



# REGLEMENT DE FONCTIONNEMENT

## EHPAD LA MAZIERE A CORDES-SUR-CIEL



**Version 2 (03/07/2017)**

**Adoptée par délibération du Conseil d'Administration le 04/04/2017**

**DOC ADMI 002**

# Table des matières

<b>BIENVENUE AU SEIN DE NOTRE ETABLISSEMENT .....</b>	<b>2</b>
<b>ARTICLE 1- VIE INSTITUTIONNELLE .....</b>	<b>3</b>
1-1 LES LOCAUX .....	3
1-1-1 La chambre et la salle de bain .....	3
1-1-2 L'entretien de la chambre et de la salle de bain .....	3
1-1-3 Les locaux collectifs.....	3
1-2 LA RESTAURATION .....	3
1-3 L'ANIMATION.....	4
1-4 LA GESTION DU LINGE .....	4
1-5 LES SOINS D'HYGIENE .....	5
1-6 LES SOINS.....	5
1-6-1 Prise en charge médicale .....	5
1-6-2 Fin de vie .....	6
1-7 LIBERTE DE CULTE .....	6
1-8 DROIT CIVIQUE .....	6
1-9 VIE PRIVEE, DROIT A L'IMAGE .....	6
1-10 COURRIER .....	6
1-11 LE TELEPHONE.....	6
1-12 LA TELEVISION.....	7
1-13 LES TRANSPORTS .....	7
1-14 LE STATIONNEMENT .....	7
1-15 LES ANIMAUX DE COMPAGNIE .....	7
1-16 PRESTATIONS EXTERIEURES.....	7
1-16-1 Soins de beauté.....	7
1-16-2 Soins de pédicurie .....	7
1-16-3 Personne de compagnie.....	7
<b>ARTICLE 2- DROITS DES PERSONNES ACCUEILLIES .....</b>	<b>8</b>
2-1 DROITS ET LIBERTES.....	8
2-2 PROJET D'ACCOMPAGNEMENT PERSONNALISE .....	8
2-3 CONSEIL DE VIE SOCIALE .....	8
2-3-1 Composition .....	8
2-3-2 Compétences et attributions.....	9
2-3-3 Suivi et enregistrement .....	9
2-4 RECUEIL DE SATISFACTION .....	9
2-5 CONCERTATION, RECOURS ET MEDIATION AU SEIN DE L'ETABLISSEMENT .....	9
<b>ARTICLE 3- REGLES DE VIE COLLECTIVE .....</b>	<b>9</b>
3-1 RESPECT D'AUTRUI.....	9
3-2 SORTIES .....	9
3-3 VISITES .....	10
3-4 REPAS DES VISITEURS.....	10
3-5 ALCOOL – TABAC.....	10
3-6 NUISANCES SONORES .....	10
3-7 RESPECT DU PERSONNEL .....	10
3-8 RESPECT DES BIENS ET EQUIPEMENTS COLLECTIFS.....	10
3-9 PREVENTION DE LA MALTRAITANCE ET PROMOTION DE LA BIEN-TRAITANCE.....	10
<b>ARTICLE 4- CONFIDENTIALITE ET DOSSIER DU RESIDENT .....</b>	<b>11</b>
4-1 REGLES DE CONFIDENTIALITE .....	11
4-2 DROIT D'ACCES .....	11
4-3 RELATION AVEC LES FAMILLES.....	11

<b>ARTICLE 5- SECURITE DES PERSONNES ET DES BIENS.....</b>	<b>11</b>
5-1 SECURITE DES PERSONNES .....	11
5-2 BIENS ET VALEURS.....	12
5-3 ASSURANCE.....	12
<b>ARTICLE 6- SITUATIONS EXCEPTIONNELLES .....</b>	<b>12</b>
6-1 INCENDIE .....	12
6-2 CANICULE .....	12
6-3 VIGILANCES SANITAIRES .....	13

## **Bienvenue au sein de notre établissement**

**La Direction et l'équipe pluridisciplinaire  
sont ravies de vous accueillir et vous souhaite un agréable séjour.**

Ce règlement de fonctionnement vous est remis dans le but de vous permettre de contribuer à une meilleure connaissance de la vie en institution.

Il définit les règles générales et permanentes d'organisation et de fonctionnement de la structure dans le respect des droits et des libertés de chacun.

L'article L.311-7 du code de l'action sociale des familles (CASF) repris dans la Loi N°2002-2 du 2 janvier 2002, art.11 rappelle que chaque établissement, service social et médico-social élabore un règlement de fonctionnement qui définit les droits de la personne accueillie ainsi que les obligations et devoirs nécessaires au respect des règles de vie collective au sein de l'établissement ou du service.

# Article 1- Vie institutionnelle

## 1-1 LES LOCAUX

### 1-1-1 La chambre et la salle de bain

Au même titre qu'au domicile, la chambre est un espace privé où le résident peut recevoir sa famille et ses amis. La chambre est équipée et meublée par l'établissement. Elle est dotée d'un système de chauffage, d'un lit médicalisé électrique avec literie et linge de lit, un fauteuil, une table, une chaise, un chevet, une commode, un placard penderie.

Toutefois, les résidents ont la possibilité d'amener de petits meubles et des bibelots personnels. L'établissement dégage toute responsabilité en cas de dégradation des effets personnels. Ils peuvent apporter des objets personnels tels que : petit mobilier, télévision... Cependant, la personnalisation de la chambre ne doit pas entraver les espaces de circulation, les soins et la sécurité. Lors de l'entrée, la clé de la chambre est proposée au résident et un inventaire est établi, le personnel en possède un double.

Le résident ne peut en interdire l'accès au membre du personnel et à la direction. Le nom du résident est affiché sur la porte de la chambre avec son accord.

### 1-1-2 L'entretien de la chambre et de la salle de bain

Un entretien est réalisé quotidiennement et plus si besoin. L'établissement assure l'entretien du mobilier, des sanitaires, des sols et des vitres de votre chambre selon un protocole établi. Un nettoyage « à fond » de la chambre est réalisé après un décès, en cas de contamination spécifique et au minimum une fois par an en occupation normale. Une désinfection par voie aérienne est effectuée à chaque changement de résident.

L'établissement assure les petites réparations qui dépendent de l'établissement et qui sont réalisables par les agents techniques de la structure.

**Pour des raisons médicales et d'organisation (chambres doubles), un changement de chambre ou de secteur (ouvert ou protégé) peut vous être demandé. L'attribution d'une chambre n'a pas de caractère définitif.**

### 1-1-3 Les locaux collectifs

La salle de restaurant, située au niveau 2, est accessible en permanence. Elle est utilisée au moment des repas, ainsi qu'à tous les moments de la journée.

La salon panoramique, situé au niveau 3, est accessible à tous en dehors des activités et animations planifiées.

La terrasse extérieure est surtout utilisée aux beaux jours.

Le salon de coiffure de l'établissement, situé au niveau 1, est mis à la disposition des coiffeuses à domicile qui interviennent dans l'établissement.

La chapelle, situé au niveau 1, est accessible à tous les moments de la journée.

Des sanitaires communs sont accessibles à tous les niveaux.

## 1-2 LA RESTAURATION

La cuisine de l'établissement assure la préparation des repas. Les menus sont établis par le chef de cuisine sur la base d'un plan alimentaire répondant aux besoins de la personne âgée. Les régimes qui relèvent d'une prescription médicale, les allergies, les intolérances, les dégoûts ou les modes alimentaires qui relèvent d'une pratique religieuse ou alimentaire sont respectés. Un plat de substitution est proposé. Les menus sont affichés pour la semaine sur le panneau dédié dans la salle de restaurant.

Des repas à thème peuvent être organisés en fonction des saisons ou des manifestations. Le petit déjeuner est servi en chambre ou en salle de restaurant. Le déjeuner, et le dîner sont servis en salle à manger. Le goûter est servi à l'endroit où le résident se trouve.

Les repas sont servis aux heures suivantes :

- Petit déjeuner entre 7h30 et 10h00
- Déjeuner : 12h

- Goûter : 15h30 au secteur « Fanny » et à 16H00 au secteur ouvert
- Dîner : 17h45 au secteur « Fanny » et à 18H45 au secteur ouvert.

Chaque résident dispose d'une place nominative à table. Dans la mesure du possible, les demandes des résidents sont prises en compte.

Le service à table est assuré par les personnels en service et une aide au repas est apportée à ceux qui en ont besoin. Le repas n'est pas servi en chambre, sauf en cas de maladie, de contamination ou toute autre disposition évaluée par l'infirmière ou le médecin.

La texture alimentaire (normale, hachée ou mixée) est adaptée au besoin de la personne âgée.

Des compléments hyper-protéinés sont donnés si nécessaire en entente avec le médecin traitant.

La responsable cuisine est chargée de mettre en œuvre le plan de maîtrise des risques et la méthode hygiène et sécurité afin de garantir la qualité du service. Des contrôles alimentaires et de surface sont effectués par un laboratoire extérieur.

L'accès aux locaux de cuisine est interdit aux résidents, aux familles et à toute personne étrangère au service.

La commission des menus se réunit au moins 4 fois par an. Elle est sous la responsabilité du chef de cuisine. Tous les résidents peuvent y participer pour exprimer leurs souhaits. Le compte rendu fait l'objet d'un affichage.

### 1-3 L'ANIMATION

L'établissement dispose d'un poste d'animateur à temps plein. Les activités proposées ont pour objectif de :

- Pouvoir poursuivre ses activités,
- Maintenir un lien social, éviter l'isolement, créer du lien entre les résidents,
- Développer ou maintenir les acquis, les capacités existantes,
- Favoriser l'expression et la créativité,
- Eviter la mise en échec et donc restaurer ou conserver l'estime de soi,
- Prendre du plaisir.

Les animations sont variées sur la semaine, certaines reviennent de façon régulière.

Au-delà des activités internes, il est fait appel à des intervenants extérieurs, à raison d'une fois par mois voire plus si possible. Un planning des animations est affiché dans les lieux communs. La participation est libre.

L'établissement dispose d'un véhicule et des sorties ont lieu au minimum une fois par mois.

Des bénévoles peuvent intervenir sur l'établissement, ils sont liés par contrat avec l'EHPAD, leurs interventions sont encadrées et gratuites pour les résidents.

### 1-4 LA GESTION DU LINGE

Lors de l'admission, un trousseau complet est demandé. Les vêtements doivent être identifiés dès votre arrivée et lors de son renouvellement par des étiquettes **tissées et cousues**. Le marquage du linge peut être réalisé par l'établissement qui dispose d'une machine d'appoint.

Vous devez assurer le renouvellement de la garde-robe en cas de perte d'autonomie, de prise ou perte de poids, d'usure et de changement de saison, ainsi que le renouvellement du nécessaire de toilettes : les produits d'hygiène courante (shampooing, savon, mousse à raser, rasoir...) doivent être renouvelés par les familles.

S'il est constaté que la famille ou le tuteur ne donne pas de réponse positive à la demande de renouvellement du trousseau, l'établissement procédera pour le compte du résident à l'achat de vêtement ou du nécessaire de toilette adéquat et adressera la facture à la famille ou au tuteur.

Le linge plat (drap, taie d'oreiller et traversin) et de toilette sont fournis par l'établissement et entretenus par une société extérieure au frais de l'EHPAD.

L'entretien des vêtements est assuré par la lingerie de l'établissement sauf si la famille souhaite s'en occuper.

Il est vivement conseillé de favoriser plutôt les vêtements en coton et d'éviter les vêtements en pure laine, en soie, en cuir.

L'établissement se dégage de toute responsabilité en cas de dommage et/ou de perte.

## **1-5 LES SOINS D'HYGIENE**

Le lever et le coucher sont assurés par des aides-soignantes. Des matériels spécifiques sont mis à disposition pour faciliter les actes de la vie quotidienne, tels que verticalisateurs, lève-personne, chariot douche... Toute personne qui conserve des capacités à faire, bénéficie d'un accompagnement, les personnes plus dépendantes sont prises en charge par une aide-soignante ou une infirmière. Les personnes très dépendantes sont prises en charge par deux soignants. Tout résident autonome ou dépendant bénéficie d'une douche accompagnée par semaine. Les protections à usage unique pour l'incontinence sont fournies par l'établissement et sont comprises dans le tarif. Les soignants gèrent la distribution, l'adaptation du produit et le change pour toute personne qui le nécessite.

L'alitement est réservé aux personnes malades, en fin de vie ou dans toute situation évaluée par l'infirmière ou le médecin. Il est évité le plus possible afin de limiter les escarres.

Les soignants prennent en compte les troubles psychiques, ils surveillent particulièrement l'hydratation, la dénutrition, la douleur (suivant prescription médicale) et ils prodiguent des soins de confort.

## **1-6 LES SOINS**

Le résident peut choisir le professionnel de santé (médecin, kinésithérapeute) qu'il désire, dès lors que ce dernier a signé ou accepte de signer une convention-cadre avec l'établissement et peut par conséquent y intervenir. La liste des professionnels de santé signataires intervenant dans l'établissement est annexée au contrat de séjour. Si le professionnel de santé n'a pas signé de convention avec l'établissement, il peut quand même intervenir, la convention lui sera proposée.

Le médecin traitant, le kinésithérapeute, le pharmacien ou tout autre praticien, acceptent de se déplacer jusque dans l'établissement pour les consultations ou la livraison de médicaments.

Le médecin traitant prescrit et l'ensemble des professionnels appliquent sa prescription. Les soignants surveillent et signalent tout événement conduisant à une prise en charge particulière du résident.

Les médicaments remboursés sont pris en charge par l'assurance maladie, les non remboursés restent à la charge du résident. Les dispositifs médicaux (lit médicalisé, petit matériel médical, produits de soins, produits de nutrition...) ne faisant pas l'objet d'une prescription spécifique sont pris en charge par l'établissement.

Le médecin coordonnateur diplômé en gérontologie est chargé du projet de soins, de la coordination des soins, de l'avis médical des admissions, du contrôle des dossiers individuels de soins, de la formation du personnel, de la création et de la mise en place d'outils de soins individualisés.

### **1-6-1 Prise en charge médicale**

Les soins courants sont assurés par les professionnels de santé de l'établissement du lundi au dimanche. La nuit, il n'y a pas d'infirmière et devant les situations graves, les personnels de nuit font appel au service d'urgence.

Les médicaments sont stockés à l'infirmerie, ils sont préparés dans un pilulier pour la semaine et distribués par le personnel habilité de l'établissement.

Le résident dont l'état de santé le nécessite et après consultation du médecin est orienté vers un établissement sanitaire de son choix ou à défaut vers celui qui est en capacité d'accueillir l'urgence.

Les déchets médicaux sont stockés dans des containers spéciaux dans le local DASRI (Déchets d'Activités de Soins Infirmier), ils sont évacués par le prestataire avec lequel l'établissement a passé convention.

Les transmissions informatisées permettent de suivre de façon chronologique la vie sociale, les soins d'hygiène et de santé, les troubles du comportement, les prescriptions médicales, les chutes et tout autre point en lien avec le résident.

Un temps de transmission oral est assuré tous les après-midis à 14H00.

## 1-6-2 Fin de vie

La fin de vie et les soins palliatifs font partie de l'accompagnement du résident dans la limite des capacités de l'établissement. Les souhaits exprimés par le résident figurent dans son dossier et sont respectés, il s'agit d'un engagement formalisé de l'EHPAD. La personne référente ou de confiance, désignée par le résident est contactée en cas de pronostic vital.

L'établissement permet à la famille d'une personne en fin de vie d'être présente à ses côtés de jour comme de nuit. Le personnel est formé à l'accompagnement en fin de vie. Une infirmière est référente en soins palliatifs.

L'établissement s'est engagé dans une démarche très claire de prise en charge des soins palliatifs et de la fin de vie en respectant les souhaits de la personne âgée et des familles. Il est d'ailleurs vivement conseillé à la personne âgée ou à son représentant légal de compléter la fiche des « directives anticipées » lors de la signature du contrat de séjour.

Au décès du résident, le personnel soignant procède à la toilette mortuaire et dépose le défunt sur la table mortuaire disposée dans la chambre du résident. La famille est prévenue selon les consignes écrite depuis l'entrée et elle procède ensuite aux modalités d'organisation de transfert du défunt et d'organisation des obsèques.

## 1-7 LIBERTE DE CULTE

Le respect de la liberté de culte est fondamental. Le résident peut recevoir la visite du ministre du culte de son choix. L'ensemble des personnels et des résidents ou leur famille s'obligent à un respect mutuel des croyances, convictions et opinions. Un service catholique est assuré régulièrement dans l'établissement ; les horaires sont affichés.

## 1-8 DROIT CIVIQUE

Le résident est libre d'exercer ses droits civiques. L'établissement dispose d'une salle de loisir permettant aux résidents de la commune de pouvoir voter. Pour les personnes votant hors commune, les familles se chargent de l'accompagnement des résidents jusqu'au bureau de vote. L'établissement facilite aussi l'organisation du vote par procuration en sollicitant la gendarmerie pour accomplir les formalités d'usage.

## 1-9 VIE PRIVEE, DROIT A L'IMAGE

L'établissement applique l'article 9 du Code Civil et garantit le droit au respect de la vie privée de chacun.

Le service animation est amené à effectuer des prises de vues (photos et vidéos) dans le cadre de son activité. Ces prises de vues sont réalisées au sein de l'établissement et à l'extérieur, lors des sorties. Elles peuvent être affichées dans la Résidence (hall d'entrée, couloirs, salon panoramique, journal interne, site internet...), diffusées dans la presse ou dans d'autres structures (autres EHPAD...).

Le résident ou son représentant légal refusant la publication ou la reproduction d'une prise de vue le concernant doit le préciser lors de la signature de ce présent contrat. Dans le cas contraire, l'autorisation de prise de vues est supposée acquise et le résident renonce toute poursuite judiciaire.

## 1-10 COURRIER

Le résident peut recevoir son courrier personnel dans l'établissement ; la démarche de changement de domicile doit être effectuée auprès de la Poste. Le courrier est confidentiel et distribué du lundi au samedi par un personnel de l'établissement. Le résident pourra également poster son courrier en le donnant à la personne qui le distribue ou en donnant à la secrétaire d'accueil. La levée s'effectue vers 10h30. Le courrier reçu peut être conservé à l'administration pour les personnes qui sont sous protection ou qui présentent des troubles et ne sont pas en capacité de gérer leur courrier. Ce dernier est remis aux familles lorsqu'elles viennent dans l'établissement. Il n'est pas réexpédié aux familles. Celles-ci doivent venir réceptionner le courrier de leurs parents.

## 1-11 LE TELEPHONE

Chaque chambre dispose d'une prise téléphonique indépendante. Le résident qui le souhaite doit faire une demande auprès de l'accueil. La ligne lui est personnelle et il en assure la charge (abonnements et appels téléphoniques). Afin

d'éviter tout dérangement de la personne âgée par des appels intempestifs, il lui est préconisé de se mettre sur liste rouge.

En cas de changement de chambre du fait de l'établissement, les frais de transfert de ligne seront à la charge de celui-ci.

En revanche, si la demande de changement de chambre émane du résident, celui-ci prendra en charge les frais de transfert.

## **1-12 LA TELEVISION**

Toutes les chambres sont équipées de prises pour la télévision. Le poste de télévision doit être fourni et assuré par le résident.

Les frais de réglages, d'entretien et d'abonnement restent à la charge de chaque résident.

## **1-13 LES TRANSPORTS**

Les transports de tous ordres et notamment ceux liés à des rendez-vous médicaux sont à la charge du résident. Certains peuvent être pris en charge par l'assurance maladie et dans ce cas il convient de s'en assurer auprès de son médecin traitant qui pourra établir une prescription médicale. Le personnel n'est pas habilité au transport des résidents.

Seuls les transports relevant de l'animation sont gratuits et pris en charge par l'établissement.

## **1-14 LE STATIONNEMENT**

L'établissement dispose d'un parking privé pour les résidents, les visiteurs, les prestataires et le personnel. Une place est réservée aux personnes à mobilité réduite.

## **1-15 LES ANIMAUX DE COMPAGNIE**

Les animaux de compagnie ne sont pas admis dans l'établissement. Toutefois, il peut être toléré la visite de son animal.

## **1-16 PRESTATIONS EXTERIEURES**

### **1-16-1 Soins de beauté**

L'établissement dispose d'un salon de coiffure mis à disposition de coiffeuses à domicile. Le service rendu est à la charge du résident, seuls les rendez-vous peuvent être gérés par l'établissement.

### **1-16-2 Soins de pédicurie**

Le résident est libre de choisir son pédicure. Ce dernier devra se déplacer dans l'établissement. La prestation est à la charge du résident.

### **1-16-3 Personne de compagnie**

Le résident ou sa famille peuvent choisir de faire intervenir une personne de compagnie. Les intervenants extérieurs devront se conformer au présent Règlement de fonctionnement et ne pourront en aucun cas se substituer au personnel.



## Article 2- Droits des personnes accueillies

### 2-1 DROITS ET LIBERTES

L'exercice des droits et libertés individuel est garanti à toute personne prise en charge par la Résidence la MAZIERE (Art L 311-3 du CASF).

L'accueil et le séjour des personnes âgées s'inscrivent dans le respect et les valeurs exprimées par la Charte de la Fondation nationale de gérontologie et la charte annexée à l'arrêté du 8 septembre 2003.

Cette charte est affichée au sein de l'établissement et annexée au présent règlement qui est remis au résident à son admission.

Les libertés fondamentales contenues dans la charte sont :

- Principe de non-discrimination
- Droit à une prise en charge adaptée
- Droit à l'information
- Principe de libre choix, du consentement éclairé et de la participation de la personne
- Droit à la renonciation
- Droit au respect des liens familiaux
- Droit à la protection
- Droit à l'autonomie
- Principe de prévention et de soutien
- Droit à l'exercice des droits civiques
- Droit à la pratique religieuse
- Respect de la dignité de la personne et de son intimité

La personne âgée a droit au respect de ses libertés fondamentales, mais ce droit ne doit pas aller à l'encontre du respect réciproque vis-à-vis des salariés, des intervenants extérieurs, des autres résidents, de leurs proches ou toute autre personne avec qui elle est en relation.

### 2-2 PROJET D'ACCOMPAGNEMENT PERSONNALISE

Conformément à la loi du 2 janvier 2002, un projet d'accompagnement du résident est mis en place par l'établissement. Ce projet a pour objet de personnaliser l'accompagnement du résident en prenant en compte son histoire de vie, ses habitudes, ses goûts, ses attentes pour mettre en place des actions visant à faciliter son adaptation et son bien-être au sein de l'établissement. La participation du résident, de sa famille et du personnel est la base de ce projet, supervisé par la psychologue de l'établissement.

Les objectifs du projet de vie personnalisé sont :

- Assurer une continuité de vie et de bien-être à la personne malgré le cadre de vie différent,
- Impliquer autrement et valoriser l'ensemble du personnel dans l'accompagnement des résidents, en les sollicitant et en les inscrivant dans l'élaboration et le suivi des objectifs personnalisés,
- Exercer, évaluer et faire progresser une démarche qualité interdisciplinaire au service de chaque résident, en mettant en place une collaboration, un suivi et une évaluation des différents services de l'établissement.

### 2-3 CONSEIL DE VIE SOCIALE

Conformément au décret n°2004-287 du 25 Mars 2005, le Conseil de Vie Sociale est une instance d'expression des résidents et de leurs familles.

#### 2-3-1 Composition

Il est composé de résidents, de représentants des familles et tuteurs et membres du personnel. Les membres sont élus, volontaires ou désignés pour une durée de 3 ans.

La composition du Conseil de Vie Sociale est portée à la connaissance de tous par voie d'affichage. Le Directeur y participe à titre consultatif.

### **2-3-2 Compétences et attributions**

Le Conseil de Vie Sociale est une instance consultative qui a pour objet d'associer les représentants des usagers, des familles, du personnel pour tout ce qui concerne le fonctionnement de l'établissement.

Les membres du Conseil émettent des avis et font des propositions sur :

- La vie quotidienne, l'organisation interne
- Le fonctionnement, la tarification, les travaux d'entretien
- Les activités, l'animation socioculturelle
- Les projets de travaux et d'équipement.

Le Conseil de Vie Sociale se réunit au moins 3 fois par an sur convocation de son président.

### **2-3-3 Suivi et enregistrement**

Le procès-verbal de chaque Conseil de Vie Sociale est diffusé par voie d'affichage et tenu à disposition des résidents et de leurs proches. Une copie de ce procès-verbal est remise à chaque membre du conseil.

Toute question portée à l'ordre du jour du Conseil de Vie Sociale doit l'être de façon préalable.

## **2-4 RECUEIL DE SATISFACTION**

Une enquête de satisfaction auprès des résidents et des familles est réalisée au moins tous les ans.

## **2-5 CONCERTATION, RECOURS ET MEDIATION AU SEIN DE L'ETABLISSEMENT**

En cas de désaccord, de conflit ou de tout dysfonctionnement entre l'usager ou sa famille qui ne trouverait pas de réponse ou de solution à l'amiable, il peut être fait appel à des « Personnes qualifiées ».

Instituées par la loi du 2 janvier 2002 et le décret du 14 novembre 2003, elles sont nommées conjointement par le préfet et le président du Conseil Général.

Elles ont pour mission, sans pouvoir de contrainte, de trouver des solutions par le dialogue aux conflits entre les résidents et l'établissement. Devant une situation sans solution, le Directeur et le conseil d'administration décident des suites à donner. La liste des personnes qualifiées est affichée dans le hall d'accueil de la Résidence.

# **Article 3- Règles de vie collective**

## **3-1 RESPECT D'AUTRUI**

L'harmonie et le bon fonctionnement de la vie collective supposent le respect de règles de vie communes. Le respect des droits et libertés individuelles et affectives de chacun impliquent une attitude regroupant délicatesse, politesse, courtoisie, convivialité et solidarité.

L'hygiène corporelle est nécessaire et le port de la tenue de ville durant la journée est recommandé.

## **3-2 SORTIES**

Les résidents sont libres d'aller et venir à leur gré, seuls ou accompagnés de leurs proches sous réserve que ces sorties ne mettent pas leur santé en péril et ne soient pas assorties d'avis médical contraire. La rédaction d'une décharge signée par le résident et ses proches sera exigée en cas de sortie non autorisée par le médecin. Toute absence sera signalée. Le résident ou sa famille informeront le secrétariat ou l'infirmière de toute sortie.

### **3-3 VISITES**

Le résident est libre de recevoir des visites. Les visites sont autorisées toute la journée. Il n'y a pas d'horaire de visite. Il est souhaitable d'éviter le moment des repas. Ces visites s'effectuent dans le respect du service et la quiétude des autres résidents. L'établissement est ouvert de 8H00 à 22H00. En dehors de ses horaires, il est possible d'entrer et de sortir de l'établissement en prévenant le personnel en poste.

Il est demandé aux visiteurs de sortir des chambres lorsque le personnel effectue des soins auprès des résidents. Les journalistes, photographes, démarcheurs, représentant de commerce... ne sont pas autorisés à rendre visite aux résidents sans l'accord de la direction. Il en est de même pour les bénévoles extérieurs qu'ils appartiennent à une association ou non.

### **3-4 REPAS DES VISITEURS**

Les résidents peuvent recevoir des visiteurs pour le déjeuner uniquement, du lundi au dimanche. La réservation doit être faite auprès du secrétariat 24H à l'avance ou 48H pour le salon panoramique. Le repas pris avec son parent dans l'établissement a pour but de faciliter le lien social en aucun cas l'établissement ne peut se substituer à de la restauration. Le prix du repas est fixé par délibération du conseil d'administration pour l'année civile. Il devra être acquitté le jour même au secrétariat ou inscrit sur la facture du mois à venir du résident. Pour connaître les tarifs en vigueur, vous pouvez vous adresser à l'accueil.

### **3-5 ALCOOL – TABAC**

L'abus de boissons alcoolisées est interdit. Il est également interdit de fumer dans les locaux y compris lorsque les fenêtres sont ouvertes. Il est possible de fumer à l'extérieur.

### **3-6 NUISANCES SONORES**

L'utilisation d'appareil de radio, télévision ou tout autre appareil sonore se fera avec discrétion. En cas de difficultés auditives, le port d'écouteurs est recommandé.

### **3-7 RESPECT DU PERSONNEL**

Le personnel doit, en toutes circonstances, observer la plus grande correction à l'égard des résidents. Ceux-ci peuvent compter sur son amabilité et son dévouement. Il est interdit au personnel sous peine de sanctions, de solliciter ou de recevoir des pourboires de la part des résidents ou de leur famille. Les prestations sont rendues tous services compris, par conséquent, les pourboires ou dons au personnel sont interdits.

### **3-8 RESPECT DES BIENS ET EQUIPEMENTS COLLECTIFS**

Chaque résident est tenu, dans la mesure de ses possibilités, de veiller à ne pas nuire à la propreté des locaux et à respecter le mobilier mis à sa disposition.

### **3-9 PREVENTION DE LA MALTRAITANCE ET PROMOTION DE LA BIENTRAITANCE**

L'établissement prend un certain nombre de dispositions pour favoriser la bienveillance des personnes accueillies. Le Conseil de Vie Sociale favorise l'expression des résidents et des familles et leur implication dans la vie de l'établissement.

Les évaluations internes et externes réalisées et les questionnaires adressés aux personnes accueillies permettent d'adapter notre prise en charge. Ils participent à l'amélioration de la qualité de la prise en charge et à la lutte contre la maltraitance.

Les faits de violence sur autrui sont susceptibles d'entraîner des procédures administratives et judiciaires.

Le personnel de l'EHPAD bénéficie régulièrement de formation à la bienveillance et au respect de l'éthique à l'égard des résidents accueillis.

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

Les personnels ont l'obligation de dénoncer les faits de maltraitance dont ils sont témoins dans l'exercice de leurs fonctions. Ils sont alors protégés conformément à la législation en vigueur.

Le numéro national ALMA (Allo Maltraitance personnes âgées), **3977** est affiché à l'accueil de l'établissement. Il permet de signaler des négligences et/ou maltraitance.

## Article 4- Confidentialité et dossier du résident

### 4-1 REGLES DE CONFIDENTIALITE

Le respect de la confidentialité des données relatives au résident est garanti par la réglementation en vigueur ; Article 26 de la loi du 13 juillet 1983.

En particulier, la consultation du dossier médical et de soins est exclusivement réservée aux personnels médical et paramédical selon l'article L-1110-4 du code de la santé publique. Le personnel de toute catégorie est tenu d'observer une discrétion absolue. Tout manquement au secret professionnel exposerait aux sanctions prévues par l'article 378 du Code Pénal.

### 4-2 DROIT D'ACCES

Tout résident, seul ou accompagné de la personne de son choix et le cas échéant de son représentant légal, a accès sur demande formulée par écrit, à son dossier médical et de soins (loi du 4 mars 2002).

La communication des données peut être accompagnée sur le plan psychologique ou médical approprié si nécessaire.

Les dossiers sont conservés par l'établissement selon les normes d'archivage en vigueur.

### 4-3 RELATION AVEC LES FAMILLES

La place des familles dans l'institution est affirmée dans la loi du 2 janvier 2002. La présence de la famille est une condition fondamentale à la bonne intégration du résident.

Le résident doit désigner parmi sa famille ou ses proches une personne référente et une « Personne de confiance » au moment de la signature du contrat de séjour.

Pendant la durée du séjour, l'information et la communication entre la famille ou le référent doivent s'instaurer prioritairement dans un climat de confiance mutuelle avec l'établissement.

La famille accompagne l'admission, apporte des informations sur les habitudes de vie de la personne âgée, elle peut si elle le désire, participer au Conseil de Vie Sociale, échanger avec le corps médical et paramédical de l'établissement, le personnel hôtelier, technique et administratif ainsi qu'avec la psychologue et le Directeur.

Les familles devront respecter le travail de l'ensemble des personnels tel que fixé par le Directeur d'établissement dans le respect des bonnes pratiques professionnelles.

## Article 5- Sécurité des personnes et des biens

### 5-1 SECURITE DES PERSONNES

Pour des raisons de sécurité, les accès de l'établissement sont fermés le soir. Les entrées et les sorties sont libres mais sécurisées par un contrôle d'accès (interphone). Toute personne qui constate un fait portant atteinte à une personne ou à un bien doit informer selon le degré de gravité, le personnel de service ou la direction pour que des mesures adaptées soient prises.

Tout dysfonctionnement matériel doit être signalé sans qu'il soit opéré de manipulation préalable en dehors de celle qui permettrait la sauvegarde des personnes ou des biens.

Si des objets ou des appareils électriques sont apportés dans l'établissement, ils ne pourront l'être que sur autorisation préalable du Directeur. Si l'accord est donné, le résident ou son représentant s'engage à entretenir en bon état de fonctionnement et de propreté les objets ou appareils concernés.

L'établissement met tout en œuvre pour assurer la sécurité des résidents et ce dans la limite de l'exercice de leur liberté. Toutes les chambres disposent d'un appel d'urgence à la tête de lit et dans la salle de bain. Les WC communs sont également équipés d'appel malade.

Les appels malades sont reportés sur les téléphones du personnel soignant. Tout appel est enregistré sur le logiciel d'appel malade. Ceci permet de vérifier l'heure d'appel, l'heure de réponse à l'appel et le numéro de téléphone qui a acquitté l'appel.

L'organisation garantit la présence de personnel 24h sur 24h.

## 5-2 BIENS ET VALEURS

Le résident et sa famille sont invités à ne pas garder de sommes importantes, de titres ou objets de valeur dans la chambre.

Les biens des personnes (petits objets, bijoux, documents officiels...) peuvent être conservés dans le coffre-fort de l'établissement. Si tel est le cas, une liste exhaustive est rédigée et intégrée dans le logiciel de gestion des résidents. Cette liste est tenue à jour à chaque sortie ou dépôt d'objet ou de valeur. La clé du coffre est détenue par deux personnes seulement, le Directeur et l'adjointe de direction. Au moment du décès, les valeurs sont remises aux héritiers sur présentation d'un certificat d'hérédité.

En tout état de cause, l'établissement ne peut être tenu responsable du vol, de la perte ou de la détérioration des objets ou des valeurs du résident non déposées.

## 5-3 ASSURANCE

L'établissement est assuré pour l'exercice de ses différentes activités. L'assurance de l'établissement n'exonère pas le résident ou son représentant légal, de l'engagement de sa responsabilité personnelle, qu'elle soit consciente ou non, au titre de la responsabilité délictuelle, en cas de dommage causés par lui à une personne intervenant dans l'établissement ou à un autre résident ou ses proches. Le résident doit produire tous les ans une attestation d'assurance responsabilité civile valable pour l'année civile.

Il est recommandé aux résidents de souscrire une assurance maladie complémentaire auprès de la mutuelle ou de l'assureur de leur choix. Une mutuelle leur sera également utile pour s'acquitter des frais de transport sanitaire.

# Article 6- Situations exceptionnelles

## 6-1 INCENDIE

Les locaux sont équipés de dispositifs de sécurité incendie tels que détecteurs de fumée, portes coupe-feu, centrale incendie. Tous les trois ans la commission départementale de sécurité procède à une visite de conformité et délivre le procès-verbal de visite.

Des exercices et des formations sur les conduites à tenir en cas d'incendie sont dispensés auprès des personnels. Les résidents et les visiteurs sont tenus de lire les consignes en cas d'incendie et de se conformer aux instructions qui y sont portées.

En cas d'incendie, le personnel vous indiquera les procédures d'évacuation à suivre.

## 6-2 CANICULE

En prévision de la canicule, le plan bleu est activé tous les ans, du mois de juin au mois de septembre. Il s'adresse à toutes les personnes âgées et plus particulièrement aux personnes les plus fragilisées. Pour répondre à la canicule,

l'établissement dispose de pièces climatisées et des fontaines à eau rafraîchie sont à disposition de tous aux différents niveaux. De plus des agents saisonniers assurent la distribution régulière de boissons.

### **6-3 VIGILANCES SANITAIRES**

L'établissement met en œuvre des vigilances sanitaires visant à prévenir les risques possibles. La méthode HACCP est appliquée en cuisine pour prévenir toute intoxication, le contrôle des légionnelles est effectué une fois par an et un plan d'urgence peut être activé en cas de nécessité.

En matière de sécurité alimentaire, les denrées périssables entreposées dans les chambres des résidents doivent faire l'objet d'une surveillance particulière par eux-mêmes, leur famille ou le personnel. L'installation d'un réfrigérateur personnel est déconseillée pour des raisons d'hygiène. Toutefois si le résident est autorisé par la direction à en posséder un, le personnel sera autorisé à vérifier le contenu afin d'éliminer les produits qui seraient périmés.