



Les Jardins du Castel



RÈGLEMENT DE FONCTIONNEMENT

À l'attention des nouveaux résidents accueillis

Contact : 12 rue Alexis Garnier
35410 CHATEAUGIRON
Tel : 02.99.37.40.12
Fax : 02.99.37.59.26
mail : ehpad.chateaugiron@lesjardinsduc Castel.com
Site : www.lesjardinsduc Castel.com

Avis CVS 24.01.11
Adopté par CA du 18.04.11
Maj : MARS 2025

SOMMAIRE

I - OBJET DU REGLEMENT DE FONCTIONNEMENT	4
II - ELABORATION, REVISION ET DIFFUSION DU REGLEMENT DE FONCTIONNEMENT	4
2.1 - MODALITES D'ELABORATION ET DE REVISION	4
2.2 - DIFFUSION	4
III - REGIME JURIDIQUE DE L'ETABLISSEMENT ET PROJET D'ETABLISSEMENT	4
3.1 - REGIME JURIDIQUE	4
3.2 - PROJET D'ETABLISSEMENT	5
IV - DISPOSITIONS RELATIVES A L'ACCUEIL DES USAGERS.....	6
4.1 - PERSONNES ACCUEILLIES	6
4.2 - MODALITES D'ADMISSION	6
4.3 - CONTRAT DE SEJOUR	6
V - DROITS ET LIBERTES DES RESIDENTS ACCUEILLIS	7
5.1 - PRINCIPE.....	7
5.2 - DOSSIER DU RESIDENT	8
5.3 - PRISES DE VUES	8
5.4 - RELATIONS AVEC LA FAMILLE ET LES PROCHES	9
5.5 - PREVENTION DE LA VIOLENCE ET DE LA MALTRAITANCE	9
5.6 - SURETE DES BIENS ET DES PERSONNES	9
5.7 - EXERCICE DES DROITS ET LIBERTES	10
5.8 - PRATIQUES PHILOSOPHIQUES ET RELIGIEUSES.....	12
VI - SITUATIONS EXCEPTIONNELLES	12
6.1 - VAGUE DE CHALEUR	12
6.2 - INCENDIE	12
6.3 - VIGILANCES SANITAIRES.....	12
VII - REGLES DE VIE COLLECTIVES.....	13
7.1 - RESPECT DES LOCAUX, DES BIENS ET EQUIPEMENTS COLLECTIFS	13
7.2 - RESPECT D'AUTRUI	13
7.3 - RESPECT DES RYTHMES DE VIE.....	13
7.4 - NUISANCES SONORES	13
7.5 - HYGIENE DE VIE	13
7.6 - ALCOOL ET TABAC	13
7.7 - ANIMAUX.....	13
IIIX - LOCAUX PRIVES ET COLLECTIFS.....	14
8.1- ORGANISATION DES LOCAUX PRIVES ET COLLECTIFS	14
8.2 - CONDITIONS GENERALES D'ACCES ET D'UTILISATION	15
IX - SECURITE.....	16
X - PRISE EN CHARGE DES RESIDENTS	16
10.1 - PRISE EN CHARGE GENERALE PAR LE PERSONNEL	16
10.2 - PRISE EN CHARGE MEDICAL	16
10.3 - PRISE EN CHARGE DE LA DOULEUR	17
10.4 - FIN DE VIE	17
10.5 – PRESTATIONS EXTERIEURES.....	17

XI - REPAS	18
11.1 - HORAIRES	18
11.2 - MENUS	18
XII - LINGE ET FOURNITURES DIVERSES	19
12.1 - LINGE DOMESTIQUE	19
12.2 - LINGE PERSONNEL.....	19
12.3 - PRODUITS DE TOILETTE	19
XIII - ACTIVITES ET LOISIRS	19
XIV - SORTIES ET VISITES	20
XV - TRANSPORTS ET DEPLACEMENTS	20
15.1 - PRISE EN CHARGE DES TRANSPORTS	20
15.2 - ACCES A L'ETABLISSEMENT / STATIONNEMENT	20
XVI – PRESTATION D'ADMINISTRATION	21

I - OBJET DU REGLEMENT DE FONCTIONNEMENT

Le règlement de fonctionnement définit les **règles générales et permanentes d'organisation et de fonctionnement** de l'établissement. Par ailleurs, il fixe les **droits** de la personne accueillie ainsi que les **obligations et les devoirs** inhérents au respect des règles de vie collectives au sein de la structure. Conformément à ce que prévoit le Code de l'Action Sociale et des Familles (CASF), ces obligations concernent, notamment :

- le respect des décisions de prise en charge, des termes du contrat ou du document individuel de prise en charge ainsi que des rythmes de vie collectifs ;
- le comportement civil à l'égard des personnes accueillies ou prises en charge et les membres du personnel ;
- le respect des biens et des équipements collectifs ;
- les prescriptions d'hygiène de vie.

II - ELABORATION, REVISION ET DIFFUSION DU REGLEMENT DE FONCTIONNEMENT

2.1 - Modalités d'élaboration et de révision

Le règlement de fonctionnement est arrêté par le Conseil d'Administration de l'EHPAD après consultation du Conseil de la Vie Sociale. Il est révisé chaque fois que nécessaire et au moins une fois tous les 5 ans. Les modifications font l'objet d'avenants conclus dans les mêmes conditions que le règlement initial et sont portées à la connaissance des résidents ou de leurs représentants légaux.

2.2 - Diffusion

En sus de sa remise à toute personne accueillie ou à son représentant légal en annexe du livret d'accueil, le règlement de fonctionnement est **affiché dans les locaux** de l'établissement et remis à chaque personne qui y est prise en charge ou qui y exerce, à titre libéral ou d'agent public ainsi qu'à toute personne qui y intervient à titre bénévole.

Par ailleurs, les équipes sont à la disposition du résident pour lui en faciliter la compréhension, le cas échéant.

III - REGIME JURIDIQUE DE L'ETABLISSEMENT ET PROJET D'ETABLISSEMENT

3.1 - Régime juridique

L'établissement est un **établissement public autonome** géré par un Conseil d'Administration et un Directeur. Il est classé Etablissement d'Hébergement pour Personnes Agées Dépendantes depuis le 1er janvier 2004 et relève de la loi n°2002-2 du 2 janvier 2002 rénovant l'action sociale et médico-sociale et de l'article L312-1 alinéa 6 du CASF.

Par ailleurs, il est **habilité à recevoir les bénéficiaires de l'allocation personnalisée d'autonomie (APA) et de l'aide sociale**, le cas échéant.

Enfin, il répond aux normes d'attributions de l'APL concernant le pavillon des Alizés.

3.2 - Projet d'établissement

L'EHPAD « Les Jardins du Castel » de Châteaugiron constitue un **lieu de vie et de soins** qui s'est donné pour mission d'accompagner les personnes âgées dans leur vie quotidienne et de répondre le mieux possible à leurs besoins. Lieu de vie avant tout, tous les moyens sont mis en œuvre au quotidien pour respecter les habitudes de vie et les souhaits du résident afin que celui-ci se sentent pleinement « chez lui ». L'établissement tente également de maintenir et de développer les liens sociaux du résident au sein même de la structure ainsi qu'avec son environnement extérieur.

L'établissement a pour mission de rendre effectif le droit à la protection, à la sécurité, y compris sanitaire et alimentaire, à la santé et aux soins ainsi qu'à un suivi médical adapté.

Dans l'ensemble des actions qu'il met en œuvre, l'établissement s'emploie à maintenir le plus haut niveau d'autonomie possible de chacun des résidents. Dans cet esprit, le personnel les aide quotidiennement à accomplir les gestes essentiels de la vie courante (toilette, soins du corps, alimentation, déplacements au sein de l'établissement) et privilégie les mesures favorisant le maintien de leur autonomie sur celles visant à se substituer à eux pour agir « à leur place ».

De plus, le personnel favorise la vie sociale du résident en l'assistant dans ses déplacements à l'extérieur de la structure et respecte ses choix chaque fois que cela est possible.

L'EHPAD s'est donné pour objectif de permettre aux résidents de demeurer dans leur logement le plus longtemps possible, sous réserve des conditions de changement de logement prévues dans le présent règlement (p .15) et dans le contrat de séjour. Ce principe ne porte pas atteinte aux possibilités de départ volontaire du résident ni aux cas de résiliation mentionnés dans le contrat de séjour.

Dans la continuité des interventions, le résident se voit proposer un accompagnement individualisé et le plus adapté possible à ses besoins.

Il dispose du libre choix entre les prestations qui lui sont offertes dans le cadre des dispositions réglementaires en vigueur. A cette fin, son consentement éclairé est toujours recherché en l'informant, par tous les moyens adaptés à sa situation afin d'en faciliter sa compréhension, des conditions et des conséquences de l'accompagnement

Les valeurs affirmées et défendues par l'établissement se rapportant au résident peuvent ainsi être matérialisées selon le schéma suivant :



Schéma établi par Patricia Robert, Stagiaire Qualité 2010

L'établissement place donc le résident au cœur de son projet en considérant que quel que soit son état de dépendance et sa (ou ses) maladie(s), la personne âgée est une personne à part entière qui a besoin de continuer de participer à la vie sociale, de se sentir présente à son époque et de conserver la plus grande autonomie possible.

IV - DISPOSITIONS RELATIVES A L'ACCUEIL DES USAGERS

4.1 - Personnes accueillies

L'établissement accueille des personnes seules ou des couples âgés d'**au moins 60 ans**, sauf dérogation.

En priorité, les personnes accueillies sont originaires de la commune de Châteaugiron et de son Canton ainsi que celles qui y ont de la famille proche.

Dans la limite des places disponibles, l'EHPAD reçoit d'autres personnes âgées sans autre discrimination que le respect des capacités de prise en charge de l'établissement, définies dans son projet institutionnel.

4.2 - Modalités d'admission

Toute personne dont l'admission est envisagée **doit visiter l'établissement. En cas d'impossibilité, une visite de pré-accueil est effectuée auprès du futur résident par une équipe de l'EHPAD qui recueille également son accord pour intégrer l'établissement.** Les frais administratifs liés aux rendez-vous nécessaires à la préparation de l'entrée sont pris en charge par l'établissement.

Le **médecin coordonnateur de l'EHPAD donne son avis** sur l'admission de la personne âgée au vu de l'évaluation personnalisée de l'autonomie de la personne qui sollicite son admission réalisée par le médecin traitant (Grille AGGIR).

Le Directeur prononce ensuite, en concertation avec les membres de la Commission d'admission, l'admission selon une procédure définie. La date d'arrivée du résident est fixée d'un commun accord. Elle correspond à la date de départ de la facturation même si le résident décide d'entrer à une date ultérieure.

4.3 - Contrat de séjour

Il est signé un contrat de séjour entre la personne âgée et l'établissement conformément au décret du 20 novembre 2001 et au décret du 26 novembre 2004 relatif au contrat de séjour prévu par l'article L 311-4 du CASF. L'élaboration et le suivi du contrat de séjour, ainsi que des annexes et avenants est assuré par l'établissement.

Un exemplaire est remis au résident en même temps que le présent règlement de fonctionnement.

L'Article L. 311-4 al 5 et 6 de la loi dite d' « Adaptation de la société au vieillissement » prévoit la tenue d'un entretien lors de la conclusion du contrat de séjour entre la personne accueillie et le directeur de l'établissement (ou toute autre personne formellement désignée par lui.)

Le directeur recherche le consentement de la personne accueillie avec la participation du médecin coordonnateur et ce, malgré la perte d'autonomie. Il l'informe de ses droits et s'assure de leur compréhension par la personne accueillie.

La personne accueillie, en principe seule, peut choisir de se faire accompagner par la personne de confiance et est informée de cette possibilité préalablement à la tenue de l'entretien.

Selon l'**Article L. 311-4-1, II du Code de l'Action Sociale et Familiale (CASF)**, le résident peut exercer un droit de rétractation dans les quinze jours suivant la signature du contrat de séjour ou l'admission, si celle-ci est ultérieure. Ceci, sans préavis ni procédure particulière moyennant l'acquiescement du prix de la durée de séjour effectif

Passé ce délai de quinze jours, l'usager peut résilier le contrat de séjour par écrit à tout moment. A compter de la réception de sa décision par le responsable de l'établissement, la personne dispose d'un délai de réflexion de quarante-huit heures pendant laquelle il peut retirer cette décision sans motif. Le délai de réflexion s'impute sur le délai de préavis qui est de **1 mois comme stipulé dans le contrat de séjour**.

L'établissement peut lui aussi résilier le contrat de séjour comme le **précise l'article L. 311-4-1, III du CASF** dans les cas suivants :

- Le non-respect par le résident d'une obligation prévue au contrat ou une entorse grave et ou répétée au présent règlement de fonctionnement. (Sauf si ces manquements résultent de la perte d'autonomie de celui-ci) ;
- La cessation totale d'activité de l'établissement ;
- Si le résident ne remplit plus les conditions d'admission, lorsque son état de santé nécessite durablement des équipements ou des soins non disponibles dans cet établissement, après que le responsable d'établissement s'est assuré que la personne dispose d'une solution d'accueil adaptée.

V - DROITS ET LIBERTES DES RESIDENTS ACCUEILLIS

5.1 - Principe

L'exercice des droits et libertés individuels est garanti à toute personne prise en charge. La **Charte des droits et libertés** annexée à ce document en retrace le contenu exhaustif. Dans le respect des dispositions législatives et réglementaires en vigueur sont assurés :

- le respect de sa **dignité**, de son **intégrité**, de sa **vie privée**, de son **intimité** et de sa **sécurité** et de son **droit à aller et venir librement** ;
- le **libre choix entre les prestations** adaptées qui lui sont offertes dans le cadre de son admission au sein de l'établissement (sous réserve des pouvoirs reconnus à l'autorité judiciaire et des nécessités liées à la protection des majeurs protégés) ;
- une prise en charge et un **accompagnement individualisé de qualité** favorisant son développement, son autonomie et son insertion, adaptés à son âge et à ses besoins. On veillera aussi au respect de son consentement éclairé qui doit systématiquement être recherché lorsque la personne est apte à exprimer sa volonté et à participer à la décision. Concernant cette dernière, le consentement de son représentant légal demeure cependant indispensable ;
- la **confidentialité des informations** la concernant ;
- l'**accès à toute information** ou document relatif à sa prise en charge, sauf dispositions législatives contraires ;

- l'**information sur ses droits fondamentaux** et les protections particulières légales et contractuelles dont elle bénéficie, ainsi que sur les voies de recours à sa disposition ;
- 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.

5.2 - Dossier du résident

La **confidentialité** des données relatives au résident est garantie dans le respect de la réglementation en vigueur.

En particulier, la **consultation du dossier médical et de soins est exclusivement réservée au personnel médical et paramédical** (dont le médecin-coordonnateur) selon une procédure définie. Ainsi, l'accès à l'intégralité de son dossier de soins étant contraire au secret médical, le dossier de soins informatique permet des niveaux d'accès différenciés.

Le secret médical, au sein de l'établissement, peut être partagé entre les professionnels de santé dans l'intérêt thérapeutique du résident afin d'assurer la continuité des soins. Cependant, ce secret médical partagé doit être limité aux éléments nécessaires, pertinents et non excessifs.

Tout résident (qui peut être accompagné de la personne de son choix), et le cas échéant son représentant légal, a **accès, sur demande formulée de manière précise**, à son dossier médical et de soins comme le stipule la loi du 4 mars 2002. Dans ce cas, il convient de formuler sa demande par courrier et de l'adresser au responsable d'établissement ou aux professionnels de santé : médecin coordonnateur ou cadre de santé. La demande peut se faire à l'oral dans le cadre de la relation de soin. L'article **L.1111-7 du code de la santé publique** précise les modalités de consultation de ces informations.

En application de la **loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique**, aux fichiers et aux libertés, chaque résident dispose des droits d'opposition (art. 26 de la loi), d'accès (art. 34 à 38 de la loi) et de rectification (art. 36 de la loi) des données le concernant. Ainsi, il peut exiger que soient rectifiées, complétées, clarifiées, mises à jour ou effacées les informations le concernant qui sont inexactes, incomplètes, équivoques, périmées ou dont la collecte ou l'utilisation, la communication ou la conservation est interdite.

Le résident peut avoir accès à ces informations de lui-même ou par l'intermédiaire de son représentant légal s'il en a un ou par l'intermédiaire d'un médecin. La personne de confiance ne pourra avoir accès à ces informations sauf si elle est expressément mandatée par le résident. La personne aura accès au dossier **au plus tôt** : après un délai de réflexion de 48h et **au plus tard** : dans les 8 jours qui suivent la demande pour les documents de moins de 5 ans.

Pour les documents plus anciens, le délai de réflexion est porté à 2 mois.

La communication des données peut s'effectuer sur place ou par envoi de copies du dossier au frais de l'utilisateur. L'établissement propose également un accompagnement psychologique ou médical approprié si nécessaire.

5.3 - Prises de vues

L'article 9 du Code Civil, garantit le **droit au respect de la vie privée** de chacun.

L'établissement est amené à effectuer des prises de vues (photos et vidéos) d'une part, dans le cadre des activités d'animation (journal ou autres publications, rapports de stage, expositions, site internet de l'établissement...), d'autre part, dans le cadre du dossier médical et du dossier de soins avec une diffusion interne et externe à l'établissement dans le respect du secret médical.

A cet effet, une **autorisation expresse** du résident ou de son représentant **pour la prise et l'utilisation** de ces clichés est requise (cf. annexe du contrat de séjour) et une autorisation spéciale sera demandée en ce sens pour la réalisation de prises de vue par des intervenants extérieurs (médias, etc.).

5.4 - Relations avec la famille et les proches

La présence, le plus souvent possible, de la famille et des amis, est une condition fondamentale de la qualité du séjour.

Pendant toute la durée de celui-ci et dans le respect de la volonté du résident, l'information et la communication entre la famille et l'établissement doit s'instaurer afin d'assurer au mieux leur complémentarité dans un climat de confiance mutuelle.

Nonobstant cette recherche constante de coopération de l'établissement avec les proches du résident, celui-ci reste, en l'absence de mesure de protection, l'unique acteur des décisions le concernant. En ce sens, son avis est donc prioritairement recherché et pris en compte.

Selon la volonté du résident et conformément au respect de l'obligation de secret professionnel à laquelle est tenu le personnel, les informations de tous ordres le concernant pourront donc ne pas être communiquées à sa famille.

Au cours de périodes d'hospitalisation éventuelles, la famille est invitée à préparer avec l'établissement le retour du parent au sein de la structure.

Par ailleurs, la famille et les proches peuvent **assurer l'effectivité des droits et libertés garantis aux résidents par leur représentation au sein des instances de l'établissement.**

5.5 - Prévention de la violence et de la maltraitance

La Direction donnera les suites appropriées (procédures administratives et judiciaires) à tout acte éventuel de maltraitance physique, psychique ou morale, matérielle et financière, de négligence active ou passive dont elle pourrait avoir connaissance aussi bien envers le personnel que les résidents ou leurs familles. Les faits de violence sur autrui sont en effet susceptibles d'entraîner des procédures administratives et judiciaires.

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.

Par ailleurs, **les personnels sont également astreints à la prise de connaissance de la charte de bientraitance disponible dans chaque service et sur le site internet de l'établissement.**

5.6 - Sûreté des biens et des personnes

L'établissement met en œuvre tous les moyens dont il dispose pour **assurer le plus haut niveau de sécurité possible aux résidents dans la limite de l'exercice de leurs libertés.**

Il assure une permanence 24h/24h : appel malade, veille de nuit.

Concernant les escaliers, malgré les études effectuées et les visites sur place de personnes compétentes, il apparaît difficile d'envisager l'installation de barrières sans remettre en cause la sécurité incendie. Des bandes de signalisation et des barres de sol situées au milieu de chaque passage permettent néanmoins de signaler le danger et de faire obstacle au passage des fauteuils roulants.

Hormis d'éventuelles mesures de protection juridique et de l'intervention de décisions de justice, le résident peut conserver des biens, effets et objets personnels et disposer de son patrimoine

et de ses revenus.

L'établissement ne saurait être tenu responsable en cas de perte, de vol ou de dégradation des objets et biens personnels conservés par le résident.

Cependant, en ce qui concerne les objets de valeur tels que : argent, bijoux, valeurs mobilières, l'établissement accepte le dépôt qui sera transmis au comptable du trésor de l'EHPAD.

5.7 - Exercice des droits et libertés

L'exercice de ses droits et libertés par le résident ou par ses proches est rendue possible par l'existence de moyens d'expression à leur disposition, notamment leur représentation au sein des différentes instances de l'établissement.

a) Le Conseil de la Vie Sociale

Cette **instance d'expression des résidents et de leurs familles** existe conformément au décret n°2004-287 du 25 mars 2004. Il s'agit d'un organisme consultatif sur **toutes les questions relatives à la vie dans l'établissement**.

Il est composé de représentants :

- des résidents et des familles ;
- des personnels ;
- de l'organisme gestionnaire ;

qui sont élus pour une durée d'un an au moins et de trois ans au plus.

Leurs noms sont portés à la connaissance des résidents par voie d'affichage. Chacun peut envoyer un mail aux représentants des familles (sans passer par l'administration) à l'adresse suivante : famillescvs@lesjardinsducastel.com

Le Conseil de la Vie Sociale se réunit au moins 3 fois par an.

b) Le Conseil d'Administration

Il définit la politique générale de l'établissement et délibère sur des points tels que le projet d'établissement, le budget, les tarifs, le présent règlement de fonctionnement. Ses délibérations sont communiquées aux représentants de l'Etat.

Il est présidé par le maire ou son représentant, se réunit au moins 4 fois par an et comprend :

- 3 représentants de la collectivité territoriale;
- 1 représentant de la commune de Domloup;
- 2 membres désignés en raison de leur compétence;
- 3 représentants du Conseil Départemental;
- 2 représentants élus des usagers de l'établissement;
- 1 représentant élu du personnel;
- 1 Médecin ou collaborateur technique;

c) La Commission qualité

Elle se réunit 3 fois par an pour **améliorer la qualité de vie au sein des Jardins du Castel**. Ses travaux sont à consulter dans la salle de soins sous la forme de projet de vie, d'établissement, de soins, socio-culturel, procédures instructions et divers compte-rendu.

Par ailleurs, le résident et sa famille disposent de différents recours lorsqu'ils considèrent que ces droits et libertés ne lui sont pas garantis de manière satisfaisante :

- ❖ La concertation et la médiation
- ❖ L'enquête de satisfaction et la fiche d'évènements indésirables

Un **recueil de la satisfaction des résidents et/ou de leurs familles** est effectué au moins une fois par an, à l'aide d'un questionnaire de satisfaction. Les résultats sont communiqués au Conseil d'Administration et au Conseil de la Vie Sociale et rendus publics sur le site internet de l'EHPAD.

L'établissement est engagé dans une **démarche d'auto évaluation** de la qualité des prestations qu'il délivre et il fait réaliser au moins tous les sept ans par un organisme extérieur une **évaluation externe de sa qualité**.

La Direction ou un représentant se tient à la disposition des résidents, de leurs familles et du personnel souhaitant faire entendre une remarque, soit par téléphone, soit par e-mail, soit lors d'un rendez-vous au cours duquel le résident peut être accompagné de la personne de son choix, soit par écrit en remplissant la fiche de dysfonctionnement mise à la disposition des résidents, des familles et des personnels. Elles sont téléchargeables sur le site ou disponible dans le hall de l'accueil.

Tout incident, énoncé d'une plainte ou conflit sera traité avec tout le soin exigé et donnera lieu à une réponse écrite si nécessaire.

Si la situation le permet (confidentialité, règles de droit), une communication interne est faite aux acteurs de la structure, dont le Conseil de la Vie Sociale, afin que toutes les leçons utiles puissent être tirées du problème soulevé.

- La personne de confiance :

La loi n° 2015-1776 du 28 décembre 2015 octroie au résident le droit de désigner un parent, un proche ou le médecin traitant comme personne de confiance selon **l'article L.311-5-1 du Code de l'Action Sociale et Familiale**.

Cette personne de confiance serait consultée dans le cas où le résident rencontrerait des difficultés dans la connaissance et la compréhension de ses droits ou hors d'état d'exprimer sa volonté et de recevoir l'information à cette fin. Elle est nommée sans limitation de durée, sauf si le résident en décide autrement.

Elle peut par exemple, accompagner la personne accueillie à son entretien, lors de la conclusion de son contrat de séjour ou l'assister dans ses démarches et comme lors de ses entretiens médicaux afin de l'aider dans ses décisions.

Le décret du 20 octobre 2016 précisant le rôle de la personne de confiance et les modalités de désignation de celle-ci est disponible en Annexe 3 de ce document. Nous vous invitons à le consulter.

- Les « 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 Départemental. Elles ont pour mission, sans pouvoir de contrainte, de **trouver des solutions par le dialogue aux conflits entre les résidents et l'établissement**.

Les coordonnées de ces médiateurs externes ainsi que les modalités pour y recourir sont communiquées par toutes les voies utiles aux bénéficiaires dès leur nomination par les autorités compétentes (Annexe 3 du présent document et affichage dans le hall de l'EHPAD du dernier arrêté de

nomination).

5.8 - Pratiques philosophiques et religieuses

Les conditions de la pratique religieuse ou philosophique, y compris la visite de représentants de différentes confessions, sont **facilitées** auprès des résidents qui en font la demande.

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 de l'établissement.



VI - SITUATIONS EXCEPTIONNELLES

6.1 - Vague de chaleur

L'établissement dispose d'au moins **neuf salles climatisées** (Verger : salle à manger du rez-de-chaussée et du premier étage, Oiseaux : salle à manger et salon télé, Floralies : salle à manger et salon, Alizés : salle à manger – salon et PASA). D'autre part, **trois appareils mobiles** serviront en cas d'urgence, les pièces de services exposées au sud sont équipées de films aux fenêtres et un thermomètre par service sert à contrôler la température ambiante.



Des **boissons fraîches** sont mises à la disposition des résidents et des **brumisateurs** sont fournis aux équipes.

Il est institué dans chaque département un **plan d'alerte et d'urgence** qui est mobilisé au profit des personnes âgées en cas de risques climatiques exceptionnels.

6.2 - Incendie

Les **locaux sont équipés de dispositifs de sécurité appropriés** et reçoivent la visite de la Commission départementale de sécurité périodiquement. La dernière a eu lieu le 26 février 2016 et a émis un avis favorable à la poursuite de l'exploitation de l'établissement

Des exercices et des formations du personnel contre l'incendie sont régulièrement organisés. Neuf classeurs sécurité-incendie comportant toutes les consignes sont également à disposition des agents dont un dans la salle de soins.

6.3 - Vigilances sanitaires

L'établissement met en œuvre des vigilances sanitaires visant notamment à prévenir les infections nosocomiales, les toxi-affections alimentaires et le risque de légionellose.

VII - REGLES DE VIE COLLECTIVES

7.1 - Respect des locaux, des biens et équipements collectifs

L'article 1728 du Code Civil dispose que le preneur est tenu «*D'user de la chose louée raisonnablement, et suivant la destination qui lui a été donnée par le bail, ou suivant celle présumée d'après les circonstances, à défaut de convention.* » Conformément à cet article, chaque résident doit donc, dans la mesure de ses possibilités, veiller à ne pas nuire à la propreté des locaux et respecter le mobilier mis à sa disposition.

Les denrées périssables susceptibles d'être entreposées dans le logement du résident feront l'objet d'une surveillance par la personne âgée, ses proches ou le personnel. Dans le cas où ces denrées présenteraient un risque sanitaire et dans le respect de la propriété et de l'intimité du résident, il pourra lui être demandé de s'en débarrasser avec l'aide du personnel, si besoin.

7.2 - Respect d'autrui

La vie collective et le respect des droits et des libertés respectifs impliquent une **attitude qui rend la vie commune agréable** : délicatesse, politesse, respect, courtoisie, convivialité, solidarité. Un comportement civil est donc sollicité à l'égard des autres personnes accueillies ou prises en charge ainsi que des membres du personnel.

7.3 - Respect des rythmes de vie

Afin de garantir le respect de la tranquillité de tous, il est attendu du résident qu'il ne trouble pas les instants consacrés aux repos ou à la prise des repas.

7.4 - Nuisances sonores

L'utilisation d'appareil de radio, de télévision ou de tout autre système phonique se fera avec **discrétion**. En cas de difficultés auditives, le port d'écouteurs sera demandé.

7.5 - Hygiène de vie

Une **bonne hygiène corporelle** est demandée à tous. Le personnel doit respecter les protocoles d'hygiène spécifiques (lavage des mains, cheveux attachés, etc).

7.6 - Alcool et tabac

L'abus de boissons alcoolisées est interdit.

Il est **strictement interdit de fumer à l'intérieur de l'établissement** (personnel, visiteurs...) à l'exception des résidents dans leur chambre en prenant toutes les précautions afin d'éviter un incendie et en particulier, il est interdit de fumer dans les lits.

7.7 - Animaux

Les **animaux sauvages sont interdits dans l'établissement**. Les résidents peuvent être accompagnés d'un animal de compagnie s'ils le souhaitent et s'ils sont en capacités de s'en occuper.

Dans ce cas, ils ne sont autorisés qu'en laisse et pour la sécurité des résidents, ceux-ci **ne doivent pas être en liberté dans les couloirs**. La responsabilité en cas d'incident ou d'accident est entièrement à la charge du propriétaire de l'animal et l'établissement dégage toute responsabilité.

Ces animaux ne créeront pas de nuisance pour les autres résidents et seront à jour de leurs vaccinations et traitement anti-puces.



Par ailleurs, les résidents ont le loisir de s'occuper de différents animaux lors des ateliers de **zoothérapie** ou dans le cadre des ateliers mis en place avec le chien d'accompagnement social ou la chèvre naine

IIX - LOCAUX PRIVÉS ET COLLECTIFS

8.1- Organisation des locaux privés et collectifs

a) Locaux privés

Le logement est **meublé par l'établissement** qui met à disposition du résident un lit médicalisé, une table ou une commode-bureau, une chaise, un fauteuil haut dossier, une table réhaussable, une chaise en plastique dans certaines salles de bains. L'accès à une salle de bain comprenant lavabo, douche et toilettes est également assuré.

Les prises nécessaires aux branchements du téléphone et de la télévision sont incluses dans le logement. L'abonnement et les communications téléphoniques sont toutefois à la charge du résident, ainsi que la redevance TV s'il en est redevable. Suite au câblage Wifi effectué en 2012 dans l'ensemble de l'établissement, l'accès à internet est également possible, après demande du code d'accès fourni par l'agent d'accueil

Le ménage du logement est assuré pendant et à l'issue du séjour par le personnel de l'établissement. Les petites réparations sont assurées par un agent d'entretien de l'établissement, l'intervention est comprise dans le tarif journalier.

La fourniture de l'électricité, eau, gaz, éclairage et chauffage est à la charge de l'établissement.

Lorsque l'exécution de travaux nécessite l'évacuation temporaire des lieux, le gestionnaire en informe chaque résident concerné qui ne peut s'y opposer. Le Directeur s'engage dans ce cas à reloger la personne âgée pendant la durée des travaux dans les conditions qui répondent à ses besoins.

Un état des lieux écrit, réalisé par le personnel de l'établissement, est établi de façon contradictoire à l'entrée et à la sortie du résident.

b) Locaux collectifs

Ils sont accessibles à tous les résidents ou toute personne extérieure à l'établissement.

L'entretien des locaux collectifs est assuré par l'établissement, ainsi que la maintenance (bâtiments, installations techniques et espaces verts).

8.2 - Conditions générales d'accès et d'utilisation

a) Locaux privés

Il est **possible et conseillé au résident et à ses proches de personnaliser son logement** (meubles, bibelots, photos...) d'une manière compatible avec l'état de santé, la superficie affectée, la sécurité et l'organisation des soins tant pour le résident que le personnel et les visiteurs. Les meubles personnels du résident peuvent donc se substituer à ceux mis à disposition par l'établissement.

Par ailleurs, il est recommandé aux résidents de bien vouloir assurer eux-mêmes l'entretien des biens dont ils sont propriétaires (bibelots, etc).

b) Locaux collectifs

Les résidents peuvent circuler librement dans l'établissement dans le respect de leur sécurité. Des ascenseurs garantissent l'accessibilité des personnes à mobilité réduite.

Toute personne, hormis les visites aux résidents, souhaitant pénétrer dans l'établissement doit se faire connaître auprès du personnel d'accueil ou du personnel de soins. Le démarchage commercial est interdit et sera poursuivi.

c) Changement de chambre

Si le résident souhaite occuper un autre logement, devenu vacant, le changement pourra être effectué dans la mesure où le résident ou son représentant se sera engagé à régler la remise en état de la chambre initialement occupée (lorsque cette dernière aura subi une usure ou des dégradations anormales).

En cas de situation exceptionnelle évaluée en réunion pluridisciplinaire, le directeur de l'établissement pourra se trouver dans l'obligation de procéder à un changement de chambre du résident après l'en avoir informé ainsi que son représentant.

d) Changement d'unité

- Au sein de l'établissement

Des changements de pavillon peuvent être opérés au sein de l'établissement soit si le résident en fait la demande et que cela ne perturbe pas l'organisation des services soit en raison d'une évolution de l'état de santé du résident, de façon à lui assurer un accompagnement adéquate.

- Au sein de l'unité Alzheimer

Selon le projet de soins de l'unité Alzheimer (« Alizés » et « Floralties »), qui prévoit des critères d'entrée et de sortie permettant de s'adapter à l'évolution de la maladie, le transfert d'un résident des « Alizés » vers les « Floralties » pourra s'opérer suite à une évaluation gériatrique.

IX - SECURITE

Toute personne qui constate un fait portant atteinte à une personne ou à un bien doit en informer, selon la gravité, le personnel de service ou la direction afin que des mesures adaptées soient prises.

L'utilisation d'appareillage ne doit pas être détournée de son objet.

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

Concernant les appareils électriques (téléviseur, bouilloire, etc) appartenant au résident, un justificatif de conformité délivré par un professionnel est requis.

X - PRISE EN CHARGE DES RESIDENTS

10.1 - Prise en charge générale par le personnel

Chaque résident a droit au **professionnalisme et à une attention constante des membres du personnel**, lequel fait tout son possible pour que la personne trouve bien-être et confort notamment en répondant au plus vite aux sollicitations du résident, en respectant ses repères (place des objets, des meubles...).

Les expressions de familiarité tels que le tutoiement sont utilisées uniquement si le résident en a exprimé le souhait et suite à une décision d'équipe dont il sera fait état dans son dossier médical.

Le personnel frappe systématiquement et obligatoirement à la porte avant de pénétrer dans l'espace privatif de la chambre.

Les toilettes et les soins sont effectués avec la porte de la chambre ou de la salle de bain fermée et en dehors de la présence de tierces personnes.

Par ailleurs, le personnel doit respecter les décisions concernant l'accompagnement du résident. Des limites apportées à ce principe peuvent toutefois être introduites en considération des capacités techniques de l'établissement.

10.2 - Prise en charge médicale

Le **libre choix du médecin** est garanti au résident dans le cadre des modalités réglementaires en vigueur, qui ne pourra pas se voir imposer la présence d'un tiers lors de la consultation.

Cependant, conformément au décret n° 2010-1731 du 30 décembre 2010 relatif à l'intervention des professionnels de santé exerçant à titre libéral dans les établissements d'hébergement pour personnes âgées dépendantes, **seuls les médecins traitants signataires d'un contrat conditionnant leur intervention dans l'EHPAD pourront exercer au sein de l'établissement.**

Si le résident souhaite conserver le médecin traitant dont il disposait précédemment à son entrée en EHPAD, l'établissement proposera alors à ce professionnel de contracter en vue de lui permettre de poursuivre sa prise en charge auprès de ce résident. Dans le cas où le médecin refuserait de signer le contrat, le résident devra opter pour un autre médecin traitant inscrit sur la liste proposée par l'établissement ; à défaut, il ne pourra être accueilli au sein de l'EHPAD.

Dans le cas où le résident n'aurait pas de médecin traitant, l'établissement lui propose, à titre informatif, la liste de ceux intervenant dans l'EHPAD, signataires dudit contrat.

Depuis le 1^{er} janvier 2009, les frais de visites ou consultations des médecins traitants, les frais d'actes de kinésithérapie, de radiologie, d'orthophonie et de laboratoire sont compris dans la dotation soins allouée à l'EHPAD.

Les médicaments, certaines radiologies (IRM, scanner) ainsi que les consultations de spécialistes (cardiologue, psychiatre, ophtalmologue, etc) ne font pas partie des frais de séjour. Ils sont donc à la charge du résident qui se fera rembourser par son assurance maladie. Pour les consultations d'ophtalmologue, les rendez-vous doivent être pris par les familles en dehors des situations d'urgence. Dans ce cas très spécifique, c'est l'EHPAD qui s'en chargera.

L'établissement a opté pour le tarif global sans pharmacie à usage intérieur. C'est pourquoi, il est recommandé aux résidents de souscrire une mutuelle complémentaire. Pour les résidents qui le souhaitent, il existe une mutuelle de groupe au sein de l'établissement.

Dans tous les cas **les soins infirmiers prescrits sont à la charge de l'établissement** ainsi que les interventions de la diététicienne, de la psychologue, de l'ergothérapeute et de la kinésithérapeute.

Les dispositifs médicaux sont depuis le 1^{er} août 2008 inclus dans la dotation soins de l'EHPAD (lit médicalisé, fauteuil roulant sauf si ce dernier est personnalisé, etc). Lors de l'entrée en EHPAD toutes les locations contractées à domicile (fauteuil roulant, lit médicalisé, etc ...) doivent être arrêtées. Dans le cas contraire, les locations restantes seront à la charge du résident ou de sa famille.

L'établissement dispose d'un **médecin coordonnateur** à mi-temps le jeudi et le vendredi. Il est chargé de la coordination des soins et peut être contacté par tout résident ou sa famille rencontrant un souci lié à la prise en soins.

10.3 - Prise en charge de la douleur

L'établissement s'engage à mettre en œuvre les moyens propres à **prendre en charge la douleur des résidents et à assurer les soins palliatifs** que leur état requiert quelle que soit l'unité dans laquelle ils sont accueillis, conformément aux prescriptions du médecin traitant.

10.4 - Fin de vie

Les moments de fin de vie font l'objet de soins, d'assistance et de soutien adaptés **dans le respect des appartenances confessionnelles et des convictions de la personne et de ses proches.** La présence de la famille est facilitée et elle peut demander aide et conseils aux équipes.

L'établissement ne dispose pas de chambre funéraire, le corps peut être transféré :

- dans une chambre funéraire privée selon le choix exprimé par le résident ou sa famille,
- dans la Salle des Adieux de l'EHPAD.

Par ailleurs, le corps peut reposer dans la chambre du résident où les soins de conservation pourront être pratiqués. Le cas échéant, il en sera fait indication sur la porte de la chambre.

10.5 - Prestations extérieures

Le résident pourra bénéficier des services qu'il aura choisi : coiffeur, pédicure, certains soins esthétiques etc et **en assurera directement le coût.**

XI - REPAS

11.1 - Horaires

L'établissement assure la fourniture de tous les repas. Les repas sont servis **en salle de restaurant ou en chambre** si l'état de santé de la personne âgée le justifie aux heures suivantes :

- Petit déjeuner : 8 h en chambre ou en salle à manger selon les secteurs
- Déjeuner : 12 h 15 ou 12 h 30 selon le secteur
- Goûter : 15 h 30
- Dîner : 18 h en chambre ou 18 h 30 en salle à manger
- Collation : possible la nuit en cas de demande



Toute absence à l'un des repas doit être signalée au moins la veille à un agent.

Il est **possible d'inviter des parents et des amis à déjeuner** du lundi au dimanche. Il suffit pour cela de prévenir le secrétariat deux jours avant.

Le repas sera servi dans les salles à manger des familles.

Les repas invités sont facturés au résident ou à un invité.

11.2 - Menus

Les menus sont établis de manière à être **équilibrés** selon les **conseils d'une diététicienne** et adoptés en commission des menus. Cette commission est composée de la diététicienne, d'un cuisinier, des résidents qui le souhaitent, d'un représentant du personnel soignant, d'un représentant des familles et du directeur de l'EHPAD ou de son représentant. Les régimes particuliers des résidents sont pris en compte dans la composition de leur menu.

XII - LINGE ET FOURNITURES DIVERSES

12.1 - Linge domestique

Le linge domestique (draps, serviettes de toilette, serviettes de table...) est fourni, posé, renouvelé et entretenu par le personnel de l'établissement.

12.2 - Linge personnel

Le linge personnel est **lavé** (pas de repassage) **par la blanchisserie** de l'établissement. Néanmoins le linge fragile (lainages, rhovyl, soie etc.) devra être entretenu par les résidents ou leur famille.

Le linge personnel du résident est obligatoirement étiqueté avec une étiquette électronique par l'établissement et cela afin d'éviter toute perte de linge. Le linge personnel devra être renouvelé aussi souvent que nécessaire et les étiquettes seront récupérées des anciens vêtements.

12.3 - Produits de toilette

Les produits de toilette sont à la charge du résident sauf les protections absorbantes (changes, alèzes) qui **sont fournies** par l'établissement

XIII - ACTIVITES ET LOISIRS

Chaque résident est **libre d'organiser sa journée comme bon lui semble**.



Des activités et des animations collectives sont proposées plusieurs fois dans la semaine et n'entraînent pas de surcoût. Le **programme mensuel est affiché dans l'établissement**. Toutes les activités réalisées tant à l'intérieur qu'à l'extérieur de l'établissement sont accessibles au résident. Les activités sont programmées en fonction des besoins et des pathologies des résidents.

Les prestations ponctuelles d'animation seront signalées au cas par cas ainsi que les conditions financières de participation, le cas échéant (séjour vacances, sorties...).

XIV - SORTIES ET VISITES

Chacun peut aller et venir librement. Néanmoins l'information sur les absences sera systématiquement donnée au personnel.

L'établissement a l'obligation de déclarer à la gendarmerie dans les deux heures toutes les absences non signalées.

A défaut, l'établissement mettra en œuvre une recherche de la personne dès qu'il constatera que la personne n'est pas présente à un endroit où elle était attendue (exemple : repas, chambre pour le coucher). La porte d'entrée principale est fermée à 21 h. Après cette heure, une sonnette extérieure est à la disposition des résidents et de leurs familles.

Les visiteurs sont les bienvenus quelle que soit l'heure, toutefois ils ne doivent pas troubler la sérénité des lieux ni en gêner le fonctionnement.

Les enfants sont toujours les bienvenus sous la surveillance de leurs parents. Les animaux seront tenus en laisse et sont sous la responsabilité de leur maître.

Les journalistes, photographes, démarcheurs et représentants ne peuvent rendre visite aux résidents sans l'accord préalable du Directeur. Les bénévoles extérieurs, qu'ils appartiennent ou non à une association, doivent signer la Charte des bénévoles annexée au règlement du personnel.

XV - TRANSPORTS ET DEPLACEMENTS

15.1 - Prise en charge des transports

L'établissement assure quelques transports dans le cadre de ses activités d'animation.

Les autres déplacements à l'extérieur de l'établissement et notamment les consultations chez les médecins libéraux spécialistes ou dans les établissements de santé sont à la charge du résident et de sa famille. Cette dernière sera informée des rendez-vous afin de pouvoir s'organiser.

Certains transports sont remboursés par l'assurance maladie du résident. C'est le cas par exemple des hospitalisations qu'elles soient complètes, partielles ou ambulatoires. L'assurance maladie rembourse 65% des frais de transports. Les 35% restants peuvent être remboursés totalement ou partiellement par la complémentaire du résident si celui-ci en possède une.

Certains frais de transports sont remboursés à 100% par l'assurance maladie du résident. C'est le cas des frais de transports liés directement à une Affection de Longue Durée (ALD) du résident.

A noter que les frais de transports sont remboursés de la même façon même lorsque le résident ou sa famille utilisent un véhicule personnel (quand la situation le permet.)

Pour plus de précision, l'établissement met à disposition des familles une communication explicitant les modes de transports et leurs remboursements. Elle est disponible auprès de l'accueil.

15.2 - Accès à l'établissement / Stationnement

L'accès par taxi, ambulance, VSL, se fait par la voie bitumée se situant à droite du chantier

(entre le logement de fonction du directeur et les travaux). Il s'agit également de l'accès pour les bâtiments Verger, Floralties et Alizés. Cet accès est utilisé également pour accéder à la chapelle.

Des panneaux d'indications ont été placés sur les barrières du chantier.

L'accès à l'administration et au bâtiment des Oiseaux se fait à pied par le petit passage bitumé se situant à l'extrême gauche de l'établissement (entre l'accueil et la maison des familles). Des panneaux d'indication ont également été mis en place pour la durée des travaux.

Le stationnement des véhicules se fait dans l'enceinte de l'établissement sur les parkings prévus à cet effet ainsi que **sur le parking rue de l'orangerie mis en partie à disposition par la mairie pendant les travaux**. Les véhicules doivent être soigneusement fermés à clé.

L'établissement n'est pas responsable en cas de détérioration causée par un tiers à l'établissement ou de vol.

XVI – PRESTATION D'ADMINISTRATION

Le courrier est **distribué quotidiennement**. Il est personnel et confidentiel.

Les personnes qui ne sont pas en capacité de prendre connaissance elles-mêmes de leur courrier peuvent solliciter l'assistance d'un de leurs proches ou du personnel.

Les résidents qui souhaitent que le courrier soit transmis à un tiers (enfant, tuteur, etc ...) doivent effectuer un changement d'adresse car la réexpédition du courrier ne peut pas être faite par l'établissement car elle est désormais payante.

Les prestations administratives, comptables, juridiques et budgétaires liées au séjour sont assurées par l'établissement. Cela inclus l'élaboration et le suivi du contrat de séjour, de ses annexes et avenants. Sont également compris certains frais de correspondance (aide sociale à l'hébergement).