

Les différentes instances et modalités d'expression pour la participation des résidents et des familles.

1° LE CONSEIL DE VIE SOCIALE

Le Conseil de la Vie Sociale est un lieu d'expression et d'information privilégié pour les résidents et leurs familles.

Il s'agit d'un organisme consultatif sur toutes les questions relatives à la vie dans l'établissement. Il est composé de représentants élus ou désignés pour trois ans par scrutin secret. Il est composé des membres des résidents, des familles, du personnel, de la direction de l'EHPAD et du Conseil d'Administration.

Le Conseil de la Vie Sociale se réunit au moins 4 fois par an.

Chacun des résidents ou des membres des familles désirant y participer sont les bienvenues.

2° LA COMMISSION ANIMATION :

La commission animation a pour objectif principal l'amélioration de la satisfaction des résidents et du personnel vis-à-vis des animations au sein de l'établissement.

Elle est composée de membres du personnel de l'animation, de l'hébergement, du service restauration, des bénévoles et **de l'ensemble des résidents et familles qui souhaitent y participer**. Cette commission se réunit 4 fois par an.

Les sujets abordés sont :

- La validation des projets d'animation (planning des activités) : Les ateliers d'activités, les sorties ponctuelles, les fêtes du calendrier, les activités exceptionnelles,
- Le bilan des activités (trimestriel ou annuel),
- Répondre aux questions diverses,
- L'information des résidents sur les activités prévues.

Un affichage aura lieu pour vous informer de la prochaine réunion de la commission animation.

Chacun des résidents ou des membres des familles désirant y participer sont les bienvenues.

3° LA COMMISSION MENU:

La commission des menus a pour objectif l'amélioration de la satisfaction des résidents et du personnel au niveau de la restauration.

Elle est composée de membres du personnel du service restauration, de l'hébergement, de l'animation, des bénévoles et de l'ensemble des résidents et familles qui souhaitent y participer. Cette commission se réunit 4 fois par an.

Les sujets abordés sont :

- Le point sur les menus en cours,
- L'expression des résidents sur leurs goûts alimentaires, leurs souhaits et suggestions vis-à-vis des repas à proposer,
- La présentation des menus de fêtes, repas à thème mensuels et autres événements, ➤
Les questions diverses

Chacun des résidents ou des membres des familles désirant y participer sont les bienvenues.

4° LE GROUPE D'EXPRESSION

Le groupe d'expression a pour objectif de faciliter le dialogue entre l'établissement, les familles et les professionnels.

Il se réunit tous les mois après les anniversaires. Les problématiques abordées lors de cette réunion sont rapportées aux commissions et instances compétentes dans les domaines évoqués.

Le groupe est animé par un coordonnateur, un membre du personnel ou un professionnel extérieur à l'EHPAD suivant la thématique prévue à l'ordre du jour.

Les missions du groupe d'expression sont les suivantes :

- discuter sur les thématiques liées à la prise en soin du résident au sein de la structure,
- assurer la continuité des dialogues entre personnel de l'établissement-familles et résidents ; professionnels extérieur –familles et résidents,
- informer les résidents et familles sur l'avancer des démarches (travaux, qualité, organisation,...),
- permettre une implication des familles à la vie institutionnelle, ➤ répondre aux questions et problèmes divers.

Chacun des résidents ou des membres des familles désirant y participer sont les bienvenues.

5° LES AUTRES MOYENS MIS EN PLACE POUR L'EXPRESSION DES RESIDENTS ET FAMILLES

★ **Le cahier bleu: Vos remarques et vos suggestions.**

Placé au niveau de l'accueil, celui-ci est consulté régulièrement par Monsieur le Directeur qui apporte ensuite une réponse à la suggestion ou remarque inscrite.

★ **Le cahier rouge : Registre des plaintes et réclamations.**

Il est également placé au niveau de l'accueil, Monsieur le Directeur le consulte régulièrement et y apporte une réponse.

★ **Le cahier de suggestion restauration :**

Il est en placé dans les différents lieux de prise de repas et permet aux résidents, familles et membres du personnel de faire remonter au service cuisine les remarques nécessaires à l'amélioration de la qualité de la prestation.

LES PERSONNES QUALIFIEES :

La personne qualifiée informe et aide les usagers à faire valoir leurs droits, sollicite et signale aux autorités les difficultés ou éventuels situations de maltraitance et assure un véritable rôle de médiation entre l'usager et l'établissement ou service.

La liste des personnes qualifiées par département est établie conjointement par l'ARS, la préfecture de région et le Conseil départemental.

Toute personne prise en charge par un établissement ou un service médico-social (ou son représentant légal) peut faire appel à une personne qualifiée en vue de l'aider à faire valoir ses droits :

- le respect de la dignité, de l'intégrité, de la vie privée, de l'intimité, et de la sécurité de l'usager ;
- le libre choix entre les prestations (accompagnement à domicile ou en établissement) ;
- la prise en charge ou l'accompagnement individualisé et de qualité, respectant un consentement éclairé ;
- la confidentialité des données concernant l'usager ;
- l'accès à l'information ;
- l'information sur les droits fondamentaux, les protections particulières légales et contractuelles et les recours dont l'usager bénéficie ;
- la participation directe de l'usager ou avec l'aide de son représentant légal au projet d'accueil et d'accompagnement.

Celles-ci ont été fixées par Arrêté pour la période 2017/2017 :

Pour le territoire du Valenciennois :

Mr Denis VANLANCKER
06.88.61.86.92
vanlancker.denis@gmail.com