

EHPAD Les Consuls :

Règlement de fonctionnement

Entrer à l'EHPAD public Les Consuls, c'est bénéficier d'installations confortables, de services collectifs et adaptés (repas équilibrés, entretien du linge, soins, loisirs, ...), mais c'est aussi conserver sa liberté individuelle et l'exercice de ses droits.

L'EHPAD est un lieu de vie qui se donne pour mission d'apporter à chacun une prise en charge et un accompagnement individualisé de qualité favorisant son développement, son autonomie, son insertion, respectant son consentement éclairé qui doit être systématiquement recherché.

Chaque résident est donc libre d'organiser sa journée comme il le souhaite : rester dans sa chambre, se promener, recevoir des visites ou participer aux différentes activités. Chacun est invité à conserver une activité à la mesure de ses possibilités.

Toutefois, il existe dans l'établissement des contraintes imposées par la vie en communauté. Un climat de confiance est donc nécessaire. Il implique la connaissance et la reconnaissance des droits et des devoirs de chacun.

Afin d'assurer à chaque résident le respect de sa dignité et de sa personnalité, l'établissement s'engage à travailler dans le sens de la charte des droits et libertés de la personne accueillie.

Présenté et approuvé par le :

- Conseil d'administration du 20 Septembre 2024
- Conseil de Vie Sociale du 18 Septembre 2024

Rue du Cap de Ville
46 600 MARTEL
N° 05.65.27.03.60
Courriel : direction@EHPAD-martel.fr

Sommaire

N°	Titres	Pages
I	Objet du règlement	3
II	Révision et diffusion du règlement	3
III	Régime juridique et instances	3
IV	Dispositions relatives à l'accueil	4
V	Droits et libertés des résidents accueillis	4
VI	Règles de vie collectives	10
VII	Locaux privés et collectifs	12
VIII	Sécurité	13
IX	Accueil et accompagnement des résidents	14
X	Repas	15
XI	Linge et fournitures diverses	16
XII	Activités et loisirs	17
XIII	Sorties et visites	17
XIV	Transports et déplacements	18
XV	Prestation d'administration et courrier	18

I. OBJET DU REGLEMENT

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 aux dispositions du Code de l'action sociale et des familles, ces obligations concernent, notamment :

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

II. REVISION ET DIFFUSION DU REGLEMENT

Le règlement de fonctionnement est arrêté par le Conseil d'Administration de l'établissement 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.

Le règlement de fonctionnement est remis avant toute admission. Il est approuvé au moment de la signature du contrat de séjour. Les équipes sont à la disposition du résident pour lui en faciliter la compréhension, le cas échéant.

Il est mis à disposition dans les locaux de l'établissement et remis à toute personne qui en fait la demande.

III. REGIME JURIDIQUE ET INSTANCES

L'EHPAD Les Consuls est un établissement d'hébergement pour personnes âgées dépendantes (EHPAD) de statut public autonome. Il est administré par un Conseil d'administration et dirigé par un directeur nommé par le directeur général du Centre national de gestion.

Le **Conseil d'administration** comprend :

- Trois représentants de la collectivité territoriale de rattachement ;
- Trois représentants des départements qui supportent, en tout ou partie, les frais de prise en charge des personnes accueillies ;
- Deux membres du conseil de la vie sociale représentant les résidents ;
- Deux personnalités désignées en fonction de leurs compétences ;
- Deux représentants du personnel.

Il délibère sur les grandes orientations de l'établissement, dans le cadre des compétences énumérées par la loi. Ses délibérations sont transmises pour un contrôle de légalité à la délégation territoriale de l'Agence régionale de santé du Lot.

L'établissement est soumis aux règles de la comptabilité publique. Le comptable de l'établissement est le comptable du Trésor public (Service de Gestion comptable de Saint Céré). Il s'assure de la légalité des écritures passées par le directeur, encaisse les recettes et règle les dépenses.

Les agents sont représentés par leurs représentants élus au **Comité social d'établissement** (CSE). Cette instance a fusionné en 2023 le Comité technique d'établissement (CTE) et le Comité d'hygiène, de sécurité et des conditions de travail (CHSCT).

Le CSE débat notamment chaque année sur la programmation de ses travaux et sur l'évolution des politiques des ressources humaines lors de la présentation du rapport social unique.

IV. DISPOSITIONS RELATIVES A L'ACCUEIL

Personnes accueillies et modalités d'admission

L'établissement accueille des personnes seules ou des couples âgés d'au moins 60 ans, sauf dérogation. En cas de liste d'attente, la priorité est donnée aux personnes originaires du canton ou y disposant d'une attache familiale.

Toute personne dont l'admission est envisagée est incitée à visiter l'établissement, seule ou accompagnée d'un agent du bureau des entrées.

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 l'admission. La date d'arrivée du résident est fixée d'un commun accord. Elle correspond, sauf cas de force majeure, à la date de départ de la facturation des prestations d'hébergement, même si le résident décide d'arriver à une date ultérieure.

Les conditions financières du séjour du résident figurent dans le contrat de séjour.

V. DROITS ET LIBERTES DES RESIDENTS ACCUEILLIS

5.1 Principe

L'exercice des droits et libertés individuels est garanti à toute personne accueillie. La Charte des droits et libertés 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, 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 personnalisé qui la concerne.

5.2 Dossier du résident

➤ Confidentialité

La confidentialité des données relatives au résident est garantie dans le cadre du Règlement général de protection des données (RGPD). L'établissement est en particulier attentif au respect de la réglementation générale sur la protection des données pour laquelle il a désigné un délégué à la protection des données.

La consultation du dossier médical et de soins est exclusivement réservée au personnel médical et paramédical. Ainsi, l'accès à l'intégralité du dossier de soins du résident étant contraire au secret médical, le dossier de soins informatisé 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 et pertinents.

➤ Consultation et communication

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. Dans ce cas, il convient de formuler sa demande par courrier et de l'adresser au directeur ou aux professionnels de santé : médecin coordonnateur ou médecin traitant. 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, d'accès et de rectification 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 réception de la demande complète pour les documents de moins de 5 ans. Pour les documents plus anciens, le délai de réflexion est porté à 2 mois.

L'ayant droit d'une personne décédée peut accéder aux informations concernant le défunt dans la mesure où ces données sont nécessaires pour connaître les causes de la mort, défendre la mémoire du défunt ou faire valoir des droits, sauf volonté contraire exprimée par la personne décédée.

Dans sa demande écrite, l'ayant droit doit indiquer le motif de sa demande d'accès, fournir une copie de sa pièce d'identité et une copie de l'acte ou du document indiquant la qualité d'ayant droit. Tout refus de communication par l'établissement sera motivé.

La communication des données peut s'effectuer sur place ou par envoi de copies. Les frais inhérents (photocopie et envoi) sont à la charge du demandeur. L'établissement pourra proposer également un accompagnement psychologique ou médical approprié si nécessaire.

Les dossiers sont conservés pendant :

- 20 ans à compter du départ du résident ;
- 10 ans à compter de la date de décès.

A l'échéance de ce délai et après validation du service des archives départementales, ces dossiers peuvent faire l'objet d'une élimination.

➤ **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 pour la prise et l'utilisation de ces clichés est requise et une autorisation spéciale sera demandée en ce sens pour la réalisation de prises de vue par des intervenants extérieurs (médias, etc.).

➤ **Relations avec la famille et les proches**

La présence, le plus souvent possible, de la famille et des proches, 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 certaines mesures 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.

Enfin, lors de la signature du contrat de séjour, le résident est invité à désigner un référent administratif. Ce dernier est l'interlocuteur privilégié de l'établissement pour la famille. Les différentes informations relatives aux conditions administratives de l'hébergement du résident lui seront systématiquement communiquées. Il s'engage à les diffuser aux autres membres de la famille.

Le référent administratif s'engage également à fournir et actualiser les documents nécessaires au dossier administratif (attestation de droits sécurité sociale, carte de mutuelle, responsabilité civile, avis d'imposition, ...) à effectuer les démarches auprès du Conseil départemental et des organismes sociaux nécessaires.

➤ **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 agents ont l'obligation de signaler 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, le personnel est également astreint à la prise de connaissance de la charte des droits et libertés de la personne accueillie, disponible dans chaque service et sur le site internet de l'établissement.

➤ **Sûreté des biens et sécurité 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 se conforme à la réglementation relative à la sécurité incendie, sous le contrôle de la Commission de sécurité. Le système de sécurité incendie fait l'objet d'un contrat de maintenance, comme les dispositifs de traitement de l'air et de production d'eau chaude.

Il peut mettre en œuvre des mesures particulières pour faire face à des situations exceptionnelles : plan canicule, plan de continuité d'activité, plan bleu, protocoles d'urgences, ...

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

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. Sauf dans les cas où une faute serait établie à son encontre ou à celle du personnel dont il doit répondre. La charge de la preuve appartient au demandeur.

➤ **Exercice des droits et libertés**

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

1. Le Conseil de la vie sociale (CVS)

Le CVS est une instance d'expression des résidents et de leurs familles, consultée sur toutes les questions relatives à la vie dans l'établissement.

Il est composé de représentants élus ou désignés :

- des résidents et des familles ;
- des agents ;
- de la direction.

Ils sont élus pour une durée d'un an au moins et de trois ans au plus. La durée du mandat est précisée dans le règlement intérieur adopté par le CVS.

Leurs noms et coordonnées sont portés à la connaissance des résidents et des familles par voie d'affichage. Chacun peut contacter les représentants des familles (sans passer par l'administration) par téléphone ou courriel.

Les comptes rendus de séance sont préparés par l'établissement et portés à la connaissance de tous par voie d'affichage (classeur CVS à l'accueil) après validation de la Présidence.

Le Conseil de la vie sociale se réunit au moins trois fois par an.

2. Signalement, plainte ou remarque à l'administration

Le résident et sa famille disposent de différents recours lorsqu'ils considèrent que les droits et libertés ne lui sont pas garantis de manière satisfaisante.

Une enquête de satisfaction des résidents et de leurs familles est effectuée au moins une fois par an, à l'aide d'un questionnaire. Les résultats sont communiqués Conseil de la vie sociale.

L'établissement est engagé dans une démarche d'auto évaluation de la qualité des prestations qu'il délivre et il fait réaliser une évaluation externe de sa qualité par un organisme accrédité.

Le directeur 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 (direction@EHPAD-martel.fr), 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 plainte et réclamation mise à la disposition des résidents et des familles. Elles sont téléchargeables sur le site, disponible dans le hall de l'accueil ou à demander à l'administration.

Tout incident, énoncé d'une plainte ou conflit sera traité avec tout le soin exigé et donnera lieu à une réponse écrite si nécessaire. La concertation et la médiation seront privilégiées par l'établissement pour tout règlement de conflit.

Les parties peuvent également se rapprocher des personnes qualifiées pour l'organisation d'une médication.

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.

3. La personne de confiance

Le résident peut désigner un parent, un proche ou son médecin traitant en qualité de personne de confiance.

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 comme lors de ses entretiens médicaux afin de l'aider dans ses décisions.

Désignation de la personne de confiance : Annexe 2 du Contrat de séjour

4. Les personnes qualifiées

Les personnes qualifiées 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 affichées sur le panneau à l'accueil « Droit des usagers ».

5. 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. La liste des contacts pour les différents cultes est affichée à l'accueil de la structure.

Les agents 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.

VI. REGLES DE VIES COLLECTIVES

➤ 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 ». 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 accueillie ou ses proches. Elles doivent être stockées dans une boîte hermétique et consommées dans la journée. 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.

➤ Respect d'autrui

L'harmonie et le bon fonctionnement de la vie collective supposent le respect des règles de vie commune.

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.

➤ **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.

➤ **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.

➤ **Alcool et tabac**

La consommation de boissons alcoolisées ne doit pas troubler la vie de la collectivité (respect des résidents, des agents et des biens de l'établissement). L'abus de boissons alcoolisées est interdit.

Il est strictement interdit à toute personne de fumer (tabac ou dispositif électronique) à l'intérieur de l'établissement.

Toutefois, les résidents peuvent exceptionnellement fumer dans leur chambre en prenant toutes les précautions indispensables afin d'éviter un incendie ou le déclenchement du dispositif d'alerte. Il leur est notamment demandé de fumer à la fenêtre ou sur le balcon. Il est strictement interdit de fumer dans les lits.

Il est fortement recommandé de privilégier les espaces extérieurs pour fumer. La responsabilité de la personne accueillie pourra être recherchée et engagée en cas d'incendie ou de dégradation. Le directeur pourra prendre toute disposition afin de mettre fin à un comportement dangereux et répété de la part d'un résident.

Les agents ne sont pas autorisés à allumer cigarette ou pipe à l'intérieur des chambres.

➤ **Animaux**

Les résidents peuvent être accompagnés d'un animal de compagnie dans la mesure où le résident est en capacité de s'en occuper, où il ne créera pas de contraintes anormales pour le personnel et où il ne gênera pas la tranquillité des autres résidents.

L'animal doit être à jour de ses vaccins. Tout frais engagé pour l'animal est pris en charge par le résident, son représentant légal et/ou sa famille.

Si le comportement de l'animal est jugé inadapté à la vie en communauté de l'établissement, ou non-respect des conditions, le Directeur se réserve le droit, par décision unilatérale, d'annuler la décision d'accueil de l'animal domestique.

La responsabilité en cas d'incident ou d'accident est entièrement à la charge du propriétaire de l'animal et l'établissement se dégage de toute responsabilité.

De plus, lors du départ du résident, lui-même, sa famille ou son représentant légal s'engage à récupérer l'animal de compagnie.

VII. LOCAUX PRIVÉS ET COLLECTIFS

➤ **Organisation des locaux privés et collectifs**

1. Locaux privés

Le logement est meublé par l'établissement qui met à disposition du résident le mobilier décrit dans le contrat de séjour. L'accès à la salle de bain comprenant lavabo, douche et toilettes est également assuré.

Les prises nécessaires aux branchements du téléphone et de la télévision (chaines gratuites) sont incluses dans le logement. L'abonnement et les communications téléphoniques sortantes sont toutefois à la charge du résident. L'accès à internet via le Wifi est également possible sans surcoût.

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 le service technique de l'établissement, l'intervention est comprise dans le tarif journalier.

2. Locaux collectifs

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

L'entretien et la maintenance des locaux collectifs et des espaces extérieurs sont assurés par l'établissement. Pour les équipements spécifiques ou complexes, l'établissement fait appel à des prestataires extérieurs : chaufferie, traitement de l'air, dispositifs de sécurité incendie...

➤ **Conditions générales d'accès et d'utilisation**

1. Locaux privés

Il est possible et conseillé au résident et à ses proches de personnaliser le logement (meubles, objets, photos...) d'une manière compatible avec l'état de santé, la superficie, la sécurité et l'organisation des soins tant pour le résident que le personnel et les visiteurs.

Toutefois, la personnalisation de cette chambre ne doit pas avoir pour conséquence d'empêcher ou de limiter l'intervention des professionnels ou des équipes de secours.

Par ailleurs, l'ajout de petit matériel électrique et de multiprises doivent faire l'objet d'une validation par la direction. L'entretien de ce matériel et de tous ses objets personnels restent à la charge du résident.

Si l'état du matériel est susceptible de mettre en danger le résident ou l'établissement, la direction pourra en exiger le retrait.

2. Locaux collectifs et extérieurs

Les résidents et leurs proches peuvent circuler librement dans l'établissement, accéder aux extérieurs et sortir dans le centre-bourg. Il est toutefois interdit d'accéder aux locaux techniques et locaux réservés aux professionnels.

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.

3. Changement de chambre

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.

VIII. SECURITE

Toute personne qui constate un fait portant atteinte à une personne ou à un bien doit en informer, selon la gravité, le responsable du 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 susceptible de générer un risque doit être signalé sans délai. Aucune manipulation ne doit être opérée en dehors de celle qui permettrait une sauvegarde des personnes.

IX. ACCUEIL ET ACCOMPAGNEMENT DES RESIDENTS

➤ Accompagnement par le personnel

Chaque résident a droit au professionnalisme et à une attention constante des agents, lesquels font tout leur 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, tel que l'utilisation du prénom, sont utilisées uniquement si le résident en a exprimé le souhait et suite à une décision d'équipe dont il sera fait état dans le projet d'accompagnement personnalisé.

Le personnel frappe systématiquement et obligatoirement à la porte avant de pénétrer dans 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.

➤ **Prise en charge médicale**

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

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 résident n'aurait pas de médecin traitant, l'établissement lui propose, à titre informatif, la liste de ceux intervenant dans l'EHPAD.

Les 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 et ne sont pas assurés directement par l'établissement. Cette dernière sera informée des rendez-vous afin de pouvoir s'organiser

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

Les dispositifs médicaux sont depuis le 1er 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.

➤ **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, conformément aux prescriptions du médecin traitant.

➤ **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 dispose d'une chambre mortuaire, ainsi, en fonction des circonstances du décès et des caractéristiques de la chambre, le corps pourra reposer dans la chambre du résident ou être déposé dans la chambre mortuaire. Les soins de conservation pourront être pratiqués.

Le corps ne pourra être conservé au sein de l'établissement au-delà de 72 heures après le décès. Au-delà, la conservation sera facturée directement à la famille.

➤ Prestations extérieures

Le résident pourra bénéficier des services qu'il aura choisis : coiffeur, certains soins esthétiques etc. et en assurera directement le paiement.

X. REPAS

➤ Horaires

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

Petit déjeuner : à partir de 6h45 en chambre ;

Déjeuner : 12 h00

Goûter : 15 h 30

Dîner : 18 h en chambre ou à partir de 18 h 45 en salle à manger

Collation : possible la nuit sur demande

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

Un plan de table est déterminé en tenant compte notamment des affinités des résidents.

Il est possible d'inviter des parents et des amis à déjeuner et à dîner du lundi au dimanche. Il suffit pour cela de prévenir l'administration deux jours avant. Le tarif du repas visiteur est fixé par le Conseil d'administration et réglé à réception de la facture.

Les menus sont établis de manière équilibrée et sont affichés. Les régimes alimentaires médicalement prescrits sont pris en compte.

➤ Gestion des repas accompagnants

L'EHPAD offre la possibilité aux familles, amis des résidents, de venir prendre des repas avec eux occasionnellement, pour un moment d'échange convivial.

Toutefois, il convient de rappeler certaines règles :

- Les repas « accompagnants » peuvent être servis pour le déjeuner et le dîner.
- Compte-tenu de l'anticipation des achats alimentaires, il ne pourra être accepté qu'un **maximum de 10 repas par jour, avec une limite de 5 accompagnants par résident et par service. Nous ne pouvons dépasser ces chiffres, une réponse négative peut donc vous être donnée.**
- **L'inscription doit se faire auprès des services administratifs uniquement, qui contrôlent le nombre des inscriptions et la répartition par service.**
- **L'inscription doit se faire au plus tard l'avant-veille du repas et avant le jeudi 17h pour les repas du week-end.**

- Les accompagnants et le résident sont, dans la mesure du possible, installés dans une pièce dédiée, au niveau de chaque service.
- **Le repas servi, est le repas du jour** (Affichage des menus dans le hall d'accueil) ; il est présenté en plats et les familles voudront bien se servir elle-même. Le personnel gère en priorité les résidents installés en salle à manger, mais reste bien sûr disponible pour le résident accompagné, en cas de difficulté particulière.
- La facturation de repas accompagnants fonctionne par facturation mensuel dont le tarif est évalué chaque **année (8.50 € pour 2024, hors repas festif, 9.50 € week-end et jours festifs)**.
- La facturation des repas accompagnants se fera par le Trésor Public, un titre sera émis chaque fin de mois. Nous vous remercions de bien vouloir nous communiquer l'adresse à laquelle établir ce titre.
- Pour le paiement des repas vous avez la possibilité après réception de la facture de payer :
 - Soit sur site internet de l'EHPAD,
 - Soit par chèque à l'ordre du Trésor Public, à envoyer à l'adresse : 4 Place Bourseul 46300 SAINT CERE

Le respect de ces quelques règles permettra de poursuivre sereinement cette action qui vise à préserver des moments d'échanges, à maintenir le lien avec les familles et les amis.

XI. LINGE ET FOURNITURES DIVERSES

➤ **Linge domestique**

Le linge plat et de toilette (draps, dessus de lit, couvertures, serviettes de toilette, serviettes de table) sont fournis par l'établissement.

L'entretien du linge personnel est compris dans le coût de l'hébergement. L'établissement utilise du matériel et des produits de lavage qui sont incompatibles avec les textiles et lainages délicats. Il est recommandé de les confier à un professionnel extérieur. L'établissement décline toute responsabilité en cas de dégradation d'un textile ou lainage délicat confié à la lingerie.

Le linge personnel amené à l'entrée ou tout au long de l'hébergement, doit être obligatoirement marqué par les services de la lingerie. L'établissement ne pourra être tenu pour responsable de la perte d'un vêtement qui n'aura pas été préalablement marqué.

➤ **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.

➤ **Piles et batteries**

L'établissement ne fournit pas de pile ou batterie destinée au fonctionnement des petits appareils et prothèses dont chaque résident est propriétaire.

XII. ACTIVITES ET LOISIRS

Chaque résident est libre d'organiser sa journée comme il le souhaite.

Les animations régulièrement organisées par l'établissement ne donnent pas lieu à une facturation.

Les prestations ponctuelles d'animation seront signalées au cas par cas ainsi que les conditions financières de participation, s'il y a lieu (cinéma, sorties...).

Le programme hebdomadaire 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 souhaits, besoins et des pathologies des résidents.

XIII. SORTIES ET VISITES

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

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).

Par ailleurs, l'établissement a l'obligation de déclarer à la gendarmerie toutes les absences non signalées.

Les visiteurs sont les bienvenus de 9 heures à 21 heures. Toutefois, il est recommandé de privilégier la tranche horaire 11h00 -19h30, afin de faciliter le travail des équipes et ne pas troubler le moment d'intimité relatif aux toilettes. De même la porte d'entrée est fermée à 21h00 pour des mesures de sécurité, sauf dérogation pour les personnes en fin de vie, demande à formuler auprès de la cadre de santé.

Les visites sont également possibles exceptionnellement en dehors des horaires autorisés à la condition de prévenir l'établissement auparavant. Toutefois, les visiteurs ne doivent pas troubler la sérénité des lieux ni en gêner le fonctionnement.

Les enfants sont toujours les bienvenus mais devront rester sous la surveillance de leurs parents. Les animaux seront tenus en laisse et restent 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 du bénévole.

XIV. TRANSPORTS ET DEPLACEMENTS

➤ **Prise en charge des transports**

L'établissement assure des transports dans le cadre de ses activités d'animation. Les autres déplacements à l'extérieur de l'établissement sont à organiser par la famille. 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. Si le résident ou famille souhaite que l'établissement pourvoie à la réservation des transports pour ces rendez-vous, elle le fait savoir dès la procédure d'admission.

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.)

XV. PRESTATION D'ADMINISTRATION ET COURRIER

Le courrier est distribué du lundi au vendredi. 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 ...) peuvent en faire la demande. Il sera laissé à disposition de la personne choisie au bureau des entrées. Ils pourront le récupérer du lundi au vendredi entre 9h et 17h. Si la personne désignée est dans l'incapacité de récupérer le courrier, elle peut faire parvenir des enveloppes de réexpédition en format A4, pré affranchies de 2 timbres et sur laquelle est inscrite l'adresse postale.

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.