

LE LIVRET D'ACCUEIL

« L'objectif du livret d'accueil est d'accroître la lisibilité de la structure pour la personne accueillie et son entourage en lui présentant « une carte de visite....L'enjeu est en effet d'établir une cartographie précise des lieux et un inventaire rigoureux des prestations, accompagnements et interventions délivrées afin de permettre au « visiteur » prochainement admis de disposer d'une information objective sur la gamme des services mis à sa disposition »

J.F. BAUDURET - M. JAEGER

Les établissements ou services et lieux de vie et d'accueil ont la **possibilité d'adapter le contenu, la forme et les modalités de communication du livret d'accueil** en tenant compte notamment de la catégorie de personnes prises en charge, de leur organisation générale, de leur accessibilité et de la nature de leur activité.

Il est remis à la personne accueillie lors de son entrée dans l'établissement ou le service. Le règlement de fonctionnement et la charte des droits et libertés de la personne accueillie sont annexés au livret d'accueil comme le prévoit l'article L.311-4 du code de l'action sociale et des familles

I – PRESENTATION DE L'ASSOCIATION

Le livret retrace l'histoire de l'établissement ou du service ainsi que son évolution en référence aux grands principes arrêtés dans le projet associatif et les textes réglementaires de son secteur d'activité

- Historique de l'association en quelques mots*
- Description du siège, de l'organisation et du fonctionnement associatif*
- Présentation des grands principes du projet associatif*
- Référence aux droits de l'homme et à la loi 2002-2 et décrets y afférent*

II – DEONTOLOGIE

L'établissement ou le service rappelle les objectifs et les valeurs qu'il défend. Ainsi peuvent être annexées en plus de la charte des droits et libertés de la personne accueillie, les chartes de même nature spécifiques à certaines catégories de personnes prises en charge :

- l'engagement qualitatif de l'association ou de l'établissement*
- charte de l'usager*
- Référence à la charte nationale d'éthique et de déontologie*

III – PRESENTATION DE L'ETABLISSEMENT ET DES DIFFERENTS SERVICES

Il s'agit de présenter l'établissement ou le service aux personnes accueillies et à leur entourage.

- Situation géographique

- Plan d'accès à l'établissement ou au service
- Description de l'établissement, et des différents sites
- Organisation hiérarchique de l'établissement : noms du directeur ou de son représentant et, le cas échéant, du ou des responsables des différentes annexes ou sites concernés, du président du conseil d'administration ou de l'instance délibérante de l'organisme gestionnaire
- *Description sommaire des personnes accueillies (âges, pathologies, sexe, etc.)*

IV – ORGANISATION GENERALE DE L'ETABLISSEMENT ET DES DIFFERENTS SERVICES

Le livret d'accueil précise les grands axes de l'organisation interne de l'établissement ou du service.

Il présente le personnel, chaque service y compris les coordonnées et les missions du service social de l'établissement ou service. Il présente également les modes de financements y afférent.

- Présentation (objectifs propres, fonctionnement)
- Les différents services (soins, vie sociale, services généraux...)
- Le personnel (organigramme en annexe)
- Les financements et les modes de tarification et de facturation
- Les garanties souscrites en matière d'assurance contractées par l'établissement ou le service

V – MODALITES D'ACCUEIL ET DE PRISE EN CHARGE

Le livret d'accueil rappelle les conditions d'accueil et d'admission dans l'établissement ou le service

- Les différentes formalités administratives à l'admission, lors du renouvellement de prise en charge et de la sortie : COTOREP, CDES, dossier d'admission, etc.
- Conditions d'admission, en relation avec l'aide sociale, prise en charge par l'assurance maladie
- Règles à l'admission : critères sélectifs, commission d'admission, « gestion » de la liste d'attente
- Modalités d'accueil de l'utilisateur
- Modalités de prise en charge et d'accompagnement de l'utilisateur (vie sociale, perte d'autonomie, soins.....)

- Modalités de règlement des frais de séjour
- Modalités de règlement des frais de transport
- Les principales dispositions relatives aux dépôts d'argent, de valeurs et objets personnels
- Garanties souscrites en matière d'assurance qui relèvent de la personne accueillie ou de ses représentants légaux
- Modalités de sortie

VI - LA VIE EN INSTITUTION

Les différentes prestations proposées par l'établissement ou le service sont inventoriées ainsi que les activités externes organisées dans le cadre de partenariats ou de conventions. Le livret d'accueil définit les modalités de participation ainsi que les instances mises en place pour favoriser la participation des usagers.

- Les différentes formes et instances de participation des usagers
- La faculté de bénéficier de soins dispensés par un praticien libéral de son choix avec une information sur les conséquences notamment financières de ce choix (honoraires)
- Les possibilités et conditions d'accueil et d'hébergement, éventuellement proposées par l'institution aux proches ou aux représentants légaux.
- *La liberté individuelle quant à la participation aux animations organisées*
- *Les différentes prestations de l'établissement :*

Exemples :

Animations (présentation des principales activités, et participation financière éventuelle)

Scolarité

Repas d'usagers : présentation, conditions, menus, commission, etc.

Repas visiteurs : conditions, règles (tarifs en annexe)

Gestion d'une chambre d'hôte : conditions (tarif en annexe)

Blanchisserie

Coiffeur

Esthéticienne

Bar

Boutique

Presse

Pratiques religieuses.....

- *Les partenaires principaux de l'établissement concourant à l'accompagnement (scolarité, hospitalisation, services, associations, bénévoles, etc.)*

VII – TRANSMISSION DE L'INFORMATION

Le livret précise que

- les données médicales sont transmises au médecin responsable de l'information médicale dans l'établissement ou service et sont protégées par le secret médical
- les données autres sont protégées par le secret professionnel auquel est tenu l'ensemble des personnels.
- les données concernant la personne peuvent faire l'objet d'un traitement automatisé dans les conditions fixées par la loi du 6 janvier 1978
- la communication des documents et données s'effectue dans le respect des lois et réglementations en vigueur (loi du 4 mars 2002), des préconisations prévues par la charte des droits et libertés de la personne et selon le cas, dans le respect des mesures prises par l'autorité judiciaire
- la personne prise en charge peut s'opposer, pour des raisons légitimes, au recueil et au traitement de données nominatives la concernant dans les conditions fixées par la même loi du 6 janvier 1978
- en cas de contestation ou de réclamation, la possibilité est donnée à l'utilisateur de contacter la personne qualifiée prévue par la loi

LES ANNEXES

- Charte nationale d'éthique
- Charte des droits et libertés de la personne accueillie
- Charte de l'utilisateur
- Charte de l'association et informations sur les valeurs et objectifs de l'organisme gestionnaire
- Règlement de fonctionnement
- Droit de la personne en matière de santé (art. L1110-1 à L1110-5 du CSP)
- Dispositions relatives à l'information de l'utilisateur du système de santé
- Loi informatique et liberté
- Tarifs :
 - Prix de journée
 - Participations à l'animation

- Repas visiteurs
- Chambre d'hôte

- Liste des personnes exerçant une fonction particulière au sein de l'établissement :
 - Président de l'association
 - Directeur et médecins de l'établissement
 - Référent qualité de l'établissement
 - Membres du conseil à la vie sociale

- Organigramme du personnel

- Partenaires hospitaliers (conventions)

- N° d'appel des services d'accueil et d'écoute téléphonique

- Personne qualifiée : fonction, liste et modalités pratiques de la saisine

- Coordonnées, si nécessaire, de l'autorité judiciaire à l'origine de la mesure éducative dont bénéficie l'utilisateur

A NOTER :

La circulaire n° 138 DGAS du 24 mars 2004 relative à la mise en place du livret d'accueil précise à **titre indicatif** la nature des renseignements qui « pourraient utilement figurer » dans le livret d'accueil. Ces précisions sont apportées dans le souci de renforcer l'égal accès des usagers à l'information.