

LIVRET D'ACCUEIL



SOMMAIRE

<i>Le mot d'accueil du Directeur</i>	3
<i>L'ESAT et l'Association Etablissement Médical de la Teppe</i>	4
<i>Présentation générale de l'ESAT</i>	5
<i>Votre présence à l'ESAT</i>	8
▪ Votre admission	8
▪ L'équipe de l'ESAT	8
▪ L'accompagnement professionnel	8
▪ La rémunération	8
▪ Les soutiens	9
▪ Le SAVS	9
▪ Le dispositif ACC'ENT	9
▪ Les congés	9
▪ Le Conseil de la Vie Sociale (CVS)	9
▪ Votre dossier	9
▪ Le dossier informatisé	9
▪ L'accès à votre dossier	10
▪ Vos droits	10
▪ Vos obligations	11
▪ Les repas	11
▪ Les mesures disciplinaires	11
▪ Départ de l'ESAT	11

Madame, Monsieur,

Cette brochure a été réalisée à votre intention comme à celle de vos proches afin de vous informer sur les conditions de votre admission

Tout est mis en œuvre pour que votre accompagnement professionnel se déroule de la manière la plus satisfaisante.

Au nom de l'ensemble du personnel de l'Etablissement, je vous souhaite une bonne intégration au sein de votre équipe de travail à l'ESAT.

François LUIGGI,
DIRECTEUR



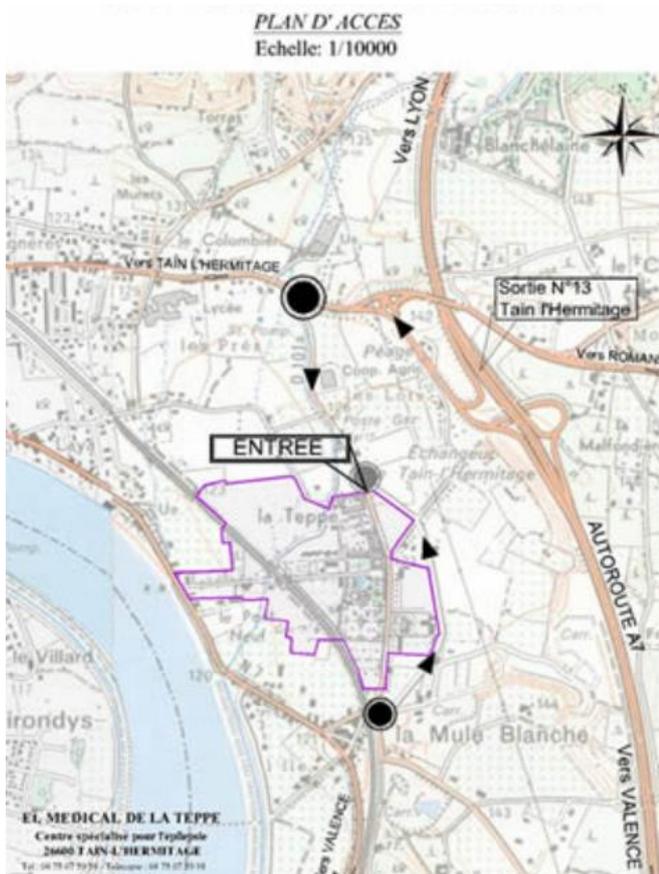
L'ESAT ET L'ASSOCIATION ETABLISSEMENT MEDICAL DE LATEPPE

Uniquement voué à l'épilepsie à son origine la Teppe s'est peu à peu diversifiée par l'ouverture, en complément de la gestion de la structure sanitaire « le Centre de Lutte contre l'Epilepsie »:

- ☞ d'une clinique psychiatrique en 1955,
- ☞ d'une MAS en 1986,
- ☞ **d'un ESAT en 1986,**
- ☞ d'un Foyer d'Hébergement en 1986,
- ☞ d'un EHPAD en 1989,
- ☞ d'un FAM en 1994,
- ☞ d'une Entreprise adaptée en 1999,
- ☞ d'un SAVS en 2002,
- ☞ d'un second EHPAD en 2009,
- ☞ d'un Foyer appartement en 2011,
- ☞ d'un Centre de ressources Handicaps rares à composante épilepsies sévères en 2013 (géré avec l'Office d'Hygiène Sociale de Lorraine).

L'ensemble des activités, à l'exception d'un EHPAD localisé sur la commune de la Roche de Glun (8 km de Tain l'Hermitage), gérés par l'Association « Etablissement médical de la Teppe », sont localisées à Tain L'Hermitage, dans la Drôme, à 80 km au sud de Lyon et à 15 km au nord de Valence, sur un site de 40 hectares. Se côtoient sur ce site, des activités sanitaires et médico-sociales, des activités de travail protégé et adapté, d'accueil de personnes polyhandicapées, d'accueil de personnes âgées. Cette situation est à mettre en avant comme un point fort en termes de possibilité d'assurer une continuité des soins pour des personnes handicapées.

Ce livret a pour but de vous présenter l'ESAT et le mode d'accompagnement qui vous sera proposé.



Situé à Tain-l'Hermitage dans la Drôme, la TEPPE est très facilement accessible depuis Lyon (80 km) et Valence (15 km).

Autoroute A7, la route nationale 7, par les gares SNCF de Valence-TGV, Valence-ville et de Tain l'Hermitage.

L'aéroport de Lyon Saint- Exupéry est situé à 1 heure de l'Etablissement par l'autoroute A7.

PRESENTATION GENERALE DE L'ESAT

L'ESAT a une capacité de 65 places mixtes pour travailleurs handicapés,
Son recrutement est national et à forte proportion de personnes épileptiques.

Il comprend trois secteurs d'activités.

1) Atelier de sous-traitance

41 places,

- ⇒ 2,5 postes d'éducateurs
- ⇒ Bâtiment implanté dans la Z.A.C. de TAIN L'HERMITAGE,



L'atelier de sous-traitance a pour principale activité, le conditionnement. Nous faisons essentiellement des assemblages de plusieurs composants de type visserie et chevilles pour l'industrie du bâtiment. Nous mettons sous plis et faisons du routage pour un industriel local, ainsi que du câblage pour une société fabricant des ascenseurs. Tous ces travaux sollicitent des aptitudes à la répétition des gestes, de la rapidité de la fiabilité... Un système de rotation est instauré sur les différents postes de travail celui-ci prend en compte les goûts, les performances et les possibilités de rendement de chacun.

La taille de l'atelier permet d'organiser le travail en petites équipes de 2 ou 3 personnes. La gestion du travail ainsi que le suivi individuel des ouvriers en sont ainsi améliorés, ce fonctionnement permet l'autonomisation et développe le sens des responsabilités de chacun.

2) Atelier de prestations d'entretiens et de création en espaces verts

- ⇒ 12 places,
- ⇒ 2 équipes,
- ⇒ 2 postes d'éducateurs,
- ⇒ Equipes mobiles avec matériel professionnel et motorisé,
- ⇒ Au niveau de la sécurité, les équipes disposent de matériels adaptés, certifiés et contrôlés.



Cet atelier nécessite des aptitudes au travail répétitif (attention, résistance, fiabilité, rapidité). Compte tenu de la conjoncture économique actuelle, il y a nécessité de s'adapter à la flexibilité du marché et de répondre rapidement aux nouvelles propositions de travaux. Cela a pour conséquence des pics de production et des périodes d'inactivités auquel les travailleurs doivent s'adapter.

3) Atelier plantes biologiques

- ⇒ 12 places
- ⇒ 2,5 postes d'éducateurs
- ⇒ Superficie d'exploitation : 5 ha
- ⇒ Production : plantes aromatiques et médicinales, produits en agrobiologie.

Les cultures de plantes aromatiques, médicinales et les légumes produits sont tous conduits selon le cahier des charges de l'agriculture biologique Français et l'ESAT est contrôlé par un organisme indépendant : ECOCERT SAS.



Les travaux proposés sont variés, rythmés par les saisons. Ainsi, l'hiver sont préparés les plants (semis, bouturage) en serres, le printemps sont effectués les plantations, l'été et l'automne sont des périodes essentiellement consacrées aux récoltes et à l'entretien des cultures. Des plantes sont conditionnés (thym, romarin et laurier) en sachet individuel pour le compte d'une société Drômoise. Ce travail de conditionnement est réalisé toute l'année.

Tous ces travaux, « de la graine aux produits finis » permettent aux travailleurs de l'atelier de bien visualiser et de mettre du sens à leur activité professionnelle.

L'ESAT effectue les livraisons, en saison de production des légumes (mai à février), les cantines scolaires, les maisons pour personnes âgées et quelques magasins spécialisés.

L'ESAT dispose d'un matériel adaptés, contrôlé régulièrement et aux normes réglementaires. Cet équipement motorisé ou non, permet à chacun d'accéder à des apprentissages individualisés et progressifs.

Toutes ces activités, notamment celles pratiquée à l'extérieur, demandent une forme physique, de la tonicité, et une certaine résistance à l'effort.

VOTRE PRESENCE A L'ESAT

Votre Admission :

Votre admission fait suite à un stage de découverte de trois semaines à l'ESAT et une évaluation de vos capacités et motivations par rapport aux activités proposées et éventuellement une période d'attente de la vacance d'une place.

Le jour de votre admission, vous rencontrerez le chef de département de l'E.S.A.T qui, après vous avoir retracé les points du règlement intérieur, vous orientera vers votre atelier et éventuellement vers le Foyer d'hébergement si vous y êtes hébergé(e) (possibilité d'arriver la veille).

Le contrat d'aide et de soutien par le travail, le règlement de fonctionnement vous seront remis le jour de votre admission, ces documents devront être signés et retournés au **secrétariat de l'E.S.A.T bâtiment 26 (04 75 07 59 69)**, vous pourrez aussi y faire part de tout problème d'ordre administratif, du calcul de vos congés annuels, arrêts maladie, congés exceptionnels, de la prise de rendez-vous avec **le chef de département de l'ESAT** ou le chef de département du Foyer d'hébergement (si concerné).

Toujours dans le bâtiment 26, au bureau du vagemestre, vous réglerez tous problèmes liés à votre courrier.

L'assistante sociale de l'ESAT est localisée sur le site au bâtiment 1.

L'équipe de l'ESAT

- Un chef de département
- 3 éducateurs techniques spécialisés
- 4 moniteurs d'atelier

L'accompagnement professionnel : dans la semaine qui suit votre arrivée un éducateur technique référent est nommé, il assurera votre accompagnement professionnel au jour le jour et élaborera avec vous votre projet personnalisé professionnel (PPP).

La rémunération : après l'admission une période d'essai de 3 à 6 mois (renouvelable le cas échéant) est déterminée par la Commission des Droits à l'Autonomie des Personnes Handicapées (CDAPH) durant laquelle le salaire est versé.

Au terme de cette période d'essai et si le stagiaire est admis. Sa rémunération se compose :

- ✓ du salaire direct qui représente généralement de 5,1 à 35% du SMIC ;
- ✓ du complément de rémunération 50% du SMIC pour ceux dont le salaire direct n'excède pas 50% du SMIC ;
- ✓ de l'allocation adulte handicapé (AAH) versée par la caisse d'allocation familiale ;
- ✓ pensions éventuelles

Les soutiens :

Sur proposition de l'éducateur technique référent, une action de soutien vous est proposée lors de l'élaboration du projet personnalisé professionnel.



Le service d'accompagnement à la vie sociale (SAVS) : un service d'accompagnement à la vie sociale existe, si vous entrez en qualité d'externe ou si vous le devenez, n'hésitez pas à demander à la CDAPH une notification vous permettant d'être suivi par ce service. Des éducateurs vous accompagneront dans vos démarches administratives et de façon plus large dans votre vie sociale en fonction de vos besoins.

Le dispositif ACC'ENT : Dans le cadre du Plan Départemental d'Insertion des Travailleurs Handicapés (PDITH), un chargé d'insertion suit en entreprise tous les travailleurs sortant d'ESAT ou d'EA pendant une durée de 2 années, son rôle est de se substituer à l'éducateur technique après votre embauche en milieu ordinaire de travail.

Les Congés : Tous les ouvriers acquièrent 25 jours de congés annuels après un an de présence à l'E.S.A.T. Les ateliers sont fermés entre Noël et Jour de l'An, une dizaine de jours. Vous pouvez bénéficier de jours exceptionnels (événements familiaux...).

Le Conseil de la Vie Sociale : le conseil de la vie sociale (CVS) est constitué de 3 travailleurs élus, 1 président, 1 secrétaire, 1 adjoint, de 2 membres représentants des usagers, de 3 encadrants techniques et de la direction. Le conseil se réunit 3 fois par an au minimum et donne son avis sur les règles de fonctionnement, il vote également tous les budgets, valide le calendrier de travail et le plan annuel de l'utilisation des fonds pour la formation. Toute personne admise à l'ESAT est électeur et éligible à ce conseil, pour représenter les travailleurs auprès de la direction. Voir en annexe le règlement de fonctionnement du CVS.

Votre Dossier : Les données médicales sont protégées par le secret médical.

Les données autres que médicales sont protégées par le secret professionnel auquel est soumis l'ensemble du personnel de l'Etablissement.

Conformément à la loi du 6 janvier 1978 vous avez le droit de vous opposer, pour des raisons légitimes, au recueil et au traitement de données nominatives vous concernant.

Le Dossier informatisé : en application de la loi du 6 janvier 1978 et du décret du 17 juillet 1978 et suivants, certaines informations vous concernant seront inscrites dans votre dossier, sauf opposition de votre part. Une partie des données est informatisée. Le fonctionnement de ces dossiers informatisés a fait l'objet d'une déclaration à la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés (CNIL).

L'accès à votre dossier : conformément à la loi du 2 janvier 2002, vous (ou les personnes autorisées par la loi) pouvez avoir accès à votre dossier en faisant la demande écrite auprès du directeur de l'Association Etablissement Médical de la Teppe. Renseignez-vous auprès de votre référent.

L'accès aux informations contenues dans le dossier peut être demandé par :

- ✓ vous-même ;
- ✓ votre tuteur, si vous faites l'objet d'une tutelle (vous ne pouvez alors obtenir communication de votre dossier que par l'intermédiaire de votre tuteur) ;
- ✓ le médecin désigné, le cas échéant, comme intermédiaire par vous-même (ou votre tuteur).

Les informations demandées sont communiquées dans le respect de la réglementation.

La communication des informations peut s'effectuer soit par consultation sur place, soit par remise en mains propres, soit par l'envoi de copies des documents (dans ce cas des frais forfaitaires à payer). Un accompagnement adapté peut vous être proposé lors de la consultation.

Vos Droits

- **Charte des droits et libertés de la personne accueillie :** vous la trouverez en annexe de ce livret et à l'affichage dans votre atelier.

- **Respect de la vie privée :** le respect de la vie privée est garanti à toute personne accueillie ainsi que la confidentialité des informations personnelles, médicales et sociales qui le concernent. L'ensemble du personnel est soumis au secret professionnel.

- Réclamations :

Le personnel de l'ESAT est à l'écoute de vos réclamations. Si toutefois vous ne pouvez obtenir satisfaction, vous pouvez utiliser la procédure de réclamations et plaintes. Une commission des relations avec les usagers et de la qualité de la prise en charge est en place sur l'ensemble de l'Etablissement pour recueillir et traiter les réclamations et plaintes qui n'auraient pu trouver réponse auprès du personnel de votre lieu de travail.

Le Code de l'Action Sociale et des Familles dispose que « toute personne prise en charge dans un établissement médico-social, ou son représentant légal, peut faire appel, en vue de l'aider à faire valoir ses droits, à une personne qualifiée qu'elle choisit sur une liste établie conjointement par le représentant de l'Etat dans le département, le directeur général de l'ARS et le président du Conseil Général.

La mission des personnes qualifiées consiste à accompagner et conseiller les usagers dans les démarches et la résolution de leurs difficultés.

La liste des personnes qualifiées ainsi que leurs coordonnées personnelles sont affichées dans l'établissement.

Renseignez-vous, en cas de besoin, auprès du chef de département, médecin psychiatre référent de l'ESAT ou directeur.

Vos Obligations

Le tabac : Il est interdit de fumer dans tous les locaux de l'ESAT ainsi que dans les véhicules.



ALCOOL

Les boissons alcoolisées

Leur introduction et leur consommation sont formellement interdites dans l'enceinte de l'établissement.

Les repas : à midi vous prendrez vos repas dans la salle à manger du Foyer d'hébergement, vous devrez alors vous conformer à son règlement intérieur. Les externes qui ne souhaitent pas déjeuner le vendredi à midi doivent en informer la maitresse de maison du Foyer d'hébergement selon les règles établies.



Mesures disciplinaires (article 14 du règlement de fonctionnement de l'ESAT) : En cas de manquement au règlement de fonctionnement, une procédure disciplinaire peut être engagée. Le travailleur handicapé est alors obligatoirement entendu par le responsable.

Si le directeur de l'ESAT estime que le comportement d'un travailleur met gravement en danger sa santé ou sa sécurité ou celles des autres travailleurs ou du personnel d'encadrement ou porte atteinte gravement aux biens de la structure, il peut suspendre le maintien du travailleur responsable dans la structure pour une durée maximale d'un mois (voir art T 243-4 Code d'Aide Sociale et de la Famille (CASF)).

Le directeur de l'ESAT doit immédiatement saisir la Maison Départementale des Personnes Handicapées (MDPH) de cette mesure. La CDAPH qui a prononcé l'orientation de la personne décide du maintien ou non de celle-ci dans l'ESAT.

Si la CDAPH ne s'est pas prononcée à la date d'échéance de la mesure conservatoire, celle-ci est automatiquement prorogée jusqu'à la décision de la commission.

Départ de l'ESAT : Votre départ éventuel se fera, si possible, en cohérence avec projet personnalisé professionnel élaboré avec vous et en équipe interdisciplinaire, cela concerne notamment un départ vers un nouvel ESAT.

Si votre départ découle d'une décision personnelle, vous aurez à adresser au responsable de l'ESAT, en respectant le délai d'un mois de préavis prévu dans les dispositions du contrat d'aide et de soutien, une lettre de demande de fin de prise en charge ESAT. La Maison Départementale pour l'Autonomie des Personnes Handicapées (MDPH) sera informé de cette situation.

CHARTRE DES DROITS ET LIBERTES DE LA PERSONNE ACCUEILLIE

Arrêté du 8 septembre 2003 relatif à la charte des droits et libertés de la personne accueillie, mentionnée à l'article L. 311-4 du code de l'action sociale et des familles

Article 1^{er}

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 DU 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.

CHARTRE QUALITE

Dans le cadre des moyens mis à sa disposition

LA TEPPE

☞ S'engage à veiller à la **sécurité** de ses usagers par :

- Un personnel formé et compétent
- Un programme de prévention des risques
- Des vigilances sanitaires coordonnées et opérationnelles
- La rénovation régulière des locaux et des matériels.

☞ S'engage à assurer la **continuité** de la prise en charge et des soins par :

- L'organisation du travail des équipes pluridisciplinaires
- Une prise en charge globale des usagers
- Un travail en réseau avec d'autres structures de soins et de prise en charge.
- L'information de l'utilisateur et de l'ensemble des acteurs de sa prise en charge pendant le séjour et lors de la sortie

☞ S'engage à assurer la **qualité et l'efficacité** de la prise en charge et des soins par :

- La formation permanente de ses personnels
- L'adaptation constante aux nouvelles techniques
- Une évaluation régulière des pratiques de prise en charge

☞ S'engage à veiller à la **satisfaction** de ses usagers par :

- Une évaluation régulière des besoins et de la satisfaction des usagers
- Une politique d'accueil et d'information des usagers
- Le respect des droits des patients et des résidents
- Une politique hôtelière adaptée
- Une politique de transparence sur le fonctionnement de l'établissement.

La Direction