles ou des fratries prises en charge, dans le respect des souhaits de la personne, de la nature de la prestation dont elle bénéficie et des décisions de justice.

En particulier, les établissements et les services assurant l'accueil et la prise en charge ou l'accompagnement des mineurs, des jeunes majeurs ou des personnes et familles en difficultés ou en situation de détresse prennent, en relation avec les autorités publiques compétentes et les autres intervenants, toute mesure utile à cette fin.

Dans le respect du projet d'accueil et d'accompagnement individualisé et du souhait de la personne, la participation de la famille aux activités de la vie quotidienne est favorisée.

## Article 7

### **DROIT A LA PROTECTION**

Il est garanti à la personne comme à ses représentants légaux et à sa famille, par l'ensemble des personnels ou personnes réalisant une prise en charge ou un accompagnement, le respect de la confidentialité des informations la concernant dans le cadre des lois existantes.

Il lui est également garanti le droit à la protection, le droit à la sécurité, y compris sanitaire et alimentaire, le droit à la santé et aux soins, le droit à un suivi médical adapté.

## Article 8

### **DROIT A L'AUTONOMIE**

Dans les limites définies dans le cadre de la réalisation de sa prise en charge ou de son accompagnement et sous réserve des décisions de justice, des obligations contractuelles ou liées à la prestation dont elle bénéficie et des mesures de tutelle ou de curatelle renforcée, il est garanti à la personne la possibilité de circuler librement. A cet égard, les relations avec la société, les visites dans l'institution, à l'extérieur de celle-ci, sont favorisées.

Dans les mêmes limites et sous les mêmes réserves, la personne résidente peut, pendant la durée de son séjour, conserver des biens, effets et objets personnels et, lorsqu'elle est majeure, disposer de son patrimoine et de ses revenus.

## Article 9

### **PRINCIPE DE PREVENTION ET DE SOUTIEN**

Les conséquences affectives et sociales qui peuvent résulter de la prise en charge ou de l'accompagnement doivent être prises en considération. Il doit en être tenu compte dans les objectifs individuels de prise en charge et d'accompagnement.

Le rôle des familles, des représentants légaux ou des proches qui entourent de leurs soins la personne accueillie doit être facilité avec son accord par l'institution, dans le respect du projet d'accueil et d'accompagnement individualisé et des décisions de justice.

Les moments de fin de vie doivent faire l'objet de soins, d'assistance et de soutien adaptés dans le respect des pratiques religieuses ou confessionnelles et convictions tant de la personne que de ses proches ou représentants.

#### **Article 10**

##### **DROIT A L'EXERCICE DES DROITS CIVIQUES ATTRIBUES A LA PERSONNE ACCUEILLIE**

L'exercice effectif de la totalité des droits civiques attribués aux personnes accueillies et des libertés individuelles est facilité par l'institution, qui prend à cet effet toutes mesures utiles dans le respect, si nécessaire, des décisions de justice.

#### **Article 11**

##### **DROIT A LA PRATIQUE RELIGIEUSE**

Les conditions de la pratique religieuse, y compris la visite de représentants des différentes confessions, doivent être facilitées, sans que celles-ci puissent faire obstacle aux missions des établissements ou services. Les personnels et les bénéficiaires s'obligent à un respect mutuel des croyances, convictions et opinions. Ce droit à la pratique religieuse s'exerce dans le respect de la liberté d'autrui et sous réserve que son exercice ne trouble pas le fonctionnement normal des établissements et services.

#### **Article 12**

##### **RESPECT DE LA DIGNITE DE LA PERSONNE ET DE SON INTIMITE**

Le respect de la dignité et de l'intégrité de la personne est garanti.

Hors la nécessité exclusive et objective de la réalisation de la prise en charge ou de l'accompagnement, le droit à l'intimité doit être préservé.

# V. RESULTATS DES EVALUATIONS EXTERNES

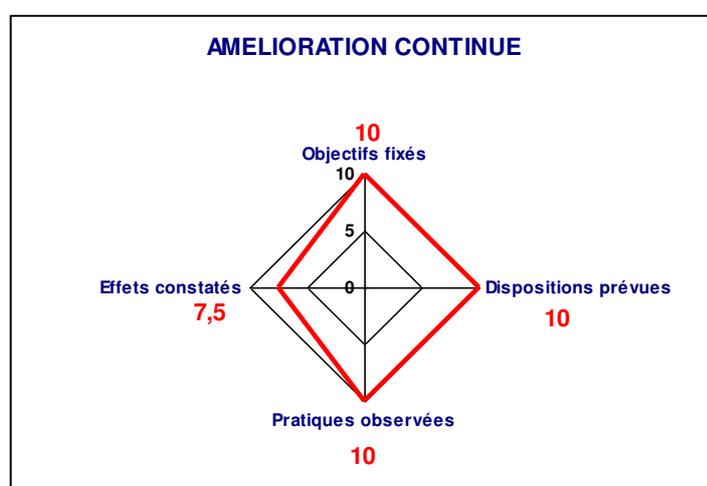
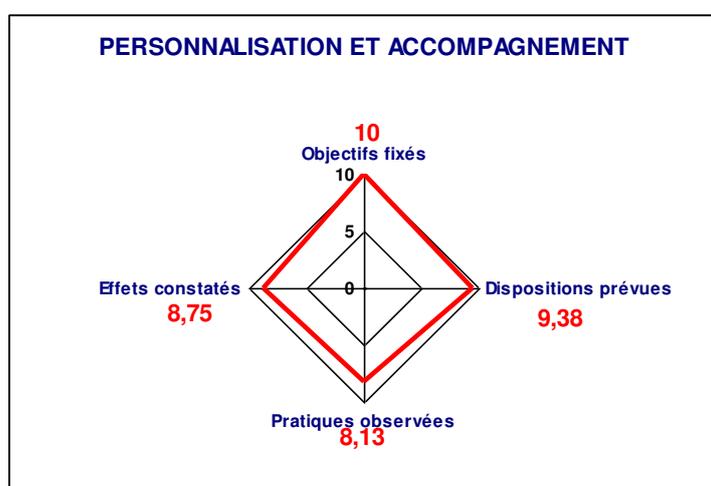
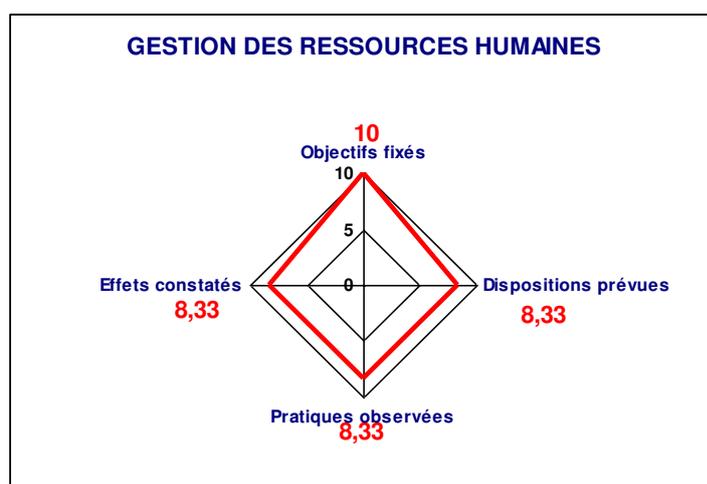
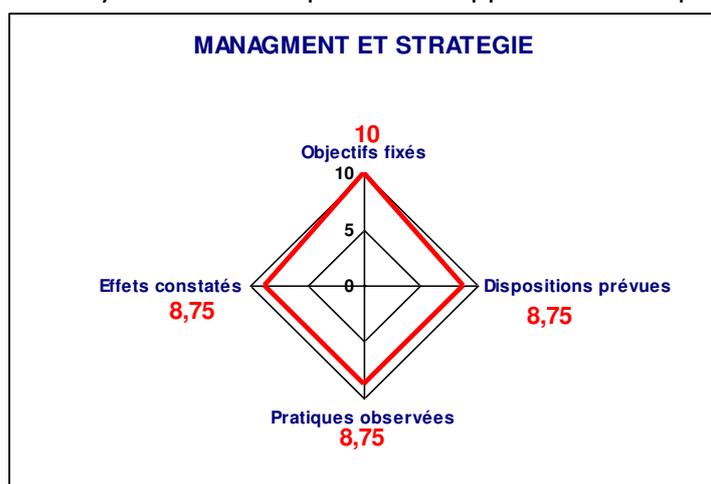
L'évaluation externe a été introduite par la loi n°2002-2 du 2 janvier 2002 rénovant l'action sociale et médico-sociale.

Portant sur les activités et la qualité des prestations des établissements et services, l'évaluation externe porte de manière privilégiée sur la pertinence, l'impact et la cohérence des actions déployées par les établissements et services, au regard d'une part, des missions imparties et d'autre part des besoins et attentes des populations accueillies

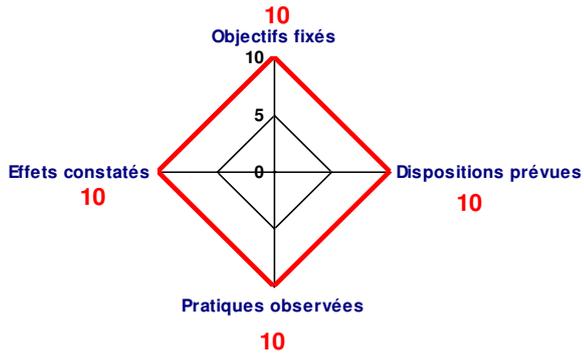
Les évaluations externes se sont déroulées le 18 et le 25 Mars 2013 à l'Accueil de jour du Quesnoy. Elles ont été réalisées par l'organisme habilité, OGIP Qualité.

Ces évaluations externes ont permis de mettre en avant le travail de fond et le travail au quotidien réalisés. En effet, la qualité de la prise en charge, des prestations, et de la gestion des risques inhérents aux personnes prises en charge, ont été mises en valeur.

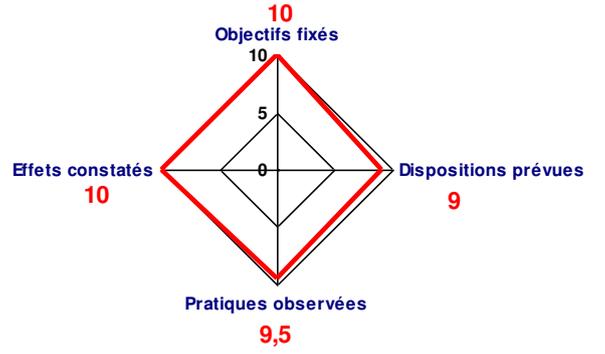
Une synthèse statistique de ces rapports vous est présentée ci-dessous :



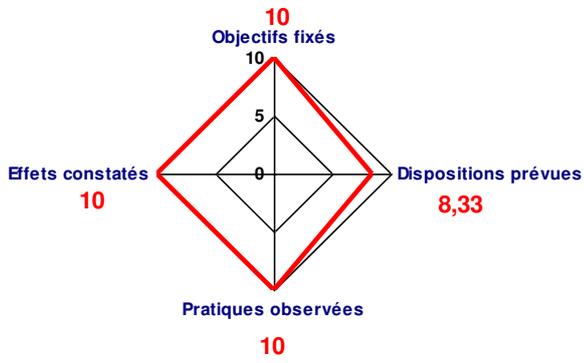
### DROITS ET PARTICIPATION DES USAGERS



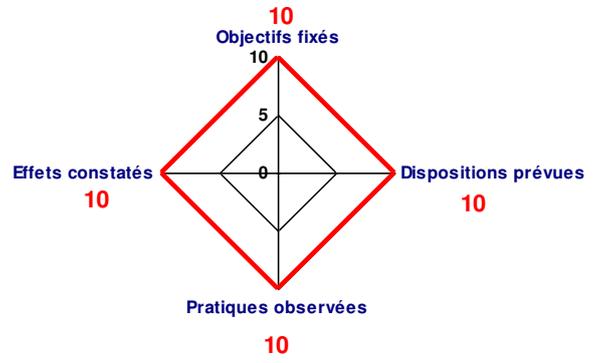
### GESTION DES RISQUES



### BIENTRAITANCE



### INFRASTRUCTURES





**Accueil de jour- Résidence Vauban**  
25 Rue Jean Jaurès- 59530 Le Quesnoy  
Tél. 03.27.09.22.00 – Fax. 03.27.09.22.31  
Courriel : [residence-vauban@ch-lequesnoy.fr](mailto:residence-vauban@ch-lequesnoy.fr)