

EHPAD Petite Plaisance



REGLEMENT DE FONCTIONNEMENT

SOMMAIRE PAR ORDRE ALPHABETIQUE

A propos du règlement de fonctionnement	4
Admission	4
Aide sociale.....	5
Allocations logement.....	5
Animation	6
Animaux.....	6
Appareils électriques.....	6
Assurances.....	7
Bénévoles intervenants.....	7
Biens des résidents.....	7
Chambre	8
Coiffure.....	9
Contrat de séjour.....	10
Courrier	10
Comportement civique	10
Comportement professionnel.....	11
Domicile.....	11
Dossier médico-administratif individuel	11
Droit à l'image	12
Droits civiques	12
Droits du résident et modalités d'exercice	12
Engagement de payer	13
Evaluations gériatriques.....	13
Facturation	13
Familles et proches du résident	14
Financement des établissements.....	14
Fin de vie	14
Fiscalité.....	14
Hospitalisations	15
Internet.....	15
Information du résident et des proches	15
Kinésithérapie et autres métiers de la rééducation.....	15
Liberté de mouvement.....	15
Linge de maison.....	16

Locaux : destination et accès	16
Maîtrise des risques	16
Maltraitance	17
Médicaments.....	18
Nuisances sonores.....	18
Pédicurie.....	18
Personne de confiance	18
Personnes qualifiées	18
Plaintes et réclamations.....	18
Prestations hôtelières	19
Prix de journée	19
Produits d'hygiène et de beauté	19
Projet personnalisé d'accompagnement	19
Protection juridique	20
Psychologue.....	20
Qualité	20
Référent familial.....	20
Respecter les biens et équipements collectifs	20
Restauration	21
Repas accompagnants.....	21
Réfrigérateur	21
Réservation de lit.....	22
Sanctions en cas d'inobservation du règlement de fonctionnement.....	22
Secret.....	22
Sécurité des personnes	23
Soins permanents/ médecin	23
Sorties et absences du résident	23
Spiritualité	24
Substances illicites.....	24
Tarif Dépendance	24
Tarif Hébergement	25
Tarif Soins.....	25
Téléphone.....	26
Téléviseur	26
Transports extérieurs	26
Trousseau vestimentaire.....	26
Unité protégée	26
Visites reçues par le résident	27

A propos du règlement de fonctionnement

Le règlement de fonctionnement se conforme aux dispositions du Code de l'Action Sociale et des Familles ainsi qu'il rejoint les recommandations de bonnes pratiques de l'Agence Nationale de l'Evaluation Sociale et Médico-Sociale (ANESM).

Le présent document s'adresse aux personnes âgées, résidents, leurs familles et représentants légaux mais également aux professionnels de l'établissement ainsi qu'à tout autre intervenant au sein de l'établissement, quels que soient leurs modes d'intervention (bénévoles, libéraux, étudiants...). Chacune des personnes susvisées, atteste avoir reçu un exemplaire du règlement et s'engage à en respecter les termes, avec toutes les conséquences de droit.

Il contribue à améliorer la vie collective de l'ensemble des acteurs qui évoluent au sein des unités de personnes âgées de l'EHPAD PETITE PLAISANCE.

Document de portée générale et non négociable, le règlement de fonctionnement ne se substitue pas aux autres documents intéressant le fonctionnement de l'établissement, à savoir :

- La charte des droits et libertés de la personne accueillie
- Le contrat de séjour ou le document individuel de prise en charge
- Le règlement intérieur du Conseil de la vie sociale – CVS
- Le règlement intérieur du Personnel
- Le livret d'accueil.

Le règlement de fonctionnement a été élaboré en avril 2019.

Il est valable pour une durée maximale de 5 ans. Il peut cependant faire l'objet de modifications utiles durant cette période.

Le règlement de fonctionnement à jour de toutes ses modifications est remis à toute personne formulant une demande d'admission, aux résidents installés et proches de ceux-ci, aux professionnels salariés, aux intervenants extérieurs quel que soit leur mode d'exercice ainsi qu'aux bénévoles et stagiaires.

Le règlement de fonctionnement est tenu à la disposition des autorités de tarification, en l'occurrence le Conseil départemental du Tarn et l'Agence régionale de santé Occitanie.

Admission

Les personnes intéressées peuvent demander leur admission dans l'établissement en déposant au secrétariat un dossier unique d'admission conforme au décret n°2012-493 du 13 avril 2012. Ce dossier composé d'un volet administratif et d'un volet médical doit être intégralement renseigné pour être étudié par la commission d'admission.

Cette commission émet un avis au regard de l'état de santé et de l'autonomie de la personne ainsi qu'en fonction de la capacité d'accueil et de prise en charge de l'établissement.

Un rendez-vous est alors proposé avec la direction afin d'évaluer les besoins de la personne, présenter le fonctionnement de l'établissement et proposer une visite des locaux.

Le dossier est ensuite inscrit sur une liste d'attente.

En cas d'avis défavorable, le refus du dossier est notifié.

Aide sociale

Si le résident estime ne pas être en mesure de régler tout ou partie du prix de journée dû (tarif Hébergement + tarif Dépendance GIR 5-6), il est possible de demander l'Aide Sociale à l'Hébergement allouée sous conditions de ressources par le Conseil Départemental du domicile de secours de l'intéressé.

Pour cela, un dossier devra être retiré auprès de la mairie du domicile de la personne concernée, qui sera ensuite étudié par les services du Conseil Départemental.

Pendant la période d'instruction du dossier d'aide sociale, l'établissement continuera à facturer les prestations au résident, jusqu'à la décision définitive de prise en charge par l'Aide Sociale du Conseil Départemental.

Le délai d'instruction de ce dossier est d'environ 6 mois. Il est donc essentiel d'en prévoir le dépôt suffisamment à l'avance, en fonction des capacités de financement.

En cas d'admission à l'Aide Sociale, le reversement des ressources sera demandé.

Le résident percevra un montant d'argent de poche, correspondant à 10% de ses revenus ou au montant fixé annuellement par le Conseil Départemental, si le montant est inférieur.

Une confirmation d'acceptation de l'Aide Sociale sera demandée avant l'entrée en établissement si elle est envisagée.

L'attention des intéressés est attirée :

- sur le fait que l'instruction d'un dossier de demande d'Aide Sociale s'attache à évaluer les revenus réels et potentiels du demandeur ainsi que la capacité contributive des obligés alimentaires ;
- sur le fait que le résident avec ses obligés alimentaires ont la charge de constituer son dossier de demande de renouvellement de prise en charge ; en l'absence de notification de décision favorable de poursuite de l'Aide Sociale, dans un délai de 3 mois, suivant le terme fixé, le secrétariat se renseignera auprès des services du Conseil Départemental afin de savoir si des éléments relevant de la responsabilité du résident ou de ses obligés alimentaires font défaut pour l'instruction du dossier ;
- sur le fait que les sommes perçues au titre de l'Aide Sociale à l'hébergement sont entièrement récupérables sur l'actif successoral laissé par le bénéficiaire décédé.

Pour plus d'informations, vous pouvez consulter le règlement départemental d'aide sociale du département de votre domicile de secours.

Allocation logement

Les personnes pouvant être bénéficiaires d'une demande d'allocation logement accomplissent les démarches nécessaires à cette fin. Elles peuvent également s'adresser au secrétariat pour une aide dans leur démarche.

L'attribution de ces aides dépend des ressources du résident appréciées par les services instructeurs (CAF ou MSA, en fonction de la caisse de retraite principale).

L'allocation est perçue par l'usager.

Animation

Différentes animations socioculturelles et activités récréatives sont proposées et/ou organisées tout au long de l'année.

Ces activités sont, dans leur plus grande majorité, gratuites. Cependant, à titre exceptionnel, certaines d'entre elles pourront nécessiter une participation financière. L'aide des familles et des bénévoles sera toujours un geste bienvenu, respecté et recherché.

Chaque résident est libre de participer aux activités proposées, selon ses goûts, ses attentes et ses capacités.

L'organisation des loisirs au sein de l'établissement s'inscrit dans le cadre du projet global d'animation de la vie sociale. Ce document est révisable tous les cinq ans.

Le nombre des activités proposées permet de personnaliser la prestation et d'offrir aux résidents la possibilité d'effectuer un véritable choix selon leurs goûts, souhaits, envies, curiosités.

Les activités d'animations sont définies avec le résident et conformes à son projet de vie.

A titre d'exemple, les activités proposées sont d'ordre :

- social : repas festifs et à thème, barbecues, spectacles, rencontres intergénérationnelles, médiation animale, cinéma, chorale, contes, sorties extérieures,...
- cérébral et intellectuel : bibliothèque, jeux collectifs (jeux de société, belote, jeux de mémoire, jeux de lettres), lecture du journal, atelier d'écriture du journal interne des usagers...
- manuel : composition florale, arts plastiques, cuisine, jardinage, tricot, ateliers créatifs...
- individuel : goûters d'anniversaire, achats personnels, soins esthétiques, visites en chambres...
- physique : Olympiades, promenades, activité physique adaptée...

Un des objectifs principaux de l'établissement est d'offrir à tous les résidents des animations diversifiées, de qualité, renouvelées et qui leur procurent bien-être, plaisir, divertissement et intégration dans la vie sociale.

L'offre d'animation est travaillée en équipe et mise en lien avec le projet personnalisé de chaque personne accueillie.

Les prestations sont signalées dans le « Planning d'animations » qui est affiché chaque semaine et accessible depuis le site internet de l'association Ages Sans Frontières.

Les activités d'animation proposées sont également rappelées régulièrement aux résidents par les équipes de soins et les animateurs.

Animaux

Sauf projet personnel spécifique d'un résident qui serait validé par l'établissement, la cohabitation des animaux domestiques dans la chambre du résident et à demeure n'est pas autorisée. En revanche, les visiteurs sont autorisés à faire pénétrer un animal (chien ou chat) dans l'enceinte de la structure, aux abords des sites d'hébergement, ou dans les parcs et espaces verts. Ils doivent cependant veiller à ce que l'animal ne présente pas de dangerosité pour les autres résidents ou pour le personnel (maladie, animal méchant). L'animal doit être tenu en laisse (avec une muselière si nécessaire), ne pas divaguer dans l'enceinte de la structure (chambres, parties communes) et être propre. Tout incident relatif à la propreté (urine, déjections...) devra être nettoyé par le propriétaire de l'animal.

L'établissement accueille un chien d'accompagnement social formé, mis à disposition par l'association Handi'Chiens. Les missions et activités de cet animal sont décrites dans un projet spécifique et font l'objet d'évaluations régulières. Une référente formée par l'association Handi'Chiens et titulaire d'un diplôme en médiation canine est désignée par l'établissement.

Appareils électriques

L'utilisation de plaques électriques, de convecteurs électriques, de couvertures chauffantes, de fer à repasser, de bouilloire et de toasteur est interdite.

L'introduction de tout autre appareil électrique, multiprises comprises, dans la chambre du résident est soumise à l'autorisation préalable de la direction.

Assurances

La résidence est assurée pour l'exercice de ses différentes activités. Elle s'inscrit dans le cadre spécifique du droit et de la responsabilité administrative, pour ses règles de fonctionnement et l'engagement d'un contentieux éventuel.

Cependant, cette assurance n'exonère pas le résident pour les dommages dont il pourrait être la cause.

Il est demandé au résident de souscrire une assurance responsabilité civile individuelle pour couvrir :

- les dommages dont il pourrait être la cause et éventuellement la victime (assurance responsabilité civile et dommages accidents) ;
- les vols, pertes et détériorations de ses biens et objets personnels.

Le résident doit fournir chaque année une attestation d'assurance en responsabilité civile à l'établissement.

B

Bénévoles intervenants

Pour pouvoir intervenir au sein des établissements, tout bénévole doit signer une charte dite charte du bénévole.

Biens des résidents

Les chambres pouvant être fermées à clé, le personnel est dépositaire d'une clé passe-partout pour lui permettre d'intervenir dans la chambre et d'assurer la sécurité des personnes hébergées.

Le résident peut conserver des biens, effets et objets personnels et disposer de son patrimoine et de ses revenus, sous réserve d'éventuelles mesures de protection juridique et de l'intervention de décisions de justice.

L'établissement propose la mise à disposition d'un coffre-fort pour le dépôt de certains biens personnels que les résidents ou leurs représentants légaux souhaiteraient entreposer.

Les dépôts s'effectuent auprès du secrétariat, lorsqu'il s'agit de sommes d'argent, de titres et valeurs mobilières, de moyens de règlement ou d'objets de valeur. Le dépositaire remet au déposant un reçu contenant l'inventaire contradictoire et la désignation des objets déposés. Ce reçu ou un exemplaire du reçu est versé au dossier administratif du résident.

Lors de sa sortie définitive de l'établissement, le résident ou la personne la représentant se voit remettre un document l'invitant à procéder au retrait des objets déposés.

En cas de décès du résident, les objets laissés par le défunt font alors l'objet d'un dépôt selon la procédure de dépôt ci-dessus décrite. L'information sur les règles relatives aux objets abandonnés est donnée aux personnes qui se présentent (famille, proches) pour accomplir les formalités de décès en précisant que le retrait des objets ne pourra, sauf dispositions contraires prises par le disparu et connues, être effectué qu'entre les mains des héritiers lors de la succession.

Un document est transmis aux héritiers les invitant à procéder au retrait des objets déposés auprès du secrétariat (objets de valeur), en leur rappelant les dispositions de l'article 7 de la loi du 6 juillet 1992 (objets vendus, acquis ou détruits en cas de non réclamation).

En cas de vols, pertes ou dégradations de biens personnels du résident, la recherche d'une éventuelle responsabilité de l'établissement s'opère différemment selon la situation donnée. En pratique, trois situations peuvent survenir :

- Les biens déposés : doivent être limités aux objets utiles au séjour. Responsabilité de l'établissement de plein droit plafonnée ; responsabilité de plein droit sauf cas de force majeure ou vice de la chose.
- Les biens détenus : par des résidents incapables d'effectuer les formalités de dépôt le jour de leur entrée : responsabilité de plein droit déplaçonnée ; incapables d'elles-mêmes et sans qu'un représentant légal ou un tiers soit là au moment de l'entrée pour pouvoir accomplir à sa place cette formalité ;
- Les biens conservés : par des résidents au cours de leur séjour : responsabilité du résident.

L'établissement exclut la possibilité de dépôt feint consistant en ce que la chose déposable fasse l'objet de formalités de dépôt mais qu'à sa demande le résident conserve cette chose près de lui après avoir obtenu pour ce faire l'accord du directeur de l'établissement.

C

Chambre

Dès lors que l'entrée au sein de l'établissement est convenue, la personne est orientée dans la mesure du possible, vers l'unité la plus indiquée pour son accompagnement. En fonction des disponibilités, le résident est hébergé en chambre individuelle ou en chambre double.

La chambre est pré-équipée par l'établissement. Elle comporte, en général, un lit médicalisé, un chevet, une table, une chaise, une table adaptable et un fauteuil de repos. Chaque chambre dispose d'un espace salle d'eau avec douche et WC.

Le résident a la possibilité de personnaliser sa chambre (petit mobilier, bibelots, photographies, décorations, plantes...) sous réserves de l'observation des règles suivantes :

- la personnalisation de la chambre ne peut avoir pour objet ou pour effet de gêner ni son entretien, ni l'accès auprès du résident en cas d'urgence, ni de gêner le second occupant en cas de chambre double ;
- la conservation dans les chambres des matières, objets ou dispositifs présentant un danger d'incendie ou d'explosion notamment des bougies et autres produits incandescents (encens, parfumeurs d'ambiance, etc....) est proscrite.

Concernant les tableaux et autres objets nécessitant d'être suspendus, le résident pourra se rapprocher de la direction qui validera la demande et fera intervenir le service de maintenance afin de réaliser cette opération. Toute dégradation de la structure du mur ou de la porte, perte des clés, à l'initiative du résident ou de sa famille entraînera la facturation de la réparation.

Par ailleurs, la chambre constituant un espace privatif, il est formellement interdit à toute autre personne que le résident habituel de pénétrer dans ce lieu privé, sauf autorisation expresse de ce dernier ou de son représentant légal. Pour la même raison, le personnel frappe systématiquement à la porte avant d'entrer dans les lieux et n'y pénètre que par nécessités de service ou dans les cas d'urgence tenant à la santé ou à la sécurité des résidents.

Sur décision de l'équipe pluridisciplinaire, le changement de chambre pourra être opéré. L'officialisation de ce changement sera l'objet d'un avenant au contrat de séjour ou d'un addendum au document individuel de prise en charge selon les cas.

Ce changement de chambre transitoire ou définitif, éventuellement d'une chambre simple vers une chambre double, pourra intervenir selon les cas au sein d'une même unité, ou dans une autre unité, voire vers un établissement extérieur à l'établissement.

Des explications précises sont données au résident concerné et/ou son représentant légal ou référent familial. Elles portent sur les motifs, modalités et conséquences du changement de chambre ou de secteur (exemple : changement du secteur « ouvert » vers « l'unité de vie protégée » et inversement).

Coiffure

La prestation coiffure n'est pas assurée par l'établissement, et le choix d'un prestataire est laissé à la libre appréciation du résident. Des coiffeurs indépendants interviennent au sein de la structure. Des locaux spécifiques et adaptés à leur activité professionnelle sont mis à leur disposition.

Les rendez-vous avec le coiffeur sont pris directement par le résident, sa famille ou son représentant légal, auprès du secrétariat. Le résident peut également se faire accompagner en ville par sa famille ou par ses proches.

Le tarif appliqué par le prestataire est à la charge du résident.

La prestation coiffure peut être assurée, ponctuellement, par un(e) salarié(e).

Conseil de la vie sociale -CVS

Le CVS constitue une instance d'expression et d'information des résidents et de leurs familles. D'un rôle consultatif et utile, il vise toutes les questions relatives à la vie dans l'établissement. Il se compose de représentants élus par scrutin secret pour un mandat de trois ans, soit :

- un résident
 - un représentant des familles
- et de personnes désignées, soit :
- des représentants du personnel.
 - du directeur de l'établissement ou de son représentant.

Leurs noms sont portés à la connaissance des résidents par voie d'affichage. Le CVS se réunit au moins trois fois par an. Chaque réunion fait l'objet d'un compte-rendu signé par le(la) Président du CVS et le directeur(trice) de l'établissement puis diffusé à l'ensemble des familles et des professionnels de la structure.

Contrat de séjour

Selon les cas, il sera établi entre l'établissement et le résident, un contrat de séjour ou un document individuel de prise en charge.

1^{er} cas de figure :

Si la personne peut prendre une décision libre, éclairée et consciente d'intégrer l'établissement pour y vivre, il lui est remis un contrat de séjour dans les 15 jours suivant son entrée et qui devra être signé dans le mois qui suit l'entrée.

2^{ème} cas de figure :

Si la personne âgée n'est pas en capacité de prendre une décision libre, éclairée et consciente d'intégrer l'établissement pour y vivre, le contrat de séjour est proposé au représentant légal juridiquement désigné.

3^{ème} cas de figure :

Si la personne âgée n'est pas en capacité de prendre une décision libre, éclairée et consciente d'intégrer l'établissement pour y vivre et qu'elle n'a pas de représentant légal ou encore si elle ne veut pas signer le contrat de séjour, l'établissement établit un document individuel de prise en charge dans le mois suivant l'entrée. En cas de refus de la personne de signer le contrat de séjour, l'établissement l'invitera à écrire son refus (article 5 de la charte des droits et libertés de la personne accueillie issue de l'arrêté du 08.09.2003) et lui proposera une aide afin qu'une solution alternative soit trouvée.

Courrier

Le résident peut envoyer à ses frais et recevoir du courrier y compris des abonnements à des journaux et revues.

Le courrier est distribué du lundi au samedi inclus.

Comportement civique

Dans toutes les circonstances compatibles avec leur libre arbitre, les résidents veilleront à faire preuve de politesse et de respect à l'égard des autres résidents, du personnel ou de quiconque fréquentant l'établissement. Il est demandé à chacun d'adopter une attitude et une tenue correctes. Ils doivent faire preuve également d'un comportement respectant les personnes, les animaux et les biens.

Les résidents devront notamment s'abstenir, dans la vie quotidienne comme à l'extérieur de l'établissement :

- de proférer des insultes ou des obscénités ;
- d'avoir un comportement addictif (alcool, drogue, tabac) ;
- d'agresser verbalement ou physiquement les autres personnes ;
- de tenir des propos diffamatoires ou calomnieux à l'encontre de quiconque ou de l'établissement, à l'intérieur ou à l'extérieur de celui-ci ;
- de dérober le bien d'autrui ;
- de dégrader volontairement les locaux ou les installations ;
- de faire entrer et d'héberger des personnes non autorisées dans l'établissement.

Afin de préserver les libertés et la quiétude de chacun, il est recommandé :

- d'user avec discrétion des appareils de radio et de télévision ;
- de se conformer aux mesures de sécurité affichées dans l'établissement ;
- d'atténuer les bruits et les lumières la nuit (de 22h00 à 08h00) ;
- de se conformer à toutes les mesures définies après avis du Conseil de la vie sociale.

Comportement professionnel

Les obligations de civilité et de bienveillance incombent aux professionnels intervenant auprès des personnes âgées.

Tout manquement est passible de sanctions administratives et/ou pénales en cas de méconnaissance avérée de ses obligations en ces matières et notamment tout personnel, témoin d'une maltraitance, a obligation d'en informer la direction dans les meilleurs délais.

Le personnel a interdiction, dans le cadre de l'exécution du service, d'engager des transactions avec les résidents, de solliciter ou d'accepter des pourboires, de recevoir des dons et legs. Il est demandé de respecter ces consignes. Leur non-respect pourrait constituer une faute grave pour le salarié, pouvant entraîner des sanctions administratives voire pénales.

Les membres du personnel contribuent en toute circonstance à prévenir et empêcher toute forme d'agressivité, de violence ou de maltraitance.

D

Domicile

La chambre occupée par le résident ne constitue pas son domicile mais son espace de vie privatif.

Dossier médico-administratif individuel

L'établissement a mis en place un dossier patients/résidents informatisé (avec déclaration à la CNIL) unique qui comprend un volet médical, un volet de soins, un volet administratif et un volet relatif à la vie sociale.

Le respect de la confidentialité des données relatives au résident est garanti dans le cadre de la réglementation en vigueur et par les procédures internes liées à la gestion de ce dossier (droit d'accès, conservation, confidentialité, modification).

En particulier, la consultation du dossier médical et de soins est exclusivement réservée au personnel autorisé, selon une procédure définie, et dans le respect de la vie privée du résident.

Le résident, seul ou accompagné de la personne de son choix, et, le cas échéant, son représentant légal, a accès, sur demande formulée par écrit à la direction de l'établissement, à son dossier médical et de soins.

La consultation du dossier peut avoir lieu sur place en présence du médecin ou par l'envoi de copie des documents. Les frais de copie et d'envoi sont à la charge du résident.

Le résident peut, par écrit, faire opposition à la communication post-mortem de son dossier à ses ayants-droit.

Enfin, chaque résident dispose légalement des droits d'accès, de rectification ou de suppression des données le concernant. Ainsi, il peut exiger que soient rectifiées, complétées, clarifiées, mises à jour ou effacées les informations le concernant qui sont inexacts, incomplètes, équivoques, périmées ou dont la collecte ou l'utilisation, la communication ou la conservation est interdite.

Droit à l'image

L'établissement peut être conduit à effectuer des prises de vues (photos et vidéos) dans le cadre notamment des activités d'animation et de communication institutionnelle. Les résidents concernés seront informés du choix d'effectuer ces prises de vue dont la diffusion publique ne pourra intervenir sans leur autorisation écrite personnelle. Pour cela, un formulaire d'autorisation de droit à l'image est donné au résident ou à son représentant légal dès l'admission.

Il est strictement interdit à toute personne de prendre des photos dans l'établissement sans autorisation préalable de la direction.

Droits civiques

Conformément aux dispositions du Code électoral, le résident qui le souhaite et qui, en raison de son état de santé, ne peut se rendre aux urnes le jour d'un scrutin, peut voter par procuration.

Droits du résident et modalités d'exercice

Le résident est une personne qui a droit au respect de ses libertés fondamentales et qui s'exprime dans le respect réciproque des agents, des intervenants extérieurs, des autres résidents et de leurs proches, ainsi que les biens matériels collectifs du lieu de vie

Le résident a également des devoirs et obligations, indispensables au bon déroulement de la vie en collectivité.

Les droits du résident figurent, entre autres textes, dans la charte des droits et libertés de la personne accueillie issue de l'arrêté du 08 septembre 2003. Elle est remise individuellement à chaque résident et est affichée de manière accessible, visible et lisible.

Pour permettre l'exercice de ces droits, l'établissement met en place progressivement, en sus du présent règlement de fonctionnement, les moyens listés ci-après :

- Remise à chaque résident ou à son représentant légal, d'un exemplaire du présent règlement de fonctionnement, d'un livret d'accueil comportant un exemplaire de la charte de la personne accueillie ;
- Elaboration du projet personnalisé d'accompagnement ou de prise en charge ;
- Acculturation des agents à la personnalisation des accompagnements ;
- Conseil de la vie sociale ;
- Intervention des différents ministres du culte ;
- Recours à des interprètes si nécessaire et si possible (langues étrangères, langage des signes) ;
- Programme de formations consacrées aux questions éthiques, de Bientraitance et contribuant à la qualité des accompagnements et prises en charge ;
- Elaboration, diffusion, analyse et restitution des résultats des enquêtes de satisfaction ;
- Rencontres organisées dans les services et réunissant la Direction, les cadres, les résidents et leurs proches ;
- Conclusion de conventions avec les partenaires locaux pour contribuer à l'élaboration d'une filière gériatrique et gérontologique ;
- Mise en place du dossier résident unique, formalisé, sécurisé, et informatisé ;
- Définition et mise en place d'une politique qualité au travers d'une démarche qualité institutionnelle ;
- Mise en place d'une procédure de gestion des plaintes et réclamations des usagers ;
- Possibilité pour le résident de recourir à une personne qualifiée désignée conjointement par le Président du Conseil Départemental et le Préfet.

E

Engagement de payer

Le résident et/ou ses obligés alimentaires ou représentant légal signent un formulaire d'engagement de payer et le cas échéant de solliciter le bénéfice de l'aide sociale.

Evaluations gériatriques

Le résident, afin de déterminer le tarif dépendance à appliquer, accepte de se soumettre à une évaluation de son niveau d'autonomie de manière à identifier son groupe iso-ressources d'appartenance (GIR) ainsi qu'à diverses évaluations médicales, comportementales et gériatriques décidées par le médecin coordonnateur de l'établissement.

F

Facturation

Les conditions générales ou ordinaires de facturation du tarif Hébergement et du tarif Dépendance (ticket modérateur GIR 5-6) sont précisées dans les rubriques correspondantes du règlement de fonctionnement.

Vous pouvez adresser vos réclamations relatives à la facturation :

- Soit par téléphone en appelant la Direction ;
- Soit par courrier.

Toute réclamation fera l'objet d'un examen attentif. Les réclamations relatives à la facturation sont, en l'absence de procédure amiable, ou lorsqu'elle a échoué, portées selon les cas devant les tribunaux de l'ordre judiciaire ou administratif compétents.

En cas d'hospitalisation, sauf demande contraire du résident ou de son représentant légal ou du référent familial et après avis médical, la chambre du résident est conservée. A partir du quatrième jour d'hospitalisation, un montant forfaitaire journalier est déduit du montant du prix de journée hébergement pendant la durée de l'hospitalisation.

Le résident a droit à 35 jours de vacances par année civile, celles-ci pouvant être prises fractionnées en plusieurs périodes ou continues. Pendant ces périodes de vacances, le résident règle le montant du tarif hébergement. Au-delà du 4^{ème} jour d'absence, un montant forfaitaire journalier sera déduit du tarif hébergement. Ce montant forfaitaire journalier est précisé dans le contrat de séjour.

Ne seront considérées comme vacances que les périodes d'au moins 4 jours d'absence consécutifs. Toute absence, quel qu'en soit le motif, d'une durée inférieure à 72 heures ne donne pas lieu à une modification du montant des frais de séjour.

La facturation du tarif dépendance s'arrête le jour même du décès.

Le tarif hébergement est facturé jusqu'à la libération de la chambre, déduction d'un montant forfaitaire journalier.

Un résident décidant de quitter l'établissement pour convenances personnelles (retour à domicile, changement d'établissement...) devra en informer la direction par écrit selon les dispositions mentionnées dans le contrat de séjour.

La facturation du préavis fixé dans le contrat de séjour ou le DIPC sera à la charge du résident. Ce préavis pourra être raccourci si la direction affecte la chambre à un nouveau résident avant son terme.

Familles et proches du résident

Pendant toute la durée du séjour, l'information et la communication entre la famille et l'établissement, dans le respect de la volonté et de l'intérêt du résident ainsi que de son droit au respect de sa vie privée doivent s'instaurer afin d'assurer au mieux leur complémentarité dans un climat de confiance mutuelle.

Conformément à la réglementation, l'établissement réalise un certain nombre d'actions permettant d'associer les familles à la vie de l'établissement :

- Participation, pour les membres élus, au Conseil de la vie sociale ;
- Réalisation d'une enquête de satisfaction ;
- Aménagement de lieux de convivialité (salons...) ;
- Participation des familles à certaines activités d'animation ;
- Accompagnement à l'installation initiale du résident ;
- Information et consultation dans la procédure d'élaboration du projet d'accompagnement personnalisé et de la signature du contrat de séjour de la personne accueillie ;
- Réunions d'information à destination des familles ;
- Association de la famille lors des consultations médicales externes et des hospitalisations éventuelles ;
- Information préalable de la famille en cas de nécessité de réorientation du résident.

Dans le cas où la famille aurait un comportement inadapté ou commettrait des actes graves ou répétés qui attenteraient aux intérêts du résident, aux professionnels ou à l'organisation mise en place, le Directeur pourra user de son pouvoir de police administrative si après un rappel à la règle, les troubles persistent. En toutes circonstances, la direction se réserve le droit de limiter l'accès à l'établissement et d'engager les procédures administratives et judiciaires adaptées.

Financement des établissements

Les activités d'EHPAD sont financées comme suit :

- un tarif journalier afférent à l'hébergement supporté par le résident ;
- un tarif journalier afférent à la dépendance en partie à la charge du résident et en partie à la charge du Conseil Départemental ;
- une dotation afférente aux soins pris intégralement en charge par l'Assurance Maladie.

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.

Si le décès survient dans la structure, l'établissement en avertit la famille par tout moyen et selon les modalités recueillies en amont du décès. Dans l'attente d'instructions éventuelles, l'établissement s'engage à mettre en œuvre les moyens nécessaires au respect des dernières volontés du résident.

Fiscalité

Pour les déclarations de revenus, l'établissement produit une attestation de frais d'hébergement annuelle ;

H

Hospitalisations

L'établissement a contracté des conventions de partenariats avec un hôpital pivot permettant d'assurer une continuité des soins. Dans ce cadre, un dossier de liaison d'urgence (DLU) sera transmis aux équipes médicales.

Le résident ou son représentant légal peut formuler une préférence en ce qui concerne un lieu d'hospitalisation. Ce choix du lieu d'hospitalisation sera respecté, dans la mesure de ses possibilités d'accueil et du degré d'urgence.

I

Internet

L'établissement propose un accès internet par wifi, sans tarification supplémentaire. Un code d'accès est mis à disposition à l'accueil.

Information du résident et des proches

Dès l'avis favorable émis par la commission d'admission, les documents informatifs suivants sont remis par la secrétaire à la personne âgée et à toute personne impliquée (référént familial, personne de confiance, représentant légal...) :

- le livret d'accueil ;
- et ses deux annexes : règlement de fonctionnement et charte des droits et libertés de la personne accueillie.

Tout au long du séjour, le résident reçoit une information régulière concernant la vie de l'établissement notamment via le Conseil de la Vie Sociale. Il est également informé de son accompagnement ou de sa prise en charge à laquelle il participe directement, notamment concernant les soins qui lui sont prodigués.

K

Kinésithérapie et autres métiers de la rééducation

Les kinésithérapeutes peuvent intervenir sur prescriptions médicales. Le résident dispose du libre choix en matière de professionnels. Ils seront prioritairement contactés. Leur prestation sera prise en charge par l'Assurance Maladie, au même titre qu'à domicile.

L

Liberté de mouvement

Chacun peut aller et venir librement dans l'établissement, dans tous les lieux de vie communs et à l'extérieur des sites d'hébergement de manière libre ou encadrée.

Pour l'accueil spécifique en secteur protégé, confère le paragraphe « unité protégée ».

Linge de maison

Le linge hôtelier (draps, couvertures, taies d'oreiller, alèses, serviettes de table) est fourni et entretenu par l'établissement.

Locaux : destination et accès

Chaque site d'hébergement comporte, outre les chambres :

- des locaux à usage professionnel ;
- des locaux à usage collectif destinés aux résidents et aux visiteurs.

Les locaux à usage professionnel (salles de soins, bureaux, réserves, offices, ateliers...) sont identifiés par une signalétique explicite. Pour d'évidentes raisons de sécurité et de confidentialité, l'usage de ces locaux est strictement réservé aux personnels autorisés de l'établissement. Leur accès est réglementé.

En complément des espaces privatifs, les résidents disposent d'un accès aux espaces collectifs suivants :

- salles à manger ;
- salons ;
- salons de coiffure ;
- parcs et espaces verts aménagés ;
- salles d'animation ;
- terrasses et balcons.

Ces locaux sont librement accessibles et utilisés en fonction des besoins inhérents à l'accompagnement de chaque résident.

Leur usage devra toutefois respecter les règles instituées pour répondre aux obligations légales et réglementaires en vigueur.

Il est demandé à chacun de respecter les biens d'équipements collectifs. Le matériel et les meubles appartenant à l'établissement détériorés par un résident ou un visiteur seront réparés ou remplacés à ses frais.

M

Maîtrise des risques

L'établissement a recensé une liste de risques qui doivent donner lieu à une réponse circonstanciée, selon une procédure préétablie.

Font ainsi l'objet d'un traitement adapté, les risques suivants (liste évolutive et non exhaustive) :

- la lutte contre toute origine de maltraitance à l'égard d'un résident accueilli dans l'établissement ;
- la déclaration d'une infection ou d'une épidémie : la direction, en lien avec les médecins, informe les autorités concernées en fonction de l'évènement et suit les consignes réglementaires en vigueur ;

- l'incendie : un ensemble de mesures de prévention a été mis en place contre l'incendie, accompagné de formations régulières du personnel et des visites techniques de sécurité. Les locaux sont équipés de dispositifs de sécurité appropriés et reçoivent régulièrement la visite de la Commission de sécurité incendie ;
- la dégradation de la qualité de l'eau : des analyses microbiologiques de l'eau sont réalisées régulièrement et leurs résultats contrôlés. En cas de problème de dégradation de la qualité de l'eau, la direction prend immédiatement les mesures sanitaires qui s'imposent ;
- la canicule : en cas de fortes chaleurs, ou de déclaration par la Préfecture d'un état de canicule, un ensemble de mesures est immédiatement mis en œuvre par le personnel qui reçoit des instructions particulières. L'établissement dispose de salles climatisées ou rafraîchies. Ces dispositifs sont complétés par la mise à disposition de boissons fraîches, de brumisateurs, de ventilateurs, pour lutter contre la chaleur excessive ;
- l'établissement dispose d'un plan d'alerte d'urgence, appelé «Plan Bleu», qui est mobilisé au profit des personnes âgées à l'occasion de risques exceptionnels. Ce plan est mis à jour annuellement ;
- les vigilances sanitaires : l'établissement met en œuvre des vigilances sanitaires visant à prévenir les infections nosocomiales, les toxi-infections alimentaires et le risque de légionellose.

Maltraitance

Les faits de maltraitance ou de violences physiques, morales ou financières, sont inacceptables, que leur origine soit du fait :

- d'un résident ;
- d'un employé ;
- d'une famille ;
- d'un intervenant extérieur ;
- ou d'une personne qualifiée de « bénévole ».

Tout agent doit, en vertu de l'article 40 du Code de Procédure Pénale, informer le Procureur de la République des crimes et délits dont il a connaissance, sous peine d'être condamné lui-même. En ce sens, toute infraction sera immédiatement signalée à la direction, qui jugera avec discernement, et en tenant compte de la situation de la personne à l'initiative de l'acte, des suites qui devront y être données.

Tout agent qui témoigne de mauvais traitements ou privations infligés à un résident ou relate de tels agissements ne peut faire l'objet de mesures défavorables le concernant en matière d'embauche, de rémunération, de formation, d'affectation, de qualification, de classification, de promotion professionnelle, de mutation ou de renouvellement du contrat de travail, ou pour décider la résiliation du contrat de travail ou une sanction disciplinaire.

La direction met en œuvre tous les moyens de prévention de la maltraitance qu'elle soit d'ordre physique, psychique ou moral, matériel et financier, de négligence active ou passive.

En cas de maltraitance avérée, la direction accomplira les démarches administratives et judiciaires appropriées.

Plus globalement, toute personne (résident, famille, visiteur...) qui constate un fait portant atteinte à une personne doit en informer le personnel et le chef de service ou directement la direction, selon la gravité, pour que des mesures adaptées soient prises.

Toute personne (résident, famille...) a également la possibilité de contacter librement le numéro d'ALMA 05 63 43 69 92 ; comme chacun dispose des voies de recours de droit commun en cas de maltraitance dont lui ou autrui serait victime.

Médicaments

La préparation des piluliers est assurée par une officine de ville et est soumise à l'accord de la personne ou de ses représentants. Cet approvisionnement unique exclut toute autre source (famille, sans prescriptions, achat par internet...).

La dispensation des médicaments est exclusivement assurée par l'équipe soignante.

L'administration des médicaments est sous la responsabilité du personnel infirmier.

Les médicaments peuvent ne pas être compatibles entre eux, voire provoquer de graves effets secondaires. Toute demande relative aux traitements médicaux nécessite d'être formulée au médecin.

La prise en charge financière des médicaments s'effectue selon les modalités du domicile.

Tous les médicaments non remboursés ou partiellement seront à la charge de la personne.

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 préconisé.

P

Pédicurie

Si le résident souhaite une prestation de l'ordre de la pédicurie de confort, il peut faire appel à un professionnel libéral de son choix. Ce type de prestation demeure à la charge totale du résident qui s'engage à en couvrir les frais.

Les professionnels s'assureront de l'accord de la personne ou de ses représentants avant de demander un rendez-vous.

Personne de confiance

Le résident peut désigner une personne de confiance de son choix pour l'assister au cours des entretiens à caractère médical. L'avis de la personne de confiance pourra par ailleurs être recherché lorsque le résident lui-même n'apparaît plus en capacité de comprendre, d'accepter ou de refuser les actes de soins envisagés.

Personnes qualifiées

Le Préfet et le Président du Conseil Départemental nomment conjointement des personnes qualifiées. Elles ont pour mission, sans pouvoir de contrainte, de trouver des solutions par le dialogue aux conflits entre les résidents et l'établissement.

Plaintes et réclamations

La direction se tient à la disposition des résidents et de leurs familles souhaitant avoir des explications ou porter à sa connaissance des remarques de quelque nature que ce soit par téléphone, rendez-vous ou par écrit.

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

Cette procédure de médiation interne s'inscrit dans le cadre plus large de la procédure de gestion des plaintes et des réclamations mise en place au sein de l'établissement.

Cette organisation interne est destinée à permettre une gestion rapide, efficace et adaptée des conflits qui surviendraient à l'occasion de la prise en charge de l'usager et de sa famille.

Prestations hôtelières

Les prestations hôtelières personnalisées sont le cas échéant, détaillées dans le contrat de séjour ou le document individuel de prise en charge selon les cas.

Les prestations hôtelières générales comprennent :

- la chambre et ses pré-équipements ;
- l'eau, l'électricité et le chauffage ;
- l'entretien ménager des locaux ainsi que leur maintenance générale (réparations) ;
- un espace rafraîchi, concourant au confort des personnes accueillies en cas de fortes chaleurs ;
- des espaces extérieurs aménagés et accessibles.

Ces prestations hôtelières sont toutes incluses dans le tarif hébergement acquitté par le résident.

Prix de journée

Le résident s'acquitte d'un prix de journée composé du tarif hébergement en vigueur et du tarif dépendance des GIR 5-6 (ou ticket modérateur). Le prix de journée résulte d'un arrêté pris par le Président du Conseil départemental.

Produits d'hygiène et de beauté

Les produits de toilette (savon, gel douche, shampoing, dentifrice, brosse à dent, mousse à raser, rasoir, crème hydratante, bain dentaire et crème dentaire adhésive, eau de Cologne ou de toilette, déodorant, crème dépilatoire, ...) ne sont pas fournis par l'établissement. Il appartient au résident de les fournir ou de se les faire fournir par sa famille, en quantité suffisante et de les renouveler autant que nécessaire.

Les accessoires tels que barrettes, bigoudis, pinces à cheveux, à épiler, coupe-ongles, mouchoirs en papier sont également à fournir par le résident ou sa famille.

Projet personnalisé d'accompagnement

Un projet personnalisé d'accompagnement est élaboré en équipe pluridisciplinaire. Il consiste à définir des objectifs d'accompagnement, sur la base des besoins, des capacités de la personne, dans la dimension médicale, sociale, relationnelle, en fonction des souhaits du résident.

Il sera proposé dans le 1^{er} trimestre suivant l'intégration du résident au sein de l'établissement et réévalué en fonction des nécessités et des besoins.

Un référent professionnel est nommé pour accompagner plus spécifiquement le résident tout au long du séjour. Il a pour fonction de soutenir le projet défini, par la coordination des actions mises en place pour la concrétisation des objectifs fixés.

Protection juridique

L'établissement pourra aider ou proposer à la mise en place d'une protection juridique en fonction des besoins.

Le secrétariat reste disponible pour apporter les renseignements nécessaires.

Psychologue

Le(la) psychologue peut proposer un accompagnement spécifique au résident et à ses proches en fonction du besoin.

Q

Qualité

Un recueil de la satisfaction des résidents et de leurs familles est effectué régulièrement par le biais d'un questionnaire de satisfaction.

L'établissement est engagé dans une démarche d'évaluation de la qualité des prestations qu'elles délivrent. Une évaluation interne est réalisée tous les 5 ans et une évaluation externe tous les 7 ans.

Les motifs d'insatisfaction ou les éventuels dysfonctionnements repérés au quotidien, sont recueillis au travers des fiches d'évènements indésirables (FEI) examinées par la direction.

R

Réfèrent familial

Lors de son admission, le résident qui le peut, désigne parmi ses proches un référent unique qui deviendra l'interlocuteur privilégié de l'établissement et relais d'information le cas échéant auprès des autres membres de l'entourage du résident.

Dans les cas où le résident ne peut désigner un référent, les proches veilleront à désigner parmi eux un référent familial.

Respecter les biens et équipements collectifs

Chaque résident (ainsi que sa famille) doit, dans la mesure de ses possibilités, veiller à ne pas nuire à la propreté des locaux et respecter les biens et équipements mis à sa disposition.

Respecter les règles de vie collective

Les résidents doivent respecter les règles de vie collective instituées au sein de l'établissement.

L'harmonie et le bon fonctionnement de la vie en collectivité supposent le respect de ces règles communes.

La vie collective et le respect des droits et des libertés respectifs impliquent une attitude qui rend la vie commune agréable : ponctualité (notamment respect des horaires de repas), politesse, courtoisie, convivialité et solidarité).

Par ailleurs, une hygiène corporelle et vestimentaire satisfaisante du résident et de son entourage sera recherchée.

Les résidents s'engagent à respecter des règles d'hygiène de vie et de sécurité personnelle.

A titre indicatif, en tenant compte de l'état de santé de chaque résident et de ses capacités d'autonomie, avec l'aide du personnel soignant quand cela s'avérera nécessaire, ces règles sont organisées autour des principes suivants :

- consentir à l'accompagnement du soignant pour effectuer la toilette dans le cadre du respect de la personne ;
- se coiffer et se vêtir de manière adaptée ou décente et renouveler sa tenue ou ses vêtements ;
- laisser le personnel d'entretien procéder au nettoyage et au rangement de son lieu privé.

Restauration

Le service hôtelier propose un service à l'assiette au restaurant et en chambres, sauf à l'unité protégée, où les salariés dressent les assiettes au moment du service. Les repas sont adaptés aux besoins des résidents (diverses textures, ordinaire, hachés, mixés) en collaboration avec une diététicienne.

Les menus sont affichés à l'extérieur des lieux de restaurations et à divers endroits de la structure.

Les repas sont servis à des heures respectueuses des rythmes du résident :

- A partir de 7h30 : service petit déjeuner en chambre ou en salle à manger, pouvant être servi tardivement en fonction du rythme de la personne ;
- 12h00 – 13h00 : déjeuner en salle à manger ou en chambre selon l'état de santé du résident ;
- 15h45 - 16h30 : collation en chambre ou salle à manger ou salons ;
- 18h30 - 19h15 : dîner, en salle à manger ou en chambre selon l'état de santé du résident.

Des repas en chambre peuvent être servis en fonction de l'état de santé de la personne.

Repas accompagnants

Des repas « accompagnants » sont proposés à titre onéreux aux personnes qui souhaitent partager ce moment avec un résident. Le nombre de convives étant cependant limité, l'organisation doit être anticipée, au moins 48 heures à l'avance. Les tarifs des repas sont affichés à l'accueil.

Réfrigérateur

Sauf exception liée à l'activité du service, l'équipement d'un réfrigérateur est toléré après accord de la direction. Cet accord est délivré sous quatre conditions :

- le réfrigérateur doit être neuf et d'un gabarit compatible avec l'espace de la chambre et les nécessités de service. La facture mentionnant la date d'achat sera exigée avant toute installation du réfrigérateur particulier ;
- son entretien régulier doit être assuré par le résident ou sa famille, selon la procédure d'hygiène fournie. Cette mesure vise à éviter le risque d'infection alimentaire ;
- le réfrigérateur est destiné à conserver exclusivement des boissons bouchées ;

- les aliments périssables pourront être déposés dans le réfrigérateur à la condition qu'ils soient maintenus dans des conditions de conservation adaptées et consommés dans la journée et détruits au-delà.

Tout manquement à cette consigne conduira à l'interdiction d'équiper la chambre d'un réfrigérateur individuel et à son retrait par le résident ou sa famille.

L'établissement décline toute responsabilité en cas d'intoxication alimentaire liée à la consommation d'un aliment apporté de l'extérieur et conservé dans le réfrigérateur individuel.

Réservation de lit

L'établissement se réserve toute faculté de facturation anticipée en cas de réservation de lit. Aussi, à compter de la date de validation de l'accord de l'usager, il lui sera demandé de s'acquitter du montant d'une réservation de lit correspondant au tarif journalier d'hébergement auquel est soustrait un montant forfaitaire journalier. Ce dispositif permet de maintenir une option sur la chambre pendant que le futur bénéficiaire ou son entourage prend les dispositions nécessaires à l'admission.

S

Sanctions en cas d'inobservation du règlement de fonctionnement

Le résident, ses proches, ou son représentant légal le cas échéant, s'engagent à respecter l'ensemble des termes du présent règlement de fonctionnement qui sont non négociables.

La transgression avérée d'une ou plusieurs des présentes dispositions peut donner lieu à :

- un premier avertissement simple délivré par la direction ;
- un second et dernier avertissement avec information de la famille ;
- une exclusion du résident prononcée par le directeur, dans le respect des droits de l'usager et en s'assurant d'une solution relais.

En cas de situations extrêmes (dangerosité physique ou mentale, agressivité, menaces graves vis-à-vis d'autrui...), l'exclusion pourra s'opérer sans avertissement préalable, au motif d'une gravité préjudiciable pour autrui (autres résidents, établissement, bénévoles) ; mais en veillant à une solution relais.

En cas de préjudice physique ou moral causé, à son personnel, ou à des tiers, la direction se réserve le droit d'engager les poursuites adaptées.

Secret

Les salariés sont tenus au respect de la confidentialité de toutes les informations concernant les résidents accueillis.

Toutefois, pour assurer la meilleure prise en charge, certaines informations pourront être partagées.

Les résidents, les familles qui observent tout comportement ou pratiques leur paraissant inadaptés sont tenus d'en informer directement et exclusivement la direction ou son représentant (l'assistant(e) de direction ou l'infirmier(e) coordinateur(trice)).

Sécurité des personnes

L'établissement met en œuvre tous les moyens dont il dispose pour assurer et favoriser le plus haut niveau de sécurité possible à destination des résidents eux-mêmes, dans la limite de l'exercice de leur liberté.

Il assure notamment une permanence médicale, paramédicale, technique et administrative 24 heures sur 24 dans l'établissement par l'appel malade, la veille de nuit et le dispositif des gardes et astreintes.

Les soins sont dispensés en fonction des règles professionnelles et déontologiques en vigueur dans les différentes professions.

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

Soins permanents/ médecin

La structure assure une permanence médicale et paramédicale 24 heures sur 24 et 365 jours par an, et avec la présence sur place d'infirmiers de jours et d'aides-soignants et de professionnels paramédicaux salariés.

La permanence des soins est garantie en toutes circonstances.

En cas d'absence massive de personnel, une procédure adaptée est mise en œuvre.

Pour les urgences médicales, c'est-à-dire les urgences internes somatiques ou psychiatriques : le personnel qui constate l'urgence prévient immédiatement l'infirmière qui appelle le médecin traitant, le médecin de garde ou le centre 15 et applique le protocole interne.

Le suivi médical est assuré par le médecin généraliste choisi par le résident conformément à la réglementation en vigueur.

Le médecin traitant travaille en collaboration avec le médecin coordonnateur, formé et qualifié en gériatrie.

La surveillance médicale consiste notamment :

- à établir un bilan de l'état de santé lors de l'admission,
- à assurer le suivi médical par des visites régulières,
- à décider si l'affection dont souffre le résident peut être soignée sur place ou nécessite la recherche d'un établissement adapté à son état de santé.

Les mesures médicales et thérapeutiques figurent dans le dossier médical individuel.

Tout acte (ou prescription médicale) réalisé hors du parcours coordonné de soins (c'est-à-dire non prescrit par le médecin traitant du résident) ne pourra pas faire l'objet d'un remboursement par l'organisme d'assurance maladie.

Sorties et absences du résident

Si l'état de santé ou les capacités du résident le lui permettent, il peut sortir à sa convenance. Le résident ou ses proches sont tenus d'en informer l'établissement et de signaler l'heure de son retour, afin de prévenir l'inquiétude qui résulterait du constat de l'absence.

Le résident ou ses proches veillent à informer 48 heures à l'avance l'établissement d'une sortie de plusieurs jours nécessitant une préparation pour que cette sortie s'opère dans de bonnes conditions pour le résident lui-même (avis médical préalable).

Spiritualité

La dimension spirituelle de chacun est respectée, qu'elle revête un caractère religieux ou non. Le résident peut recevoir, à sa demande, la visite du ministre du culte de son choix. L'établissement ne dispose pas d'un lieu exclusif réservé à la pratique du culte.

Pour ce qui concerne le culte catholique, des bénévoles de l'aumônerie catholique viennent célébrer la messe 1 mercredis de 15h à 16h dans la salle d'animation.

Les personnels et les résidents 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.

Tout prosélytisme est exclu. Toute manifestation sectaire également.

Substances illicites

Les résidents, visiteurs et professionnels ne doivent pas introduire dans l'établissement de substances illicites.

Il est interdit de fumer à l'intérieur de l'établissement.

T

Tarif Dépendance

Le tarif Dépendance recouvre l'ensemble des prestations d'aide et de surveillance nécessaires à l'accomplissement des actes essentiels de la vie, qui ne sont pas liés aux soins que le résident est susceptible de recevoir. Il couvre également les produits d'incontinence.

Le montant du tarif Dépendance est arrêté selon le GIR de l'intéressé par le Président du Conseil Départemental. Le GIR individuel est déterminé en utilisant une grille d'évaluation officielle dénommée grille AGGIR.

Plus précisément, le montant du tarif Dépendance est fixé sur la base du GIR évalué dans les premières semaines suivant l'admission dans l'établissement.

Le résident dont la dépendance est comprise entre le GIR 1 et le GIR 4 et dont le domicile de secours est situé dans le département du Tarn bénéficie de l'APA. Cette allocation est versée directement à l'établissement pour les résidents dont le domicile de secours est situé dans le département du Tarn.

Pour les résidents dont la dépendance est comprise entre le GIR 1 et le GIR 4 et dont le domicile de secours est situé dans un autre département, il est donc conseillé de retirer un dossier auprès du Conseil Départemental d'origine pour pouvoir bénéficier de l'Allocation Personnalisée d'Autonomie (APA).

Quel que soit le degré de dépendance, le résident reste redevable d'un ticket modérateur facturé à terme à échoir, non couvert par l'APA versée par le Conseil Départemental. Son montant équivaut à la tarification du GIR 5-6.

Tarif Hébergement

Le tarif Hébergement est fixé annuellement par arrêté du Président du Conseil Départemental. Il s'applique sur l'année civile.

Toutes les modifications du prix de journée font l'objet d'un affichage dans l'établissement et d'un courrier d'information joint au premier avis des sommes à recouvrer suivant le changement de tarifs.

Les contestations éventuelles doivent être exercées uniquement auprès du Conseil Départemental du Tarn

Le tarif Hébergement est payé, à terme à échoir (selon le décret du 18 10 2013). La facturation du tarif hébergement et du tarif dépendance doit être faite à terme à échoir selon l'article R314-181 du Code de l'Action Sociale et des Familles –CASF.

Les modes de paiement acceptés sont :

- chèque libellé à l'ordre d'Agès Sans Frontières ;
- numéraire ;
- virement bancaire à réception de facture ;
- Prélèvement mensuel.

Les paiements anticipés sont restitués dans le mois après la résiliation du contrat de séjour, déduction faite du montant des éventuelles dégradations constatées dans l'état de sortie de la chambre.

Le tarif Hébergement comprend :

- les frais de personnel hôtelier, administratifs et les services généraux ;
- l'hébergement et la nourriture ;
- le chauffage et l'éclairage ;
- le blanchissage du linge plat et du linge personnel des résidents, l'entretien des locaux ;
- l'assurance dégâts des eaux, incendie, explosions ;
- l'animation ;
- les frais généraux de gestion et de fonctionnement.

Le tarif Hébergement ne comprend pas :

- l'entretien du linge délicat (en particulier les lainages) qui sera entretenu par le résident ou sa famille,
- les prestations de coiffure, de manucure, d'esthéticienne, et les soins de pédicurie de confort qui sont à acquitter directement par le résident ou sa famille au prestataire,
- la fourniture des produits d'hygiène et de toilette.

Tarif Soins

Le tarif Soins est entièrement supporté par l'Assurance Maladie et n'est donc pas facturé au résident.

Au titre du tarif Soins, l'établissement perçoit une dotation financière annuelle qui couvre les dépenses suivantes, à l'exclusion de toutes les autres :

- charges de personnel médical, paramédical et soignant salarié de l'établissement ;
- dispositifs médicaux.

Toutes les dépenses de soins non comprises dans la dotation doivent faire l'objet d'une demande de remboursement adressée directement par le résident auprès de sa caisse de sécurité sociale et de sa mutuelle. Il est rappelé que toute prescription qui n'entre pas dans le parcours coordonné de soins n'ouvre pas droit à remboursement.

Téléphone

Le résident peut soit posséder un téléphone mobile, soit disposer d'une ligne fixe privée. Pour ce qui concerne la ligne fixe, il suffit que le résident intéressé s'adresse au secrétariat afin de connaître les modalités d'ouverture de la ligne.

Pour l'équipement d'un téléphone mobile, il appartient au résident ou à sa famille d'engager les démarches avec l'opérateur téléphonique de son choix.

La fourniture de l'appareil téléphonique, l'abonnement comme sa résiliation et les communications sont à la charge du résident. Tout dysfonctionnement sera traité par le résident directement avec l'opérateur concerné.

Téléviseur

Sauf exception liée à l'activité du service, le résident peut apporter son téléviseur personnel. Il doit être conforme aux normes électriques en vigueur, donc récent et en bon état. Son installation sera soumise à la validation du service maintenance-sécurité.

Chaque chambre dispose des alimentations nécessaires au branchement d'un téléviseur.

Tout dysfonctionnement du téléviseur doit être géré par le résident.

Transports extérieurs

L'établissement assure les transports dans le cadre des activités d'animation. Il possède à ce titre de véhicules de tourisme et de minibus aménagés pour les personnes à mobilité réduite. Les autres déplacements à l'extérieur de l'établissement sont effectués conformément à la réglementation en vigueur. Dans ce cadre, les transports sanitaires et les taxis ne sont pas à la charge financière de l'établissement mais à la charge du résident.

Trousseau vestimentaire

Le linge hôtelier (le linge de table, les draps, les taies d'oreillers et les couvertures) sont fournis et entretenus par l'Etablissement.

Concernant le linge individuel du résident :

- une liste du trousseau est établie et signée par les deux parties puis annexée au présent contrat de séjour ;
- l'ensemble du linge individuel est entretenu par l'établissement. Cette prestation est confiée à un prestataire extérieur ;
- l'identification des vêtements personnels du résident est assurée par ce prestataire extérieur.

Le linge de toilette n'est pas fourni par l'établissement.

U

Unité de vie protégée

L'Unité de vie Protégée accueille exclusivement des personnes atteintes de la maladie d'Alzheimer ou d'une autre forme de démence et qui présente une désorientation spatio-temporelle, déambulant et/ou présentant un risque de fugue ou une mise en situation de danger pour lui-même et/ou ont un comportement perturbateur pour les autres (des cris par exemple).

Lorsque le risque de fugue, de déambulation, et/ou un comportement inadapté sont écartés, l'équipe pluridisciplinaire pourra décider un déménagement de la personne dans un autre service de la résidence.

Ce projet aboutira suite à une discussion entre le médecin traitant, le médecin coordonnateur et l'ensemble de l'équipe ; bénéfice, risque et intérêt seront pris en compte dans l'objectif de constamment privilégier le bien-être de la personne accueillie alors, la famille sera informée de cette décision collégiale.

Ce qui veut dire que ce service doit être perçu comme un lieu de vie non définitif.

Une réévaluation du maintien du résidant, au sein de l'Unité protégée, sera réalisée tous les 3 mois, avec l'équipe pluridisciplinaire et sera remis en question à cette occasion.

Durant les jours qui suivent le transfert, il sera prévu un accompagnement plus rapproché du résidant et ainsi permettre une continuité des soins et le maintien des repères.

La différence architecturale des structures, engendre une prise en charge différente mais réelle et de qualité, tant du côté résidence que de l'Unité de vie Protégée.

Tout résidant qui présente une désorientation spatio-temporelle, déambulant et/ou présentant un risque de fugue et/ou ont un comportement perturbateur pour les autres, et qui se trouve dans la résidence peut également nécessiter une orientation vers l'Unité de vie Protégée pour la durée des troubles et inversement.

V

Visites reçues par le résident

Le résident peut recevoir des visites soit dans les différents lieux de vie, soit dans sa chambre, aux heures qui lui conviennent, à condition de ne gêner ni l'organisation du service ni les autres résidents. L'espace privé de chaque résident accueilli, (affaires personnelles, souvenirs, photos, mobilier...) doit être respecté par tous les membres des familles et les visiteurs.

Les visiteurs doivent avoir une tenue correcte, éviter d'élever le ton de la conversation et de provoquer tout bruit intempestif. Les familles accompagnées de jeunes enfants devront veiller à ce qu'ils ne perturbent pas le calme et la sérénité des autres résidents. Les enfants devront rester sous la surveillance permanente de leurs parents.

Les visiteurs s'engagent à faire preuve de respect, de politesse et de courtoisie à l'égard des autres résidents et des professionnels.

Les visiteurs s'interdisent de tenir des propos diffamatoires ou calomnieux à l'encontre de quiconque ou de l'établissement, à l'intérieur ou à l'extérieur de celui-ci.

L'accès à l'établissement aux journalistes, photographes, démarcheurs et représentants est subordonné au consentement du ou des résidents concernés, et pour les majeurs protégés au consentement du représentant légal. En outre, ils doivent obtenir l'accord préalable de la direction.

Dans le cas où la famille aurait un comportement inadapté ou commettrait des actes graves ou répétés qui attenteraient aux intérêts du résident, aux professionnels ou à l'organisation mise en place, le Directeur pourra user de son pouvoir de police administrative si après un rappel à la règle, les troubles persistent. En toutes circonstances, l'établissement se réserve le droit de limiter l'accès à l'unité d'hébergement du résident et d'engager les procédures administratives et judiciaires adaptées.

Charte des droits et libertés de la personne accueillie

Jo du 09.10.2003

Article 1

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 et 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 œuvrant dans le même domaine.

La personne a *accès aux informations la concernant* dans les conditions prévues par la loi ou la réglementation. La communication de ces informations ou documents par les personnes habilitées à les communiquer en vertu de la loi s'effectue avec un accompagnement adapté de nature psychologique, médicale, thérapeutique ou socio-éducative.

Article 4

Principe du libre choix, du consentement 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^{er} : 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^{ème} : *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^{ème} : Le droit à la *participation directe*, ou avec l'aide de son représentant légal, à la conception et à la mise en œuvre du projet d'accueil et d'accompagnement qui la concerne lui est garanti.

Lorsque l'expression par la personne d'un choix ou d'un consentement éclairé n'est pas possible en raison de son jeune âge, ce choix ou ce consentement est exercé par la famille ou le représentant légal auprès de l'établissement, du service ou dans le cadre des autres formes de prise en charge et d'accompagnement. Ce choix ou ce consentement est également effectué par le représentant légal lorsque l'état de la personne ne lui permet pas de l'exercer directement. Pour ce qui concerne les prestations de soins délivrées par les établissements ou services médico-sociaux, la personne bénéficie des conditions d'expression et de représentation qui figurent au code de la santé publique.

La personne peut être accompagnée de la personne de son choix lors des démarches nécessitées par la prise en charge ou l'accompagnement.

Article 5

Droit 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 familles en difficultés ou en situation de détresse prennent, en relation avec les autorités publiques compétentes et les autres intervenants, toute mesure utile à cette fin.

Dans le respect du projet d'accueil et d'accompagnement individualisé et du souhait de la personne, la participation de la famille aux activités de la vie quotidienne est favorisée.

Article 7

Droit 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 prestation dont elle bénéficie et des mesures de tutelle ou de curatelle renforcée, il est garanti à la personne la possibilité de circuler librement. A cet égard, les relations avec la société, les visites dans l'institution, à l'extérieur de celle-ci, sont favorisées.

Dans les mêmes limites et sous les mêmes réserves, la personne résidente peut, pendant la durée de son séjour, conserver des biens, effets et objets personnels et, lorsqu'elle est majeure, disposer de son patrimoine et de ses revenus.

Article 9

Principe de 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 doit être facilité avec son accord par l'institution, dans le respect du projet d'accueil et d'accompagnement individualisé et des décisions de justice.

Les moments de fin de vie doivent faire l'objet de soins, d'assistance et de soutien adaptés dans le respect des pratiques religieuses ou confessionnelles et convictions tant de la personne que de ses proches ou représentants.

Article 10

Droit à l'exercice des droits civiques attribués à la personne accueillie

L'exercice effectif de la totalité des droits civiques attribués aux personnes accueillies et des libertés individuelles est facilité par l'institution, qui prend à cet effet toutes mesures utiles dans le respect, si nécessaire, des décisions de justice.

Article 11

Droit 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.