



LIVRET D'ACCUEIL

LES PARPAILLOLS

Établissement pour Enfants et Adolescents Polyhandicapés (ACJ) & Service de Soins et d'Aide à Domicile



9 rue de Hautefeuille
10450 Bréviandes



03 25 71 53 30



parpaillols@apei-aube.com



LE MOT DE LA PRÉSIDENTE

Madame, Monsieur, Bienvenue

Ce livret d'accueil est à votre disposition pour vous faire connaître l'APEI Aube et surtout le fonctionnement de l'établissement dans lequel vous serez accueillis.

Nous espérons qu'il répondra à vos premières questions et préoccupations avant que se mette en place le dialogue permanent qui s'instaurera et qui durera tout au long de votre parcours.

Il a été réalisé dans le respect des droits de la personne, ce qui est une des exigences majeures de notre association l'APEI Aube et de l'équipe professionnelle qui va vous accueillir.

Marilyn BONNOT
La Présidente de l'APEI Aube

SOMMAIRE

LE MOT DE LA DIRECTRICE.....	6
PRÉSENTATION DE L'ASSOCIATION.....	7
PRÉSENTATION DE L'ÉTABLISSEMENT.....	7
LES MISSIONS	
SITUATION GÉOGRAPHIQUE ET MOYENS D'ACCÈS	
PLAN D'ENSEMBLE DE L'ÉTABLISSEMENT	
ORGANIGRAMME	
LA VIE DE L'ÉTABLISSEMENT.....	11
LES ACTIVITÉS	
LES TRANSPORTS	
LA RESTAURATION	
L'ACCOMPAGNEMENT MÉDICAL, PARAMÉDICAL ET PSYCHOLOGIQUE	
L'ACCOMPAGNEMENT SOCIAL	
LES LOISIRS ET LES ANIMATIONS	
LES VISITES	
LES MODALITÉS DE L'ACCOMPAGNEMENT.....	16
LA PROCÉDURE D'ADMISSION	
LES ASSURANCES	
LE RESPECT DE VOS DROITS	
LES DONNÉES MÉDICALES	
AUTRES DONNÉES CONCERNANT LA PRISE EN CHARGE	
DONNÉES INFORMATISÉES	
LES RECOURS EN CAS DE RÉCLAMATION OU DE DÉSACCORD	
LA PARTICIPATION : CONSEIL A LA VIE SOCIALE, ENQUÊTE DE SATISFACTION	
L'ÉLABORATION ET LE SUIVI DU PROJET PERSONNALISE DE VOTRE ENFANT	
LE PARTENARIAT	
LA SORTIE DE L'ÉTABLISSEMENT, LA FIN DE LA PRISE EN CHARGE	
GLOSSAIRE.....	20
GLOSSAIRE TÉLÉPHONIQUE.....	20
ANNEXES.....	21

LE MOT DE LA DIRECTRICE

Votre enfant vient d'intégrer l'établissement Les Parpaillols. Cet établissement dépend de l'APEI Aube présidée par Madame BONNOT Marylin.

Je tiens, en tant que Directrice, à vous souhaiter la bienvenue.

Vous allez découvrir dans ce livret les différents services que nous proposons et la façon dont nous travaillons.

L'organisation de l'établissement est pensée pour que chaque enfant trouve sa place et puisse partager avec les autres enfants.

C'est seulement après un temps d'observation que nous construirons ensemble un projet qui sera propre à votre enfant. L'éducatrice du lieu de vie en assurera le suivi, appuyée par l'ensemble de l'équipe.

Chaque enfant a son propre parcours à l'intérieur de l'établissement. Je souhaite que nous travaillions ensemble, gage d'une bonne évolution pour votre enfant.

L'équipe des Parpaillols et moi-même restons à l'écoute de vos interrogations.

Sophie FUCHS

PRÉSENTATION DE L'ASSOCIATION

L'APEI Aube est une Association de Parents d'Enfants Inadaptés et de Personnes Handicapées. Elle est située dans l'Aube et la Haute-Marne.

Elle a été fondée conformément aux dispositions de la loi 1901 à but non lucratif, reconnue d'utilité publique et déclarée en préfecture en 1962.

L'APEI Aube porte des valeurs qui placent l'épanouissement de la personne en situation de handicap au centre de son engagement.

Elle s'attache à défendre les intérêts de toutes les familles comportant des Personnes en situation de handicap et leur apporter un appui moral et matériel à la mesure de leurs difficultés.

Elle gère tous les établissements et services indispensables à l'épanouissement de ses personnes accompagnées, par l'éducation, la formation, l'exercice d'une activité professionnelle, l'hébergement, l'organisation de leurs loisirs ainsi que la prise en charge des soins médicaux.

Elle est une force de réflexion et de proposition sur l'évolution des besoins spécifiques au handicap intellectuel. Pour ce faire, elle intervient et travaille avec les élus, les pouvoirs publics et les financeurs.

L'APEI Aube est gérée par un conseil d'administration constitué de 21 personnes (parents d'enfants en situation de handicaps mentaux et membres d'amis) dont 2 personnes accompagnées auxquelles les statuts de l'Association attribuent 2 sièges.

À ce jour, l'APEI Aube compte plus de 600 adhérents, gère 29 établissements et services représentant plus de 1 500 places d'accueil, au service de 1 000 familles et emploie plus de 850 salariés. Elle dispose d'un Siège Social chargé de mettre en œuvre la politique associative auprès des établissements et services.

PRÉSENTATION DE L'ÉTABLISSEMENT

Situé dans la commune de Bréviandes, l'établissement médico-social « Les Parpaillols » a été créé en 1997.

L'établissement est ouvert du lundi au jeudi de 8h30 à 17h00 et de 8h30 à 14h00 le vendredi. Le secrétariat est ouvert du lundi au jeudi de 8h30 à 12h30 et de 13h30 à 17h00, le jeudi de 8h30 à 17h00 et le vendredi de 8h30 à 12h30, et joignable au 03 25 70 53 30.

Les missions de l'établissement

L'établissement prend en charge des enfants et des adolescents polyhandicapés et se décline en 2 services :

-  Un Accueil de Jour (ACJ) de 24 places (3-20 ans),
-  Un Service de Soins et d'Aide à Domicile (SSAD) de 8 places (0-20 ans).

Régis à la fois par les lois du 2 janvier 2002, du 4 mars 2002 et du 11 février 2005, les Parpaillols s'intègrent à une mission de service public dans les domaines de l'éducation, du soin et de l'accompagnement des personnes gravement handicapées.

Le financement de l'accueil de jour et de l'intervention à domicile est assuré par l'Assurance Maladie dans le cadre d'un CPOM (contrat pluriannuel d'objectifs et de moyens).

Son territoire de compétence s'étend à la totalité du département de l'Aube.
Le projet des Parpaillols est tout entier contenu dans la qualification même de l'institution: Lieu d'accueil et de Soins pour enfants polyhandicapés. L'enfant y est accueilli « tel qu'il est ».

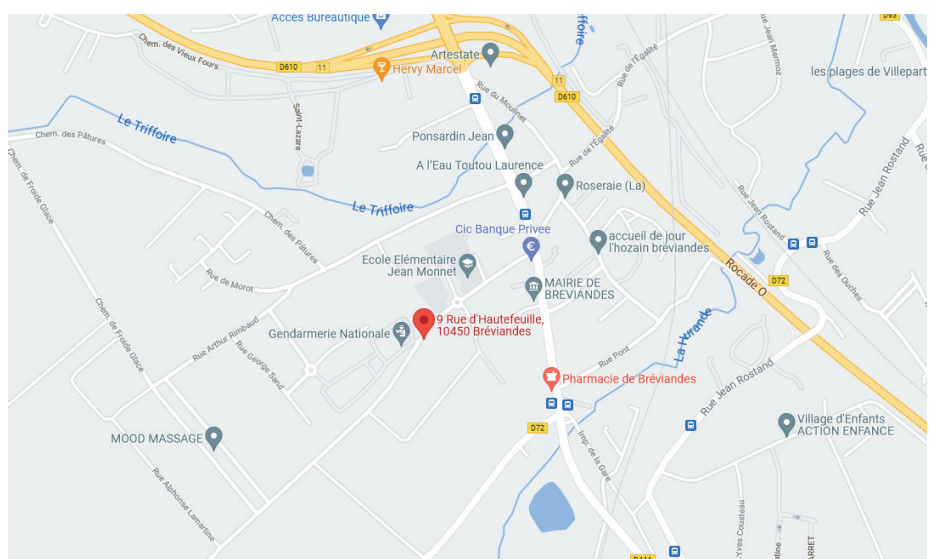
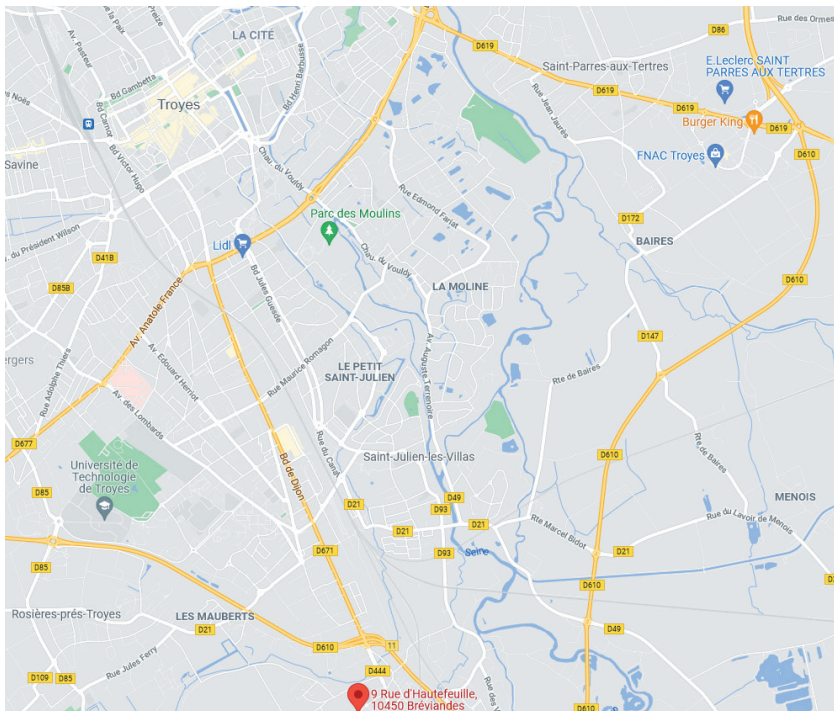
Les enfants sont accueillis la journée tout au long de l'année selon le planning des fermetures de l'établissement (voir en annexe). Celui-ci est transmis à chaque famille tous les ans.

L'établissement est un établissement ouvert à toute proposition de visite. En ce qui concerne les parents des enfants accueillis, la porte est toujours ouverte et nous accédons au mieux à leurs demandes et à leurs attentes dans la mesure du possible et en fonction de l'actualité du moment choisi.

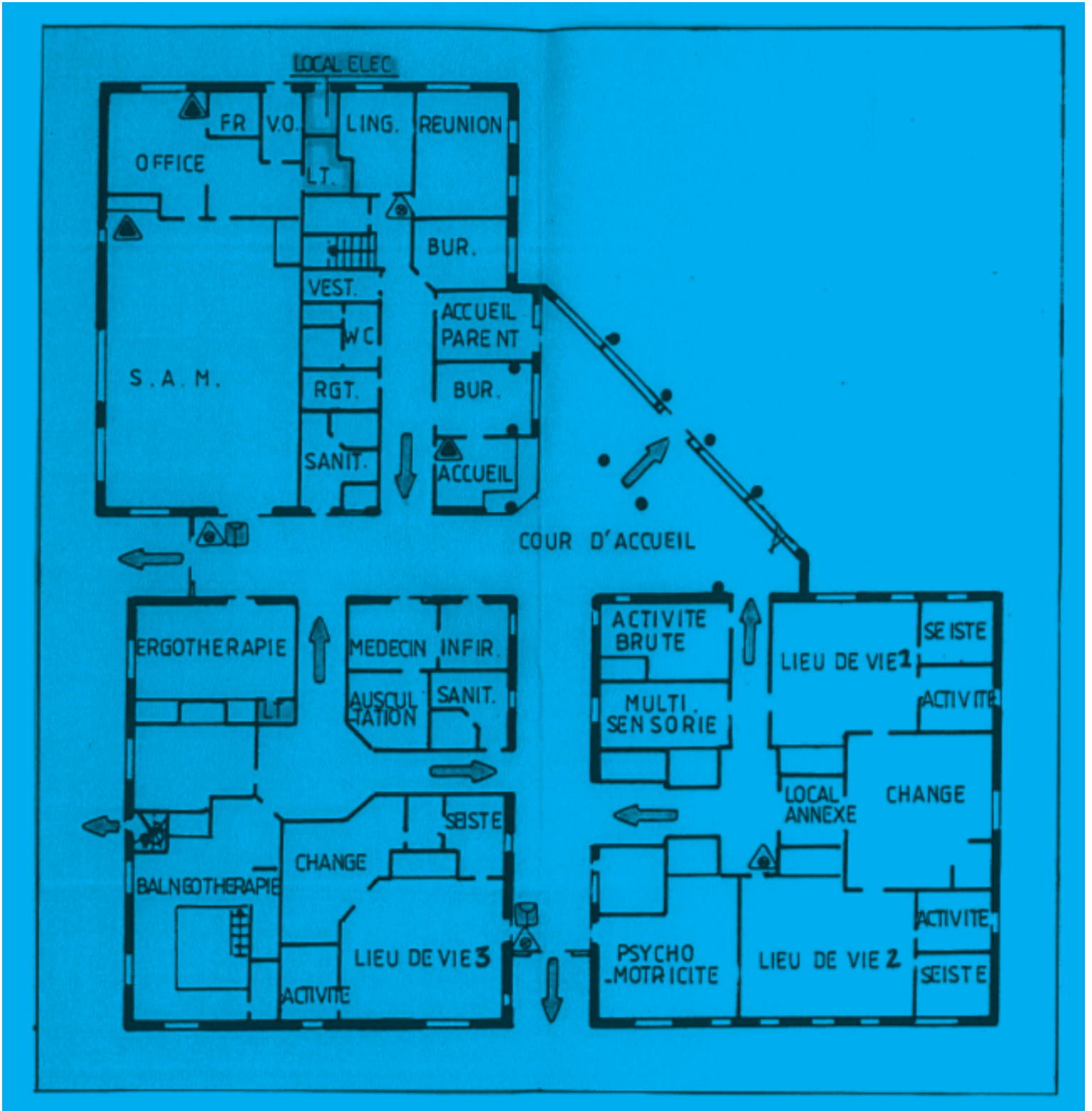
► La situation géographique et moyens d'accès

L'établissement est implanté sur la commune de Bréviandes, localité située au sud-est de l'agglomération troyenne.

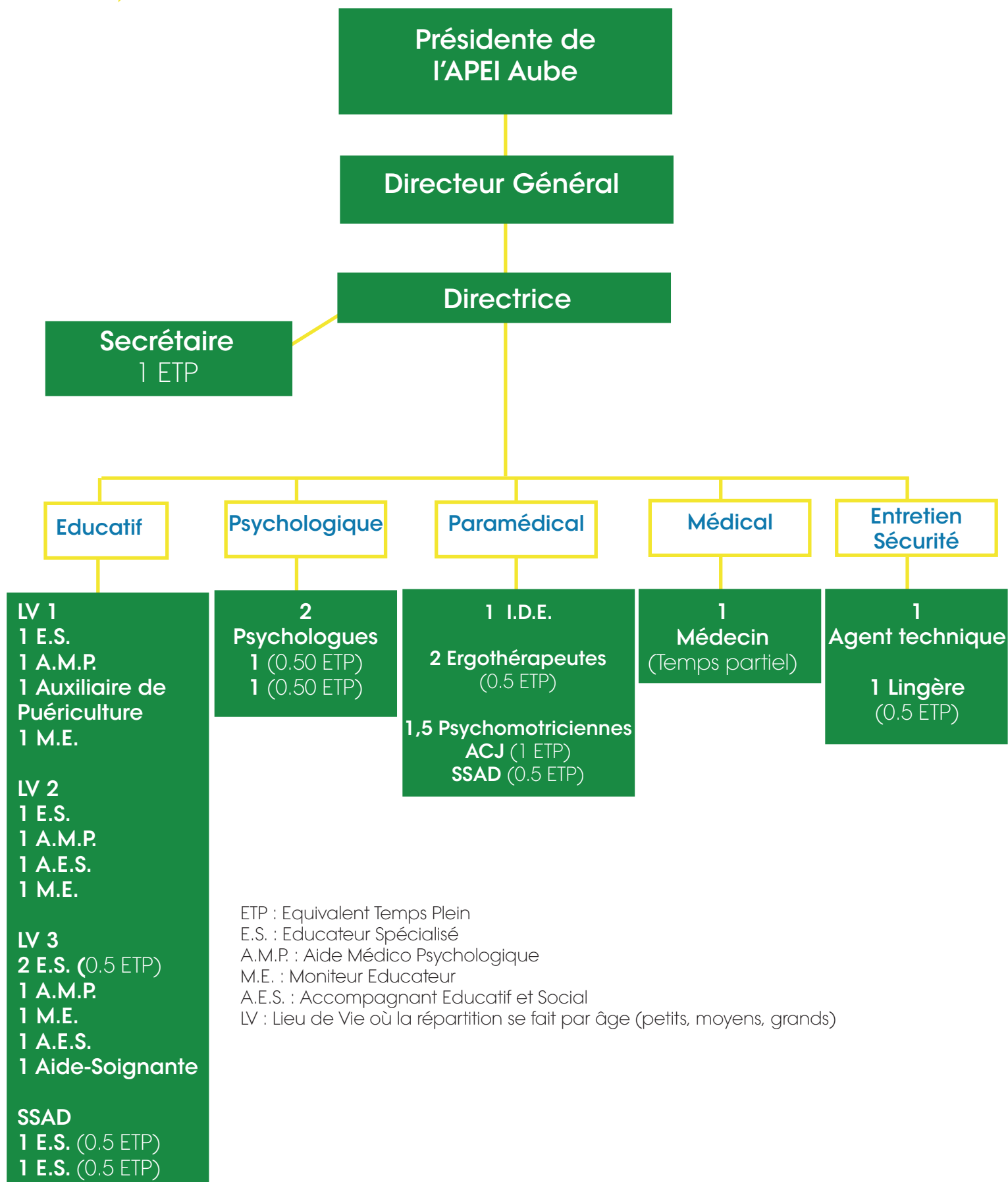
Un panneau de signalisation routière y fait référence, juste après l'ancienne Poste à proximité de l'arrêt-bus de la TCAT sur sa ligne n°2.



► Plan d'ensemble de l'établissement



► L'organigramme des Parpailols



Les repas sont :

- Fournis par le pôle restauration de l'ESAT « Le Tertre » de l'A.P.E.I. Aube.
- Préparés par l'ESAT « La Fontaine » de l'A.P.E.I. Aube et réchauffés sur place : 1 cuisinier moniteur et 4 commis.

* Le service entretien ménage est assuré par l'Atelier Protégé de l'A.P.E.I. Aube A.P.S. (Aube Propreté Service) : 1 salariée.

* 1 médecin généraliste et 1 médecin en médecine physique et réadaptation interviennent hebdomadairement et mensuellement à la consultation.

LA VIE DE L'ÉTABLISSEMENT

► Les activités

La journée est ponctuée de temps fort de la vie quotidienne repérée dans le temps et dans l'espace pour offrir aux enfants accueillis un cadre le plus sécurisant possible. (Plus d'informations en pages 37 et 38 du Projet d'Établissement).

Le déroulement type d'une journée à l'Accueil de jour :

- 9h15-10h : Arrivée des enfants, accueil, collation, hydratation et changes.
- 10h-11h30 : Activités éducatives et rééducatives individuelles ou en groupe.
- 11h30-12h : Changes
- 12h-13h30 : Repas, changes
- 13h30-15h30 : Activités éducatives individuelles ou de groupe, sorties, rééducations
- 15h30-16h15 : Changes, goûter, hydratation et préparation au départ
- 16h30 : Départ des enfants en taxi

L'équipe éducative : Elle est composée d'Aides Médico-Psychologique, Aide-soignante, Accompagnants Educatif et Social, Auxiliaire de Puériculture, Moniteurs-Educateurs, et Educateurs-Spécialisés. Ils sont répartis sur les trois lieux de vie par groupe de huit à neuf enfants.



Le lieu de vie 1 a pour projet principal le premier accueil de l'enfant, l'éveil et les stimulations sensorimotrices.



Le lieu de vie 2 accompagne les enfants et pré-adolescents pendant leur période dite de « l'adolescence » où ils vivent de nombreuses transformations et changements.



Le lieu de vie 3 accompagne les jeunes les plus âgés autour de la préparation de leur vie future et leur réorientation à venir.

Les professionnels accompagnent les enfants dans leur quotidien dès l'arrivée en taxi le matin jusqu'en fin de journée au départ des Parpaillols. L'équipe éducative communique avec les familles par le biais du cahier de liaison chaque jour. Les échanges sont fréquents également par contacts téléphoniques ou visites dans l'établissement. Les parents sollicitent le plus souvent le référent de l'enfant et éducateur du lieu de vie pour évoquer le quotidien de l'enfant et le suivi de son accompagnement.

A partir des temps forts de la vie quotidienne (accueil, repas, goûter, soins, activités, départ), l'accompagnement éducatif et pédagogique est proposé à chacun pour travailler :

- Les habilités sociales,
- La socialisation et vie extérieure,
- L'autonomie,
- La communication et l'expression,
- Les apprentissages cognitifs,
- Les compétences motrices et sensorielles,
- Les repères spatiaux-temporaux,
- Le corps et ses besoins respectés.



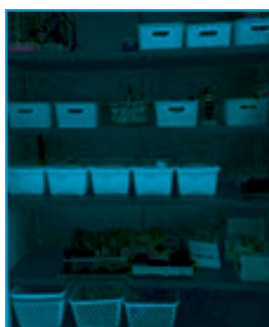
Chaque enfant a son emploi du temps élaboré à partir des objectifs définis dans le Projet Personnalisé, et donc de ses besoins. En fonction de son évolution, les activités sont adaptées.

Les propositions d'activités émanent des différents professionnels de l'établissement.

Elles permettent de faire émerger les diverses potentialités de chacun des enfants.

Elles donnent lieu à des évaluations régulières qui permettent de poursuivre, d'ajuster, suspendre ou arrêter une activité, laissant place à une nouvelle proposition.

Les activités peuvent être menées en individuel ou en groupe, au sein du lieu de vie ou en transversalité avec les autres jeunes, dans l'établissement ou à l'extérieur. Elles sont multiples et variées : éveil musical, contes et histoires, groupe expression, jardinage, peinture, cuisine, ...



Les activités à l'extérieur :

•Le Poney :

L'activité Poney se déroule 2 fois par semaine. D'un point de vue ergothérapique, elle contribue à la recherche d'un meilleur équilibre pour l'enfant.

•Les échanges avec les structures du quartier :

L'école maternelle :

Certains enfants des Parpaillols sont reçus à l'école dans le cadre d'activités ludiques. Ces échanges se déroulent tous les 15 jours.

Le centre de loisirs :

Un lien est maintenu pour favoriser les échanges en fonction des événements festifs de l'année ou projets de loisirs communs.

Médiathèque :

Un accueil et la location de livres restent disponibles pour les enfants des Parpaillols.

Les sorties extérieures

Elles sont organisées et programmées tout au long de l'année mais aussi lors des semaines ludiques. Différents types de sorties :

- ▶ Loisirs,
- ▶ Courses,
- ▶ Exercices physiques, promenades
- ▶ Echange avec établissements extérieurs
- ▶ Activités exceptionnelles, sorties culturelles...

Les activités spécifiques

▶ La balnéothérapie

L'activité balnéothérapie favorise le bien-être de l'enfant malgré ses difficultés. C'est un endroit où l'enfant est censé se libérer grâce à l'effet porteur de l'eau, à la chaleur et au contact physique enveloppant.

▶ La salle sensorielle

C'est un lieu de :

- ▶ Stimulation et éveil sensoriels,
- ▶ Relaxation, détente, apaisement,
- ▶ Relation duelle enfant-adulte.

Les salles de balnéothérapie et sensorielle sont mises à disposition sur demande, aux établissements extérieurs.

Le déroulement de l'accompagnement du SSAD (Service de Soins d'Aides à Domicile)

Les visites à domicile sont planifiées à l'année en accord avec les familles suivant la disponibilité de l'enfant, elles peuvent être modifiées suivant les besoins. Les visites à domicile se déroulent chaque semaine d'une durée d'environ 1 heure à 1h30 pour les 2 éducatrices spécialisées et une psychomotricienne. L'infirmière, le psychologue et l'ergothérapeute interviennent à domicile sur demande de la famille ou dans le cadre du suivi de l'enfant, de façon plus ponctuelle. Les enfants suivis par le SSAD viennent aux Parpaillols pour leur consultation médicale, adaptation des appareillages et sont invités à participer aux manifestations ou événements festifs. Ils peuvent bénéficier des locaux dans le cadre de leur projet personnalisé exemple : balnéothérapie, salle sensorielle...

(Plus d'informations de la page 39 à 41 du Projet d'Établissement).

► Les transports

Les transports sont à la charge financière de l'établissement. Ils sont assurés matin et soir par la société TPMR 10 (tél : 07 78 08 41 31). 5 véhicules couvrent le département en 5 tournées de ramassage dont le planning est établi chaque année.

Les parents sont prévenus individuellement des horaires de prise en charge et des éventuels changements qui peuvent survenir en cours d'année.

Les modalités de transport sont précisées dans le règlement de fonctionnement de l'établissement joint en annexe.

► La restauration

Les repas* sont confectionnés par un ESAT de l'APEI et livrés chaque matin en liaison froide.

Réceptionnés par une équipe de cuisiniers dans l'établissement, ils sont préparés pour être servis individuellement à chaque enfant.

Ils peuvent être normaux, moulinés ou mixés selon les besoins d'alimentation de chacun. L'infirmière de l'établissement assure la liaison avec la cuisine centrale et celle de l'établissement. Les repas sont donnés par les équipes des lieux de vie. L'ergothérapeute et l'infirmière sont des soutiens techniques et présents au moment du repas.

► L'accompagnement médical, paramédical et psychologique

L'accompagnement médical est assuré par :

- Un médecin, qui intervient en soutien aux enfants, à leurs familles et aux encadrants. Il renseigne avec les familles les certificats médicaux des dossiers MDPH. Il est chargé de la cohérence des dossiers médicaux de chaque enfant qu'il reçoit en consultation avec ses parents au moins une fois par an. La personne et/ou son représentant légal ont le libre choix du médecin traitant.
- Un médecin orthopédique qui assure le suivi de tous les enfants et qui prescrit les appareillages nécessaires à leur maintien et posture lors de consultations pluridisciplinaires (I.D.E., kinésithérapeute, ergothérapeute, orthoprothésiste, parents).

* Les repas sont :

- fournis par le pôle restauration de l'ESAT « Le Tertre » de l'APEI Aube,
- préparés sur place par l'ESAT « La Fontaine » de l'APEI Aube : 1 moniteur et 4 commis de cuisine.

L'accompagnement paramédical est assuré par :

- ▶ Un kinésithérapeute qui intervient auprès des enfants quotidiennement en fonction des prescriptions du médecin orthopédique,
- ▶ Une ergothérapeute qui intervient dans les mêmes conditions que son collègue kinésithérapeute et qui assure la maintenance et l'adaptation des appareillages prescrits.
- ▶ Deux psychomotriciennes (1 à l'ACJ + 1 au SSAD) qui assurent l'évolution ou le maintien moteur des enfants,
- ▶ Une infirmière qui fait lien entre les médecins, qui distribue les traitements de jour et qui assure la surveillance du quotidien.



L'accompagnement paramédical est assuré par :

- ▶ deux psychologues pour un suivi et une guidance des enfants et de leurs familles.

▶ L'accompagnement social

L'Assistance Sociale au sein de l'APEI Aube s'inscrit dans des missions à long terme avec comme principal objectif de fournir une aide sur mesure aux personnes en fonction de leurs difficultés et de leur degré de handicap.

Le Service Social de l'APEI Aube peut être sollicité tantôt par les familles, les établissements et services de l'APEI Aube, tantôt par les parents des personnes handicapées et par les diverses instances et services sociaux.

Le Service Social peut intervenir à domicile, au sein des établissements ou recevoir les personnes et les familles à son bureau, situé au siège de l'APEI Aube.

Les demandes pour lesquelles intervient le Service Social sont très diverses, telles que :

- ▶ Mise en place de vacances adaptées au handicap des personnes,
- ▶ Accompagnement dans les démarches administratives et financières,
- ▶ Soutien familial concernant l'annonce du handicap et le cheminement en vue de la meilleure acceptation possible du handicap,
- ▶ Orientation des enfants vers des structures adaptées à leur handicap,
- ▶ Enfant en danger,
- ▶ Demande de logement,
- ▶ Soutien à la parentalité,
- ▶ Mise en place de mesures de protection, après évaluation des besoins et des difficultés de la personne handicapée,
- ▶ Violence familiale,
- ▶ Endettement.

La spécificité du service social est d'intervenir, c'est-à-dire venir « entre », pour clarifier, créer, maintenir des liens. L'Assistante Sociale de l'APEI attachée aux Parpaillols est Mme Florence VAN-BOXSOM. Vous pouvez la joindre par téléphone au 03 25 70 44 00.

► Les loisirs et les animations

Les loisirs et les animations proposés aux enfants de l'établissement vont surtout consister en des moments récréatifs (sorties, spectacles pour enfants, contes mimés, moments conviviaux comme les anniversaires par exemple, concerts...).

► Les visites

L'établissement est un établissement ouvert à toute proposition de visite. En ce qui concerne les parents des enfants accueillis, la porte est toujours ouverte et nous accédons au mieux à leurs demandes et à leurs attentes dans la mesure du possible et en fonction de l'actualité du moment choisi. Ils sont invités à divers événements de l'année (fête de Noël, activités des semaines ludiques, ...). L'établissement est ouvert du lundi au jeudi de 8h30 à 17h, et le vendredi de 8h30 à 14h.

LES MODALITÉS D'ACCOMPAGNEMENT

► La procédure d'admission

Toute procédure d'admission s'origine d'une notification d'orientation prononcée par la CDAPH de la MDPH de l'Aube.

Les parents reçoivent l'exemplaire unique de la notification de la CDAPH et prennent contact avec l'établissement.

Un rendez-vous est convenu entre eux et la direction de l'établissement.

S'il n'y a pas de place disponible après cette rencontre, l'enfant est inscrit sur la liste d'attente de l'établissement.

Quand une place est disponible, si la famille est d'accord pour que son enfant soit intégré à l'établissement alors celle-ci prend rendez-vous avec le chef de service pour fixer les modalités d'intégration de l'enfant. Elles sont modulables pour chaque cas d'enfant.

Le retour par les parents des documents obligatoires à la constitution du dossier est programmé. Ceux-ci permettent l'ouverture du dossier unique de l'usager.

L'établissement informe la CDAPH, le Siège de l'APEI, et la Sécurité Sociale de l'admission de l'enfant.

▶ Les assurances

L'APEI Aube a souscrit, pour l'ensemble des personnes accueillies sous sa responsabilité, une assurance sur les accidents corporels comprenant l'assistance aux personnes assurées. Ses garanties s'appliquent :

- ▶ Lors de leur présence dans les locaux,
- ▶ A l'extérieur des locaux,
- ▶ Au cours des activités.

Une assurance Responsabilité Civile complète ce dispositif.

Dans le cadre de l'admission de votre enfant, il vous est demandé de contracter aussi une Assurance Responsabilité Civile et d'en fournir l'attestation au secrétariat de l'établissement.

▶ Le respect de vos droits

▶ La charte des droits et libertés

Vous trouverez en annexe La charte des droits et libertés de la personne accueillie (cf en annexes).

▶ Le règlement de fonctionnement

Ce document vous sera remis lors de votre admission.

Conformément à l'article L. 311-3 du Code de l'Action Sociale et des Familles.

▶ Les données médicales

Concernant votre enfant, elles sont transmises au médecin référent de l'établissement et sont protégées par le secret médical. Vous pouvez exercer votre droit d'accès et de rectification auprès de ce médecin. La communication des données médicales est également possible par l'intermédiaire d'un praticien que vous aurez désigné à cet effet et qui vous communiquera les informations médicales dans un langage clair et compréhensible.

▶ Modalités de consultation du dossier de votre enfant

L'information relative à la prise en charge est protégée par le secret professionnel auquel sont tenus l'ensemble des personnels sociaux, éducatifs, soignants, administratifs ainsi que les bénévoles associatifs.

Vous avez accès, sur demande auprès de la Direction, à toute information concernant la prise en charge de votre enfant, à la consultation de son dossier.

A cet effet, il est constitué dans l'établissement pour chaque personne accueillie un dossier unique où sont centralisées toutes les informations nécessaires au suivi de la prise en charge.

► Données personnelles

La réglementation relative aux données personnelles a évolué depuis le 25 mai 2018. Le Règlement Général sur la Protection des Données personnelles (RGPD) a pour vocation de mieux protéger vos données. Nous vous informons que les informations recueillies sont nécessaires à la gestion de votre dossier. Elles font l'objet d'un traitement informatique et sont destinées exclusivement à votre accompagnement au sein de notre établissement / service. Aucune information ne peut être communiquée à un autre établissement / service ou à un tiers sans votre accord.

Conformément à la réglementation, vous disposez d'un droit d'accès aux informations, de rectification, d'oubli et de transmission de vos données. Si vous souhaitez exercer ce droit et obtenir communication des informations vous concernant, pour ce faire il vous suffit, en justifiant de votre identité, de vous adresser au Directeur d'établissement (cf procédure consultation du dossier unique) ou en vous adressant au Délégué à la protection des données (DPO) de l'APEI par mail à l'adresse : dpo@apei-aube.com .

► Les recours en cas de réclamation ou de désaccord

En cas de réclamation ou de non-respect de vos droits, vous pourrez contacter par téléphone ou par courrier soit la Directrice de l'établissement (03 25 71 53 30), soit la Direction Générale de l'APEI AUBE et/ou sa Présidente (Mme Marylin BONNOT) au 03 25 70 44 00.

Par ailleurs, si vous le jugez nécessaire et conformément à l'article L. 311-5 du Code de l'Action Sociale et des Familles, vous pourrez gratuitement, sur simple demande, faire appel à une personne qualifiée que vous choisirez sur la liste départementale établie conjointement par L'Agence Régionale de Santé (ARS) et le Conseil Départemental.

Vous trouverez cette liste au point 7.4 des annexes de ce présent document.
La personne qualifiée aura pour mission de vous aider à faire valoir vos droits.

► La participation : conseil à la vie sociale, enquête de satisfaction

Participation à la vie de l'établissement

Le Conseil de la Vie Sociale est une instance participative chargée principalement d'émettre des avis et de formuler des propositions en ce qui concerne le fonctionnement de l'établissement. Cette instance est composée de Parents de personnes accueillies aux Parpaillols, d'un membre du conseil d'administration, de résidents qui peuvent s'exprimer et de la direction de l'établissement.

Les enquêtes de satisfaction

Une enquête de satisfaction vous sera proposée régulièrement dans le cadre de la Démarche Qualité de notre établissement.

Vos remarques, vos suggestions et vos commentaires seront pris en compte dans le cadre d'une démarche d'amélioration continue dont le groupe de travail étudiera la nécessité de la mise en place d'actions correctives.

► L'élaboration et le suivi du projet personnalisé de votre enfant

Le projet personnalisé de votre enfant est un document qui indique l'ensemble des moyens éducatifs, rééducatifs, médicaux et thérapeutiques mis en œuvre pour répondre au mieux aux besoins de votre enfant. Il est rédigé par la Cheffe de service et validé par la Directrice; Un avenant au contrat de séjour sera rédigé indiquant les grands objectifs du projet personnalisé. Ce document sera signé par la Directrice et par vous même.

► Le partenariat

Il est multiple, varié et évolutif en fonction des besoins avérés des enfants pris en charge dans l'établissement. 4 domaines sont concernés :

Médical : Dr AMRANE Karim, médecin coordonnateur
Mme CORNETTE Anne-Edith, orthoprothésiste NEUT

Rééducatif : Poney-club de Saint Julien Les Villas et de La Rivière de Corps (ergothérapie)

Educatif : Ecole des Enfants Malades de l'Aube
Ecole Maternelle de Bréviandes
ESAT « Arc en Ciel »
Médiathèque des Chartreux
Bibliothèque de Saint André les Vergers
Poney-club (en lien avec l'ergothérapie)

Fonctionnel : TPMP 10 (transports)
ESAT « La Fontaine » (préparation des repas)
ESAT « Le Tertre » (livraison des repas)

► La sortie de l'établissement, la fin de la prise en charge

A l'accueil de jour des Parpaillois, les enfants sont accueillis jusqu'à leurs 18 ans. Une dérogation est possible jusqu'à 20 ans.

Au SSAD, la prise en charge est possible jusqu'aux 20 ans du jeune concerné. Cependant, la plupart des enfants pris en charge dans ce service sont réorientés sur l'accueil de jour avant leurs 10 ans. Certains peuvent être réorientés sur d'autres établissements. Les modalités sont les mêmes que celles énoncées ci-dessus.

GLOSSAIRE

ACJ : Accueil de Jour
APEI : Association de Parents d'Enfants Inadaptés
ARS : Agence Régionale de la Santé
CDAPH : Commission des Droits et de l'Autonomie de la Personne Handicapée
CPOM : Contrat Pluriannuel d'Objectifs et de Moyens
CVS : Conseil de la Vie Sociale
ESAT : Etablissement et Service d'Aide par le Travail
ETP : Equivalent Temps Plein
IDE : Infirmière Diplômée d'Etat
MDPH : Maison Départementale de la Personne Handicapée
LV : Lieu de Vie
UNAPEI : Union Nationale des Associations de Parents d'Enfants Inadaptés
SSAD : Service de Soins et d'Aide à Domicile

GLOSSAIRE TÉLÉPHONIQUE

EEAP LES PARPAILLOLS

Direction – Secrétariat – Educatif – Service médical
Tél : 03 25 71 53 30
Email : parpaillois@apei-aube.com

APEI AUBE

Président de l'Association, Direction Général, Services Comptabilité
Tél : 03 25 70 44 00
Internet : www.apei-aube.com

PLATEAU DE COORDINATION MEDICALE APEI

Tél : 03 25 76 37 47

SERVICE SOCIAL APEI

Secteur Adultes
Tél : 03 25 70 44 38

SERVICE VACANCES APEI

Tél : 03 25 70 44 03

MALTRAITANCE : 3977

ENFANCE EN DANGER : 119

NUMÉROS D'APPEL D'URGENCE

▶ SAMU	15	▶ APPEL EUROPÉEN	112
▶ POLICE	17	▶ ENFANCE EN DANGER	119
▶ POMPIERS	18	▶ SOS MALTRAITANCE	3977
▶ VIOLENCE FEMME INFO	3919		
▶ NUMÉRO VERT D'ENFANCE ET PARTAGE	0 800 05 12 34		
▶ « FEMME POUR LE DIRE FEMME POUR AGIR » : numéro dédié aux femmes handicapées :		01 40 47 06 06	

ANNEXES

- ▶ La charte des droits et libertés de la personne accueillie
- ▶ La liste des personnes qualifiées
- ▶ Charte Vie affective et sexuelle
- ▶ Calendrier des fermetures 2021

La charte des droits et libertés de la personne accueillie

Article 1er : 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 à une prise en charge ou à un accompagnement adapté

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

Article 3 : Droit à 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 oeuvrant 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 éclairé 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 dans le 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 à 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 famille en difficultés ou en situation de détresse prennent, en relation avec des autorités publiques compétentes et les autres intervenants, toutes mesures utiles à cette fin.

Dans le respect du projet d'accueil ou 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 à 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 à 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 prise en charge 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 prévention 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 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 à l'exercice des droits civiques attribués à la personne accueillie

L'exercice effectif de la totalité des droits civiques attribués à la personne accueillie 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 à 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 dignité de la personne et de son intimité

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.

Le recours à la personne qualifiée

Les références juridiques concernant la «Personne Qualifiée»

L'article L311-5 du CASF (Code de l'action sociale et des familles) dispose que :

«Toute personne prise en charge par un établissement ou un service social ou 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'État dans le département, le directeur général de l'agence régionale de santé et le président du conseil général. La Personne Qualifiée rend compte de ses interventions aux autorités chargées du contrôle des établissements ou services concernés, à l'intéressé ou à son représentant légal dans des conditions fixées par décret en Conseil d'État.»

Article complété par l'Article R311-1 du CASF

« En temps utile et, en tout état de cause, dès la fin de son intervention, la Personne Qualifiée, mentionnée à l'article L. 311-5, informe le demandeur d'aide ou son représentant légal par lettre recommandée avec avis de réception des suites données à sa demande et, le cas échéant, des mesures qu'elle peut être amenée à suggérer, et des démarches qu'elle a entreprises.

Elle en rend compte à l'autorité chargée du contrôle de l'établissement, du service ou du lieu de vie et d'accueil et, en tant que de besoin, à l'autorité judiciaire.

Elle peut également tenir informé la personne ou l'organisme gestionnaire.

La Personne Qualifiée a pour mission d'aider à faire valoir les droits de l'utilisateur ou de son représentant l'égal. L'esprit de la loi est bien que l'utilisateur dispose d'un soutien à la résolution d'un conflit personnel ou collectif.

La Personne Qualifiée ne s'entend pas comme étant un médiateur, mais comme un défenseur.

Statut et compétences de la Personne Qualifiée

Les Personnes Qualifiées sont nommées conjointement par le Président du Conseil général, le Préfet de département et le Directeur Général de l'Agence Régionale de la Santé (ARS).

La Personne Qualifiée est indépendante des collectivités publiques et des structures d'accueil.

Elle doit :

- présenter des garanties de moralité et de neutralité ;
- ne pas détenir directement ou indirectement des intérêts particuliers, quelle que soit leur nature ou être salariée dans les associations, établissements, services ou lieux de vie et d'accueil intéressés par la demande ;
- avoir une bonne connaissance du secteur social et médico-social et de l'organisation administrative et judiciaire ;
- présenter des compétences en matière de droit social et sanitaire.

Le choix de la Personne Qualifiée

Une liste est établie conjointement par le Préfet du département, le Directeur régional de l'ARS et par le Président du Conseil général.

Le demandeur est libre de choisir la Personne Qualifiée de son choix sur la liste de personnes fournie par le département ;

Comment saisir la Personne Qualifiée ?

Vous envoyez un courrier en Recommandé et accusé de réception à la fois :

- au Conseil général
- à la direction de votre ARS ou de sa délégation départementale

En spécifiant sur votre enveloppe « Personne Qualifiée ».

Une fois saisie, la Personne Qualifiée prend contact avec l'utilisateur ou son représentant légal et organise une rencontre. Les moyens logistiques nécessaires à l'accomplissement de la mission sont mis à disposition par la Direction des personnes âgées et personnes handicapées du Conseil Général.

Les conditions d'intervention

Les personnes qualifiées interviennent à titre gratuit.

La Personne Qualifiée intervient sur demande de l'utilisateur, du résident ou de son représentant légal.

A partir du moment où elle est saisie, la Personne Qualifiée le demandeur d'aide pour lui permettre de faire valoir ses droits qui lui sont notamment reconnus aux articles L311-3 à L311-9 du CASF :

- le respect de la dignité, intégrité, vie privée, intimité, sécurité ;
- le libre choix entre les prestations (domicile / établissement) sous réserve des pouvoirs reconnus à l'autorité judiciaire et des nécessités liées à la protection des mineurs en danger ;
- la prise en charge ou accompagnement individualisé et de qualité, respectant un consentement éclairé ;
- la confidentialité des données concernant l'utilisateur ;
- l'accès à l'information, à son dossier médical, de soins, éducatif ;
- L'information sur les droits fondamentaux, protections particulières légales, contractuelles et les droits de recours dont l'utilisateur bénéficie ;
- La participation directe ou avec l'aide de son représentant légal au projet d'accueil et d'accompagnement.

La mission remplie par la Personne Qualifiée est gratuite.

L'État ou le président du conseil général seront tenus au remboursement des frais occasionnés par la mission : tels ceux de déplacement, de timbre ou de téléphone
Les personnes qualifiées sont tenues à une obligation de discrétion. Il peut être mis fin à leur mandat soit sur leur demande, soit par décision du préfet et du président du conseil général, notamment en cas de manquement à l'obligation de discrétion.

Le déroulement de la Mission

La Personne Qualifiée prendra un premier rendez-vous avec vous, dans un délai d'un à deux mois, afin de clarifier les différents litiges existants entre vous et l'établissement ou le service, il va étudier avec vous les différents documents que vous avez en main, voire vous demandera des compléments de documents.

Ensuite il va prendre contact avec l'établissement ou le service et se rendre sur place afin d'interroger les différents responsables sur l'objet de ou de vos litige(s).

Au bout de deux mois la Personne Qualifiée rend compte de sa mission :

- au demandeur : la Personne Qualifiée doit obligatoirement rendre compte au demandeur ou à son représentant légal, par lettre recommandée avec accusé de réception quand elle le juge utile et en tout état de cause à la fin de son intervention, des suites données à sa demande, et des mesures qu'elle a pu être amenée à suggérer et des démarches qu'elle a entreprises ;
- à l'autorité chargée du contrôle et l'autorité judiciaire : la Personne Qualifiée doit informer l'autorité de contrôle. Elle peut d'elle-même, si elle le juge nécessaire, informer les autorités judiciaires des faits contraires à la loi et à la réglementation en vigueur ;
- au professionnel incriminé ou l'organisme gestionnaire : ici ce n'est pas une obligation, ce n'est qu'une possibilité.

À noter : Le législateur situe la Personne Qualifiée comme une aide aux droits de la personne accueillie ou accompagnée et non pas comme un conciliateur en lien avec l'établissement ou le service, d'où il résulte que l'information donnée par la Personne Qualifiée à l'organisme gestionnaire ne relève pas d'une obligation.

Si les démarches faites par la Personne Qualifiée n'aboutissent pas alors il faut faire appel au Défenseur des Droits, ce sera l'objet d'un prochain article.

Délégation Territoriale de l'Aube

Préfecture de l'Aube
Direction Départementale de la Cohésion
Sociale et de la Protection des Populations

Pôle des Solidarités

ARRETE ARS N°2019-2717

ARRETE PREFECTURE N°ARS-DTARS-OMS-2016280-0001

ARRETE POLE DES SOLIDARITÉS N°2019-4934

**fixant la liste des personnes qualifiées pour l'application de l'article L. 311-5
du code de l'Action sociale et des Familles**

**LE DIRECTEUR GENERAL DE L'AGENCE REGIONALE DE SANTE
GRAND EST, LE PREFET DE L'AUBE ET LE PRESIDENT DU CONSEIL DEPARTEMENTAL DE L'AUBE**

Vu le livre III de la partie législative et de la partie réglementaire du Code de l'action sociale et des familles (CASF) et notamment leur titre I respectif ;

Vu l'article L 311-5 du code de l'Action sociale et des familles relatif à la désignation de personnes qualifiées à faire valoir les droits de toute personne prise en charge dans un établissement ou un service social ou médico-social ;

Vu les articles R 311-1 et R 311-2 du code de l'Action sociale et des familles relatifs aux modalités d'intervention de la personne qualifiée ;

Vu le décret n° 2010-336 du 31 mars 2010 portant création des agences régionales de santé ;

VU le décret du 8 décembre 2016 portant nomination de Monsieur Christophe LANNELONGUE en qualité de Directeur Général de l'ARS Grand Est, à compter du 1er janvier 2017 ;

VU l'arrêté ARS n°2016-1908, Préfecture de l'Aube n°ARS-DTARS-OMS-2016238-0001 et DIDAMS n°2016-2145 du 26 juillet 2016 fixant la liste des personnes qualifiées pour une durée de 3 ans ;

VU que l'arrêté du 26 juillet 2016 est arrivé à échéance de ses 3 ans ;

VU l'avis favorable du Conseil départemental ;

CONSIDERANT qu'il convient de renouveler l'arrêté du 26 juillet 2016 devenu caduque ;

Sur proposition de Madame la Déléguée Territoriale de l'Aube, ARS Grand Est ;

Sur proposition de Madame la Directrice de la Direction de l'Autonomie de l'ARS Grand Est ;

Sur proposition de Monsieur le Directeur de la Direction Départementale de la Cohésion Sociale et de la Protection des Populations ;

Sur proposition de Monsieur le Directeur Général des Services du Département de l'Aube ;

ARRETENT

Article 1^{er} : Toute personne prise en charge par un établissement ou un service social ou médico-social situé dans le département de l'Aube 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 à l'article 2.

Article 2 : La liste des personnes qualifiées prévue à l'article L 311-5 du Code de l'Action Sociale et des Familles est composée, pour le département de l'Aube, des personnes suivantes :

Personnes âgées - handicapées :

↳ Madame Annick GRIMONT
1, rue Louis Blanc
10800 SAINT JULIEN LES VILLAS
Grimont.a27@gmail.com

↳ Monsieur Gérard ROBINET
3, passage de l'Europe
10120 SAINT ANDRE LES VERGERS
gerardpa.robinet@orange.fr

Enfance :

↳ Madame Sylvette LACROIX
7, Rue Maurice Rovard
10440 LA RIVIERE DE CORPS

Article 3 : Le présent arrêté est fixé pour une durée de 3 ans soit du 26 juillet 2019 au 25 juillet 2022.

Article 4 : Les personnes nommées s'engagent à ne pas instruire de dossier s'il existe un conflit d'intérêt potentiel avec l'usager ou l'établissement concerné.

Article 5 : La liste des personnes qualifiées sera transmise aux établissements et services sociaux et médico-sociaux qui devront en informer les personnes accueillies dans ces structures.

Article 6 : Madame la Directrice de la Direction de l'Autonomie, Madame la déléguée territoriale de l'Aube, Madame la Secrétaire Générale de la Préfecture de l'Aube et Monsieur le Directeur Général des Services du Département de l'Aube sont chargés, chacun en ce qui le concerne, de l'exécution du présent arrêté, qui sera publié au Recueil des actes administratifs de la Préfecture de la région Grand Est et du Département de l'Aube.

Nancy, le 07/10/19

Le Directeur Général
de l'ARS Grand Est

Christophe LANNELONGUE

Le Préfet

Thierry MÖSIMANN

Le Président
du Conseil Départemental de l'Aube

Philippe PICHERY



Votre vie affective et sexuelle



L'APEI Aube s'engage à vous accompagner

Si vous le souhaitez



Les professionnels s'engagent :

A être formés



A vous écouter sans vous juger



A respecter vos confidences et votre intimité



A vous conseiller

A échanger avec vos familles, si vous êtes d'accord



A travailler avec d'autres associations
Avec d'autres professionnels



Vous avez le droit d'apprendre :

Le développement de votre corps en fonction
de votre âge



La différence entre l'amour et l'amitié



Les différents modes de contraception



Les relations sexuelles

Les comportements pour rester en bonne santé

Les interdits et les dangers



Vous êtes libre d'avoir une vie affective et sexuelle :

Vous pouvez choisir votre partenaire :
Homme ou Femme



Vous devez attendre l'accord de l'autre et le respecter



Vous pouvez vivre une vie de couple



Vous avez le droit d'avoir un enfant



Vous devez réfléchir à la responsabilité d'être parent



Nous vous accompagnons.

Ce texte a été rédigé en FALC par les membres du comité de rédaction de l'APEI de l'Aube.

L'accessibilité de ce document a été vérifiée par

Damien BOUGENEAUX, résident à la Résidence Les Prés,

Noémie MIKO, usager à l'ESPACE ESAT,

Jérôme LANGONNIER, usager résident de la Résidence le Labourat.

Modalité de révision du présent livret

Conformément à l'article L. 311-4 du Code de l'action sociale et des familles, un livret d'accueil est élaboré par l'établissement et remis à chaque personne accueillie.

Le présent document constitue donc un mode d'emploi de l'établissement qui vous accueille.

Il sera révisé en fonction de :

- L'évolution de la législation,
- Modifications dans l'organisation interne,
- L'évolution des besoins de la population accueillie et du projet d'établissement.

Au minimum, il est relu et mis à jour une fois par an et les modifications apportées, présentées au CVS.

Dates	Motifs	Instances	Indices
16/05/2019	Présentation pour avis	CVS	0
17/11/2021	Présentation pour avis	CVS	1
08/12/2021	Validation	Conseil d'administration	1

the 1990s, the number of people in the UK who are employed in the public sector has increased from 10.5 million to 12.5 million, and the number of people in the public sector who are employed in the health sector has increased from 2.5 million to 3.5 million (Department of Health 2000).

There are a number of reasons why the public sector has become an important part of the UK economy. One of the main reasons is that the public sector provides a wide range of services that are essential for the well-being of the population. These services include education, health care, social care, and housing. The public sector also provides a number of other services that are important for the economy, such as transport, energy, and water supply.

Another reason why the public sector has become an important part of the UK economy is that it provides a source of employment for a large number of people. In 2000, the public sector employed 12.5 million people, which is about 25% of the total UK workforce. This is a significant proportion of the workforce, and it shows that the public sector is an important source of employment for many people in the UK.

There are a number of challenges that the public sector faces in the future. One of the main challenges is that the population is ageing, and this is leading to an increase in the number of people who need social care and health care. This is putting a significant strain on the public sector, and it is likely to continue to do so in the future. Another challenge is that the public sector is facing a number of other challenges, such as budget cuts and increasing competition from the private sector.

Despite these challenges, the public sector remains an important part of the UK economy. It provides a wide range of essential services that are important for the well-being of the population. It also provides a source of employment for a large number of people. The public sector is likely to continue to play an important role in the UK economy in the future, and it is important that we continue to support it.

References

- Department of Health (2000) *Healthcare in the 21st Century: A Vision for Action*. London: Department of Health.
- Department of Health (2001) *Healthcare in the 21st Century: A Vision for Action*. London: Department of Health.
- Department of Health (2002) *Healthcare in the 21st Century: A Vision for Action*. London: Department of Health.
- Department of Health (2003) *Healthcare in the 21st Century: A Vision for Action*. London: Department of Health.
- Department of Health (2004) *Healthcare in the 21st Century: A Vision for Action*. London: Department of Health.
- Department of Health (2005) *Healthcare in the 21st Century: A Vision for Action*. London: Department of Health.
- Department of Health (2006) *Healthcare in the 21st Century: A Vision for Action*. London: Department of Health.
- Department of Health (2007) *Healthcare in the 21st Century: A Vision for Action*. London: Department of Health.
- Department of Health (2008) *Healthcare in the 21st Century: A Vision for Action*. London: Department of Health.
- Department of Health (2009) *Healthcare in the 21st Century: A Vision for Action*. London: Department of Health.