



# Centre Hospitalier St-Jacques de Saint-Céré

« Prendre soin en Haut-Quercy »

**INS-0029 V2**  
23/01/20



## **REGLEMENT DE FONCTIONNEMENT**

(Mise à jour du 23/01/20)

## **EHPAD Pré D'Aubié**

*Nous vous souhaitons la Bienvenue  
Au Centre Hospitalier St Jacques de Saint-Céré*

Le présent document constitue une annexe au contrat de séjour. Il pourra faire l'objet d'une révision et sera dans ce cas diffusé en tant qu'avenant au contrat.

## SOMMAIRE

VOTRE ADMISSION .....	4
<input type="checkbox"/> Admission .....	4
<input type="checkbox"/> Le Contrat de Séjour.....	4
<input type="checkbox"/> Accueil .....	4
VOTRE PRISE EN CHARGE .....	5
<input type="checkbox"/> Prise en charge et soins d'aide à la vie quotidienne .....	5
<input type="checkbox"/> Les soins médicaux .....	5
<input type="checkbox"/> Projet de vie.....	6
<input type="checkbox"/> Relations avec la famille et les proches .....	7
<input type="checkbox"/> Fin de vie : .....	7
<input type="checkbox"/> L'Equipe de l'EHPAD.....	7
PRÉSENTATION DE VOTRE LIEU DE VIE.....	8
<input type="checkbox"/> Les chambres .....	8
<input type="checkbox"/> Locaux collectifs .....	8
<input type="checkbox"/> Les locaux professionnels .....	9
<input type="checkbox"/> Animaux.....	9
<input type="checkbox"/> Courrier et téléphone.....	9
<input type="checkbox"/> Télévision/ Internet .....	10
<input type="checkbox"/> Entrées et sorties.....	10
<input type="checkbox"/> Restauration .....	10
<input type="checkbox"/> Linge et entretien du linge .....	11
<input type="checkbox"/> La sécurité .....	11
<input type="checkbox"/> Alcool – Tabac .....	12
<input type="checkbox"/> Biens et valeurs personnels.....	12
<input type="checkbox"/> Visites et Transport.....	12
<input type="checkbox"/> Intervenants extérieurs (coiffure, pédicure, ...)......	13
<input type="checkbox"/> Pourboires et dons.....	13
<input type="checkbox"/> Règles de vie en collectivité et rapports entre résidents, familles et personnel ..	13
<input type="checkbox"/> Animations et vie sociale .....	13
<input type="checkbox"/> Situations exceptionnelles .....	14
DIALOGUE OU CONCERTATION, RECOURS ET MÉDIATION.....	15
<input type="checkbox"/> Commission des usagers .....	15
<input type="checkbox"/> Personnes qualifiées .....	15
<input type="checkbox"/> Le Conseil de la vie sociale .....	15
VOS DROITS .....	16
<input type="checkbox"/> Prévention de la violence et de la maltraitance .....	16
<input type="checkbox"/> Personne de Confiance .....	17
<input type="checkbox"/> Directives anticipées.....	17
<input type="checkbox"/> Communication du dossier patient .....	17
<input type="checkbox"/> Règles de confidentialité.....	17
<input type="checkbox"/> Informatique et liberté .....	17
<input type="checkbox"/> Droits civiques .....	18
<input type="checkbox"/> Pratique religieuse ou philosophique.....	18
<input type="checkbox"/> Mesures de protection juridique .....	18
<input type="checkbox"/> Droit à l'image.....	18
Remarques / Avis.....	21

## BIENVENUE

Vous allez être admis au sein de la résidence Pré d'Aubié qui dépend depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2010 du Centre Hospitalier de Saint-Céré.

Ouverte depuis le 18 janvier 1993 la Résidence du Pré d'Aubié est une structure d'hébergement médico-sociale qui s'inscrit dans la famille des Établissements d'Hébergement pour Personnes Âgées Dépendantes (EHPAD).

La direction et le personnel sont heureux de vous y accueillir. Nous vous souhaitons la bienvenue.

Nous vous assurons de tous nos efforts pour que votre séjour se passe dans les meilleures conditions possibles, d'ailleurs, l'établissement s'est engagé dans une démarche qualité pour l'amélioration permanente des prestations qui vous sont proposées.

Nous comptons également sur la compréhension et la bonne volonté de chacun des résidents pour que soient créés, entre tous, des rapports de bon voisinage et que la bonne tenue et le fonctionnement correct de la Résidence soient appréciés de tous.

Ainsi, nous vous remettons ce règlement de fonctionnement qui a pour but de vous faire connaître les règles qui déterminent le fonctionnement de l'EHPAD et qui permettent de respecter les droits de chacun.

Le Directeur,



## VOTRE ADMISSION

L'EHPAD est un service de statut public dépendant du Centre Hospitalier. Elle accueille des personnes semi-dépendantes ou dépendantes âgées de plus de 60 ans sauf dérogation exceptionnelle. Les équipes soignantes de ce service sont formées à l'accompagnement personnalisé des résidents et de leur famille.

L'EHPAD « Pré d'Aubié » s'est donné comme vocation de préserver la qualité de vie, de conserver le potentiel de tout résident quel que soit son degré d'autonomie, dans le respect de chacun pour le bien-être de tous.

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

L'administration et la gestion de l'établissement sont assurées par le Conseil de Surveillance et le Directoire du Centre Hospitalier qui délibère sur la politique générale de l'Établissement.

### ❖ Admission

L'établissement accueille des personnes, seules ou en couple, âgées de 60 ans et plus (sauf dérogation), dans la limite de ses capacités de soins et de surveillance.

L'admission administrative est prononcée par le Directeur en collaboration avec l'infirmière coordinatrice, l'assistante sociale et le médecin coordonnateur (membres de la commission d'admission). L'admission est prononcée sur présentation d'un dossier médical et d'un dossier administratif complet.

### ❖ Le Contrat de Séjour

Un contrat de séjour dans lequel sont spécifiées les prestations assurées par l'EHPAD ainsi que la tarification et la facturation, est signé entre le résident et l'établissement. Sa signature vaut acceptation du présent règlement de fonctionnement. Les deux documents sont remis au résident et font partie du livret d'accueil.

L'élaboration et le suivi du contrat de séjour, ainsi que de ses annexes et avenants est assuré par l'établissement.

### ❖ Accueil

Votre admission s'effectuera de préférence en début d'après-midi et en présence de votre référent.

Vous serez accueilli par l'équipe soignante qui procédera :

- ✓ à la présentation de votre logement
- ✓ à la visite des locaux communs,
- ✓ à votre installation,
- ✓ à l'inventaire de vos effets personnels,
- ✓ aux dépôts de valeur si nécessaire,
- ✓ au recueil d'information concernant vos habitudes de vie.

Dans les jours suivants votre admission, vous bénéficierez de la visite du médecin coordonnateur.

## VOTRE PRISE EN CHARGE

### ❖ Prise en charge et soins d'aide à la vie quotidienne

L'EHPAD est un lieu de vie et de soins qui s'est donné pour mission d'accompagner les personnes âgées en perte d'autonomie dans les actes essentiels de la vie quotidienne et de répondre au mieux à leurs besoins.

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

L'établissement s'emploie, dans l'ensemble des actions qu'il met en œuvre, à maintenir le plus haut niveau d'autonomie possible de chacun des résidents. Dans cet esprit, le personnel aide les résidents à accomplir les gestes essentiels quotidiens concernant la toilette, les autres soins quotidiens du corps (coiffage, rasage...), l'alimentation, l'habillement, les déplacements dans l'enceinte de l'établissement et toutes mesures favorisant le maintien de l'autonomie plutôt que de se substituer à eux et de « faire à leur place ». De plus, il favorise la vie sociale du résident et favorise le respect de ses choix chaque fois que possible.

L'EHPAD s'est donné pour objectif de permettre aux résidents de demeurer dans leur logement le plus longtemps possible. Ce principe ne porte pas atteinte aux possibilités de départ volontaire à l'initiative du résident, ni aux cas de résiliation mentionnés dans le contrat de séjour. La personne se voit proposer un accompagnement, individualisé et le plus adapté possible à ses besoins, dans la continuité des interventions. Elle dispose du libre choix entre les prestations adaptées qui lui sont offertes dans le cadre des dispositions réglementaires en vigueur. Son consentement éclairé est à chaque fois recherché en l'informant, par tous les moyens adaptés à sa situation, des conditions et conséquences de l'accompagnement et en veillant à sa compréhension.

Chaque résident a droit au professionnalisme et à une attention continue des membres du personnel, lequel fait tout son possible pour que la personne accueillie trouve bien-être et confort dans le respect de la charte de bientraitance validée par les instances de l'établissement (intégrée au livret d'accueil).

Les mesures médicales et thérapeutiques individuelles adoptées par l'équipe soignante figurent au sein du dossier médical de la personne hébergée.

### ❖ Les soins médicaux

Chaque résident a le libre choix de son médecin traitant qu'il honorera directement ; ce choix sera respecté de jour comme de nuit, dimanches et jours fériés. Les résidents ont également le libre choix des professionnels extérieurs (kinésithérapeute, orthophoniste...).

L'hospitalisation n'est effectuée qu'à la demande du médecin traitant ou du SAMU; le personnel de l'établissement prendra soin de prévenir les familles (*nom et adresse du référent figurant sur le dossier d'inscription*).

L'établissement dispose d'un médecin coordonnateur chargé notamment :

- du projet de soins/ projet de vie et de sa coordination avec l'équipe soignante et les prestataires de santé externes qui interviennent auprès des personnes hébergées par l'établissement : professionnels de santé libéraux, établissements de santé, secteur psychiatrique, services d'hospitalisation à domicile, etc
- des admissions : il donne son avis sur la possibilité d'admettre un nouveau résident en tenant compte des possibilités offertes par l'établissement ;
- de l'élaboration d'un rapport médical annuel qui retrace les modalités de prise en charge des soins ainsi que l'évolution de l'état de dépendance des résidents

Enfin, en cas de situation d'urgence ou de risques vitaux ainsi que lors de la survenue de risques exceptionnels ou collectifs nécessitant une organisation adaptée des soins, le médecin coordonnateur réalise des prescriptions médicales pour les résidents de l'établissement au sein duquel il exerce ses fonctions de coordonnateur. Les médecins traitants des résidents concernés sont dans tous les cas informés des prescriptions réalisées.

La personne hébergée a le libre choix de son médecin traitant conditionné cependant à l'accord de ce dernier. La personne hébergée est informée qu'un contrat doit être signé entre le médecin traitant exerçant à titre libéral et l'EHPAD.

De même, la personne hébergée a le libre choix de sa pharmacie, à la condition que cette dernière assure l'approvisionnement des médicaments jusqu'à l'EHPAD dans les délais nécessaires.

Sur prescription médicale, d'autres prestations peuvent être assurées sur place ou en secteur libéral, notamment : kinésithérapie, orthophonie, séances d'ergothérapie, diététique.

**Le médecin coordonnateur peut, sur rendez-vous, recevoir les familles qui en formulent le souhait.**

#### ❖ Projet de vie

Afin d'accueillir au mieux la personne âgée et d'envisager **une prise en charge** au plus près de ses attentes et de ses besoins, il est nécessaire d'établir **un projet de vie individuel**. Le projet de vie permet entre autre de préparer l'arrivée de la personne et favorise son intégration à l'ehpad. Il s'agit de lui proposer un programme qui correspond à **ses habitudes de vie** et à ses désirs, de manière à faciliter **son intégration au sein de la structure**.

Chaque individu a donc **un projet de vie spécifique** qui doit s'insérer dans un projet de vie institutionnel. Le projet de vie doit être un tableau de bord dynamique susceptible de guider l'action collective.

L'infirmière coordinatrice proposera un rendez-vous au résident et/ou à ses proches dans les mois suivants l'admission afin :

- d'expliquer les objectifs du projet
- de recueillir leur consentement.

Un exemplaire du projet est annexé au contrat de séjour, un exemplaire est donné au résident/proches, et l'original est conservé dans le dossier du résident.

### ❖ 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.

Au moment de l'admission, le résident fait connaître le nom, prénom et coordonnées de la personne qui doit être considérée comme la «personne référente» de la famille à l'égard de l'établissement (peut être différent du nom de la personne de confiance). Si un membre de la famille a signé cet engagement, il sera automatiquement considéré comme la personne référente. En l'absence de famille ou sans contact avec elle, le résident peut désigner la personne qu'il considère la plus proche parmi ses relations.

Pendant toute la durée du séjour, l'information et la communication entre «cette personne référente» et l'établissement – dans le respect de la volonté du résident – doit s'instaurer afin d'assurer aux mieux leur complémentarité dans un climat de confiance mutuelle. Cette personne désignée sera destinataire des courriers adressés par la direction aux familles, à charge pour elle de faire la transmission auprès des autres membres de la famille.

### ❖ 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. Il est demandé aux résidents, ou à leur famille de faire connaître les dispositions qu'ils désirent prendre en cas de décès (obsèques, notaire, etc.), pour que l'établissement puisse respecter les volontés du défunt et de sa famille. La souscription éventuelle d'un contrat obsèques doit être communiquée avec les coordonnées du contrat à l'établissement.

### ❖ L'Équipe de l'EHPAD

L'équipe comprend :

- un médecin coordonnateur
- une infirmière coordinatrice
- des infirmiers
- des aides-soignants
- des agents de services hospitaliers

Des intervenants de l'établissement exercent également auprès des résidents :

- psychologue,
- diététicien
- ergothérapeute
- une équipe mobile Douleur et Soins Palliatifs
- ...

## VOTRE LIEU DE VIE

La Résidence comprend 36 logements de type T1A , 4 logements de type T1 Bis ainsi que d'une chambre d'hôtes qui peut être mise à disposition des familles contre redevance journalière fixée par délibération du Conseil d'Administration.

La capacité d'accueil autorisée est fixée à 44 lits par arrêté du Président du Conseil Général du département.

Chaque logement reste relié en permanence à un membre du personnel par deux sonneries d'appel, une au chevet du lit, l'autre dans la salle de bain.

Les logements de type T1 BIS sont prévus pour assurer l'hébergement de une ou deux personnes, les logements de type T1A ne peuvent, par contre, être occupés que par un seul locataire.

Aucune transformation dans les logements, n'est permise sans l'autorisation du Conseil de surveillance et de l'organisme propriétaire.

La maintenance des bâtiments, des installations techniques et des espaces verts est également assurée par l'établissement. L'eau, l'électricité, le gaz et le chauffage sont fournis par l'établissement.

### ❖ Les chambres

La chambre individuelle est meublée par l'établissement. Elle est équipée d'une prise télévision, d'une prise de téléphone ainsi que d'un système d'appel interne.

Il est fortement conseillé au résident de personnaliser sa chambre avec des objets (lampe de chevet, pendulette, objets de décoration, cadres photos...) dans le respect des normes de sécurité incendie et électriques et dans les limites de l'espace disponible (à l'exception du lit et de la literie qui doivent obligatoirement être classés non feu). Le Service technique de l'établissement pourra s'opposer à toute installation de matériel ne respectant pas les normes de sécurité.

L'établissement assure toutes les tâches d'entretien et de nettoyage des chambres pendant et à l'issue du séjour de la personne hébergée ainsi que l'entretien et le nettoyage des parties communes.

Les réparations des affaires personnelles du résident ainsi que le remplacement des piles ne sont pas assurées par l'établissement.

Pour des raisons médicales ou de force majeure touchant le résident lui-même ou une autre personne, la direction, après avis du Médecin coordonnateur et/ou du médecin traitant, pourra décider un changement de chambre après accord du résident, de la famille ou proche.

Chaque résident doit, dans la mesure de ses possibilités, veiller à ne pas nuire à la propreté des locaux et respecter le mobilier mis à sa disposition. Le respect de l'environnement implique de ne rien jeter par les fenêtres.

Les denrées périssables, susceptibles d'être entreposées dans la chambre du résident feront l'objet d'une surveillance par la personne âgée, ses proches et le personnel.

### ❖ Locaux collectifs

Le résident dispose d'un accès aux espaces collectifs suivants :

- une salle polyvalente, (*kiné, animation, réunions...*)
- une bibliothèque, salon, cuisine thérapeutique

- deux salles à manger
- un parc
- d'un atrium (salle ouverte d'accueil et d'animation)
- d'un salon de coiffure.

L'accueil et le bureau des admissions sont assurés sur le site du Centre Hospitalier du lundi au vendredi, de 09h00 à 12h00 et de 14h00 à 17h00. Une permanence administrative est assurée ponctuellement dans le service de l'EHPAD autant que possible.

#### ❖ Les locaux professionnels

Pour des raisons de sécurité, d'hygiène et de confidentialité, l'accès à tout local professionnel (offices, cuisine, lingerie, locaux techniques, salle de soins...) est strictement interdit à tout résident ou visiteur s'ils ne sont pas accompagnés par un membre de l'équipe.

Au cas par cas, l'accès peut être temporairement accordé sur demande auprès d'un membre de l'équipe.

#### ❖ Animaux

Les animaux à demeure ne sont pas admis dans l'EHPAD.

Cependant les visiteurs peuvent venir avec un animal de compagnie tenu en laisse (y compris dans le parc de l'établissement) dans la mesure où ils en prennent soin, que l'animal n'induit pas de nuisance pour les autres résidents et qu'il est à jour dans ses vaccinations.

#### ❖ Courrier et téléphone

Le courrier personnel à expédier est porté à l'accueil du Centre Hospitalier ou bien dans la boîte à lettres (Poste) située à l'extérieur de l'établissement (portail). L'affranchissement est à la charge du résident.

Un agent administratif pourra distribuer mandats et envois recommandés.

Le courrier des résidents est distribué par le personnel de l'établissement.

Le résident qui souhaite que son courrier soit transmis à un tiers (enfant, etc ...) doit effectuer un changement d'adresse auprès de « la poste ».

Le résident qui n'est pas en capacité de prendre connaissance lui-même de son courrier peut solliciter l'assistance du personnel de son choix.

L'adresse à faire figurer sur le courrier est la suivante :

Mme, Melle, M. _____ Résidence du Pré d'Aubié Logement N° _____ 100 Rue du Pré d'Aubié 46400 SAINT – CERÉ
--

Chaque occupant peut faire installer, à ses frais, une ligne téléphonique personnelle ; les démarches à accomplir pour l'abonnement ou la résiliation restent à la charge du demandeur, de sa famille ou de son représentant légal.

L'établissement répond actuellement au n° 05 65 10 40 00.

### ❖ Télévision/ Internet

Chaque chambre est équipée d'une prise d'antenne collective assurant la distribution des chaînes de télévision, chaque étage de la résidence est équipé d'un téléviseur couleur. L'appareil grand écran de l'atrium dispose d'un magnétoscope et d'un lecteur de DVD pouvant être utilisé sur place dans le cadre d'animation mais aussi par les usagers. Le résident peut disposer d'un poste de télévision à condition qu'il soit certifié en bon état de fonctionnement.

Pour accéder à internet, le wifi est mis à disposition gratuitement pour tous les résidents. L'établissement ne fournit pas les équipements (ordinateur, tablette...) et n'intervient pas sur le matériel personnel.

### ❖ Entrées et sorties

Chacun peut aller et venir librement. En cas d'absence lors d'un repas ou la nuit, et ceci afin d'éviter toute inquiétude, il conviendra d'en informer le personnel du service. A défaut, l'établissement mettra en œuvre une recherche de la personne dès qu'il se sera rendu compte de son absence.

Les portes de la résidence sont fermées chaque soir à 21 heures et ouvertes le matin à partir de 7h ; les occupants qui désirent sortir ou rentrer entre ces deux horaires doivent en informer préalablement l'équipe soignante.

### ❖ Restauration

Les repas sont préparés par notre équipe de cuisiniers de la cuisine centrale et servis, suivant l'état de santé du résident, en salle de restauration ou en chambre aux heures suivantes :

- Petit déjeuner : entre 7h30 et 9h00
- Déjeuner : à 11h45
- Collation : entre 15h30 et 16h30
- Dîner : à partir de 18h30
- Collation nocturne : à la demande

Les menus sont établis par le cuisinier de manière à être équilibrés conformément à un plan alimentaire élaboré par une diététicienne. Il est tenu compte également des saisons, du calendrier (Noël, Pâques, ...) et de la région (produits locaux...).

Les menus sont affichés pour le mois.

Les résidents sont libres de choisir leur place à table à partir du moment que cela ne gêne pas le déroulement du repas des autres résidents.

Les régimes alimentaires médicalement prescrits sont pris en compte ainsi que les goûts, allergies, intolérances de chaque résident. La texture des plats est également adaptée selon les besoins de chacun.

Le résident peut inviter les personnes de son choix à déjeuner ou dîner avec lui en prévenant le service. A cet effet, des tickets repas sont en vente au bureau des admissions du lundi au vendredi aux heures d'ouverture des bureaux.

Toute absence à l'un des repas doit être signalée, au plus tard, la veille au personnel du service. Dans ce cas, aucune réduction financière ne sera appliquée sur le tarif Hébergement.

### ❖ Linge et entretien du linge

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

L'entretien du linge personnel de la personne hébergée est inclus dans le tarif hébergement. Cette prestation est assurée par l'établissement dans des conditions précisées dans le règlement de fonctionnement. Le nettoyage à sec et le lavage du linge délicat restent à la charge du résident. L'établissement décline toute responsabilité en cas de perte ou de détérioration du linge, notamment quant à l'entretien des vêtements type Damart, Rovyl, pure laine, thermolactyl, soie qui sont à proscrire.

Le linge personnel de la personne hébergée doit être identifié par ses soins avec des étiquettes nominatives cousues ou thermocollées et renouvelé aussi souvent que nécessaire.

### ❖ La sécurité

Toute personne qui constate un fait portant atteinte à une personne ou à un bien doit en informer, selon la gravité, le personnel de service ou la direction pour que des mesures adaptées soient prises. Tout dysfonctionnement matériel doit être signalé sans qu'il soit opéré de manipulation préalable en dehors de celle qui permettrait une sauvegarde des personnes ou des biens.

Afin d'accroître la sécurité des résidents, ceux-ci sont invités à lire attentivement les affiches sur lesquelles sont portées les consignes en cas d'incendie. Par mesure de sécurité, il est interdit :

- de modifier les installations électriques existantes,
- d'utiliser tout appareil à carburant liquide, solide ou gazeux, ainsi que des couvertures chauffantes

Pour des questions de sécurité, tout matériel apporté par le résident devra répondre aux normes de sécurité électrique. Seules les rampes multiprises aux normes NF avec bouton marche-arrêt sont autorisées. Si un équipement est déclaré non conforme il sera retiré du logement de son propriétaire qui sera invité à le remplacer.

L'introduction ou la détention d'armes de quelque nature que ce soit est formellement interdite. A défaut, le résident doit la (les) remettre à l'administration qui peut solliciter les autorités de police pour confiscation.

**Incendie** : Les locaux sont équipés de dispositifs de sécurité appropriés (centrale incendie, extincteurs, détecteurs incendie, ...) et font régulièrement l'objet de la visite de la Commission Départementale de Sécurité. Des exercices et des formations du personnel pour lutter contre l'incendie sont régulièrement organisés.

Les portes des chambres doivent être soigneusement fermées de façon à préserver des effets toxiques des gaz et fumées qui pourraient être occasionnés par un incendie ; aucun obstacle ne doit entraver leur fonctionnement. Le système de sécurité incendie de l'établissement (*extracteurs de fumées, détecteurs de chaleur ou de fumées, portes coupe feu, coupures des ventilations électriques...*) ne peut correctement fonctionner que si toutes les portes des logements sont soigneusement fermées.

## ❖ Alcool – Tabac

L'abus de boissons alcoolisées est interdit. L'introduction de produits alcoolisés ou de produits illicites est interdite dans l'établissement.

Il est interdit de fumer dans les lieux fermés et couverts accessibles au public. Cependant, les résidents peuvent fumer dans leur chambre, considérée comme espace privatif, sous réserve de l'avis médical. Ils sont alors responsables des dégradations occasionnées par le tabac. Il leur est par contre formellement interdit de fumer dans les lits.

L'équipe soignante ne doit en aucun cas être exposée à la fumée du tabac. Le résident doit donc aérer suffisamment sa chambre avant toute intervention d'un agent du personnel.

Chaque chambre est équipée de deux sonneries d'alarme reliées en permanence à un membre du personnel qui interviendra aussitôt.

Le personnel de nuit assure la surveillance et le bon fonctionnement de l'établissement entre 21 h. et 7 h. le matin ; il répond aux appels de nuit et peut demander, suivant les besoins, l'intervention d'un service d'urgence ou du médecin de garde.

L'abus des appels non justifiés est préjudiciable à l'ensemble des occupants, le personnel ne pouvant intervenir simultanément dans plusieurs logements.

## ❖ Biens et valeurs personnels

Dans la limite d'éventuelles mesures de protection juridique, le résident peut conserver des biens, effets et objets personnels et disposer de son patrimoine et de ses revenus. Afin de prévenir les risques de pertes ou les vols, il est conseillé au résident de ne pas conserver dans l'établissement de grosses sommes d'argent, titres et objets de valeur. Le résident peut déposer tout ou partie de ces valeurs contre reçu auprès de l'établissement qui les transmet au Centre des finances publiques de St-Céré, seul habilité à en assurer la conservation et qu'il peut également les retirer à tout moment.

A défaut de cette précaution : l'établissement ne saurait être tenu responsable en cas de perte, de vol ou de dégradation, sauf dans le cas où la responsabilité d'un professionnel est clairement établie.

## ❖ Visites et Transport

Les résidents sont libres de recevoir tout visiteur de leur choix, soit dans leur chambre, soit dans les locaux communs (hors salle à manger), à condition de ne gêner ni le service ni les autres résidents et sous réserve que son comportement ne soit pas préjudiciable au fonctionnement de l'établissement ou à la prise en charge du résident lui-même ou des autres résidents.

L'établissement assure quelques transports dans le cadre de ses activités d'animation. Les autres déplacements à l'extérieur de l'établissement sont toujours à la charge du résident. Le personnel de l'établissement, sauf dérogation exceptionnelle accordée par la direction de l'établissement, n'est pas autorisé, dans l'exercice de ses fonctions, à transporter, accompagner ou convoier un résident hors des limites de l'établissement. Les autres déplacements à l'extérieur de l'établissement, notamment les consultations chez les médecins libéraux spécialistes ou dans les établissements de santé sont à la charge de la personne hébergée et de sa famille. Cette dernière sera informée des rendez-vous afin de pouvoir s'organiser.

Dans l'hypothèse où l'accompagnant ne peut pas se déplacer, la personne pourra être conduite, soit en véhicule sanitaire léger (si son état le permet), soit en ambulance à ses frais et sur prescription médicale.

### ❖ Intervenants extérieurs (coiffure, pédicure, ...)

Le résident pourra bénéficier des services extérieurs qu'il aura choisis : coiffure, esthétique, pédicure, etc .... Ces prestations sont au frais de la personne hébergée.

Les quêtes, le colportage, le démarchage, la vente de produits dans les chambres des résidents sont rigoureusement interdits. Merci de nous faire part de tout incident dont un résident serait témoin ou victime !

### ❖ Pourboires et dons

Toute attribution de pourboire ou de gratification au personnel de l'établissement est strictement interdite. Tout agent qui l'accepterait s'expose à des sanctions disciplinaires. Les dons peuvent être faits aux associations ou à l'établissement.

Une lettre adressée au Directeur et précisant la nature du don, sa valeur estimée ainsi que le cas échéant l'utilisation souhaitée est suffisante.

L'établissement vous fera part de sa décision d'acceptation du don qui vaudra également accord sur les modalités particulières précisées par le donateur.

### ❖ Règles de vie en collectivité et rapports entre résidents, familles et personnel

En toutes circonstances les rapports entre résidents, familles et personnel doivent être des plus courtois ; en aucun cas un résident, sa famille ou un intervenant extérieur, quel qu'il soit, ne peut donner directement un ordre au personnel de service.

Un cahier de liaison avec les familles ou le référent, mis à disposition dans chaque chambre facilite les communications avec le personnel de l'établissement, qui inscrira au besoin les petites fournitures à réassortir ou à se procurer.

La vie collective et le respect des droits et des libertés respectif impliquent une attitude qui rend la vie commune agréable : délicatesse, politesse, courtoisie, convivialité, solidarité.

Entrer en établissement, c'est bénéficier d'installations et de services collectifs, mais aussi conserver sa liberté personnelle. Les résidents sont libres d'organiser leur journée à leur seule initiative, rester dans leur chambre, se promener ou participer aux différentes activités proposées.

Il existe des contraintes, liées aux soins et à la vie en collectivité. Un climat de confiance est donc nécessaire, il suppose la reconnaissance des droits et des devoirs de chacun dans l'esprit de la Charte des droits et des libertés.

Ainsi, l'utilisation d'appareils 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.

### ❖ Animations et vie sociale

Tout résident est libre de continuer les activités associatives qu'il avait avant son entrée dans l'établissement. Des associations se sont constituées et inscrivent leur action au seul bénéfice des personnes âgées hébergées dans l'institution.

Les animations contribuent au bien-être des personnes âgées en créant ou en maintenant le lien social entre résidents, avec l'extérieur ou les familles.

Plusieurs activités sont proposées aux résidents :

- activités manuelles, jeux, films, gymnastique douce, sorties,
- accompagnement aux offices religieux pour les fêtes,

- organisation de spectacle tout au long de l'année et à l'occasion des fêtes,
- rencontre avec des associations.

Des associations interviennent au sein de l'établissement, la liste est portée à la connaissance des résidents et proches par voie d'affichage à l'entrée de l'EHPAD.

#### ❖ **Situations exceptionnelles**

**Risque climatique** : L'établissement est en mesure de mettre en œuvre rapidement et de façon cohérente des moyens pour faire face efficacement à une crise, notamment en cas de canicule. Les salles de restauration sont climatisées. Des ventilateurs, des boissons fraîches sont mis à la disposition des résidents autant que nécessaire.

**Vigilance sanitaire** : L'établissement met en œuvre des vigilances sanitaires visant notamment à prévenir les infections nosocomiales, les toxi-infections alimentaires et le risque de légionellose. A titre préventif, des analyses microbiologiques sont faites périodiquement par un laboratoire agréé : analyses d'échantillons alimentaires, test de surface, recherche de légionelles. En cas d'épidémies des mesures de restriction des visites et/ou des admissions peuvent être mises en œuvre.

**Vigipirate** : Les mesures en lien avec les consignes de sécurité «vigipirate» sont mises en place : un référent vigipirate est nommé au sein de l'établissement. Conformément aux instructions ministérielles, un plan de sécurité de l'établissement est établi.

**Surveillance spécifique** : Des systèmes permettant d'alerter le personnel ou d'éviter les sorties des personnes désorientées à l'insu du personnel peuvent être mises en place.

## DIALOGUE OU CONCERTATION, RECOURS ET MÉDIATION

L'Infirmière coordinatrice, le Médecin coordonnateur ainsi que la Direction se tiennent à la disposition des résidents et de leurs familles souhaitant faire entendre une remarque ou obtenir des informations. Chaque incident, réclamation ou plainte sera traité avec tout le soin exigé.

### ❖ Commission des usagers

Instituée par la loi du 04 mars 2002, cette commission a pour mission de veiller au respect des droits des usagers et de contribuer par ses propositions, recommandations et avis à l'amélioration de la qualité de l'accueil, de la prise en charge des personnes malades et de leurs proches.

Le résident ou le représentant légal peut exposer ses doléances auprès de cette Commission des usagers en adressant un courrier à la direction. Il peut également contacter les représentants des usagers pour connaître ses droits, les faire valoir et le cas échéant les démarches à entreprendre.

### ❖ Personnes qualifiées

Le résident ou son représentant légal peut faire appel, en vue de l'aider à faire valoir ses droits, à une personne qualifiée qu'elle choisit sur une liste établie conjointement par le représentant de l'Etat dans le département, l'Agence Régionale de Santé et le Conseil Départemental du Lot. La liste des personnes qualifiées est affichée à l'accueil de l'EHPAD et peut vous être communiquée à tout moment par le secrétariat de direction.

La personne qualifiée intervient à titre gratuit, elle est tenue à une obligation de discrétion et elle n'a pas de pouvoir d'injonction vis-à-vis de l'établissement ni de l'administration mais elle dispose d'une capacité d'alerte en cas de manquement aux droits des Usagers.

### ❖ Le Conseil de la vie sociale

Il existe un Conseil de la vie sociale (CVS), instance d'expression des résidents et de leur famille. Il s'agit d'un organisme consultatif sur toutes les questions relatives à la vie de l'EHPAD composé de représentants des résidents et des familles, de représentants du personnel, de représentants de l'organisme gestionnaire et de la direction.

Il se réunit au moins 3 fois par an.

Le Conseil de la vie sociale donne son avis et fait des propositions sur toute question intéressant le fonctionnement de l'EHPAD, notamment sur :

- l'organisation intérieure et la vie quotidienne,
- le livret d'accueil, le règlement de fonctionnement et le contrat de séjour,
- l'animation socioculturelle, la restauration et les services thérapeutiques,
- l'ensemble des projets de travaux et d'équipements,
- la nature et les prix des services rendus,
- l'affectation des locaux collectifs, l'entretien des locaux,

Les procès-verbaux, rangés dans un classeur en EHPAD, sont consultables par les résidents, les familles ou les représentants légaux. De plus, ils sont adressés par voie postale ou par mail aux familles ou aux représentants légaux.

**Les noms et coordonnées des représentants des résidents au conseil de la vie sociale, des représentants des usagers à la CDU, des personnes qualifiées est annexée au contrat de séjour et est régulièrement mise à jour et affichée à l'entrée de l'EHPAD ;**

## VOS DROITS

L'accueil et le séjour dans l'établissement s'inscrivent dans le respect des principes et valeurs définis dans l'arrêté du 8 septembre 2003 relatif à la charte des droits et libertés de la personne accueillie, mentionnée dans l'article L.311-4 du Code de l'action sociale et des familles. La charte, affichée au sein de l'EHPAD, est intégrée au livret d'accueil remis au résident au moment de l'admission.

Le résident a droit (dans le respect réciproque des salariés, des intervenants extérieurs et des autres résidents.) au respect de ses libertés individuelles conformément à l'article L.311-3 du Code de l'action sociale et de la famille :

- droit au respect de sa dignité, de son intégrité, de sa vie privée, de son intimité, de sa sécurité et de son droit d'aller et venir,
- droit au libre choix entre le maintien à domicile et l'admission dans un EHPAD,
- droit à l'individualisation et à la qualité de la prise en charge de l'accompagnement,
- droit à la confidentialité des informations le concernant,
- droit à l'accès à toute information ou document relatif à sa prise en charge, sauf dispositions législatives contraires,
- droit à une information sur ses droits fondamentaux,
- droit à sa participation directe ou avec l'aide de son représentant légal à la conception et à la mise en œuvre du projet d'accueil et l'accompagnement qui le concerne.

### ❖ Prévention de la violence et de la maltraitance

Les faits de violence sur autrui sont susceptibles d'entraîner des procédures administratives et judiciaires. La direction donnera les suites appropriées à tout acte éventuel de maltraitance physique, psychique ou morale, matérielle et financière, dont elle pourrait avoir connaissance.

Le personnel a l'obligation de dénoncer les faits de maltraitance dont il est témoin dans l'exercice de ses fonctions. Il est alors protégé conformément à la législation en vigueur (cf. article L. 313-24 du Code de l'action sociale et des familles).

Toute personne (résident, famille...) ayant connaissance d'actes de maltraitance peut :

- prendre contact avec les responsables (directeur, médecin ou infirmière coordinateur),
- ou contacter la personne qualifiée,
- ou composer le numéro national d'aide aux personnes âgées : le 3977 (ALMA).

Engagé dans une démarche qualité depuis l'année 2000, nous avons choisi d'être dans une transparence et une recherche d'approfondissement de bien-être pour tous : tant au niveau de la satisfaction des résidents et de leurs familles que celle des professionnels travaillant au sein de notre établissement.

La résidence s'attache à respecter les principes de l'Agence Nationale de l'évaluation et de la qualité des établissements et services sociaux et médico-sociaux (ANESM) « La bientraitance : définition et repères pour la mise en œuvre ». Des formations bientraitance institutionnelles sont dispensées à nos agents.

Le respect des chartes (charte de la personne accueillie et charte des droits et libertés de la personne âgée en situation de handicap ou de dépendance), s'impose à l'ensemble des personnels de l'établissement (leurs textes font partie intégrante du livret d'accueil du salarié).

### ❖ Personne de Confiance

Tout majeur peut désigner par écrit une personne de confiance. Cette personne peut être un parent, un proche ou le médecin traitant. Elle serait consultée au cas où vous seriez hors d'état d'exprimer votre volonté ou de recevoir l'information nécessaire. Si vous le désirez, elle peut vous accompagner dans vos démarches et assister aux entretiens médicaux afin de vous aider dans vos décisions. Elle est révocable à tout moment.

### ❖ Directives anticipées

Toute personne a le droit d'accepter ou de refuser des traitements de maintien en vie ou les traitements de réanimation. Toute personne majeure peut, si elle le souhaite, rédiger des directives anticipées pour le cas où, en fin de vie, elle serait hors d'état d'exprimer sa volonté. Ces directives indiquent ses souhaits concernant les conditions de limitation ou d'arrêt de traitement. Elles seront consultées préalablement à la décision médicale et leur contenu prévaut sur tout autre avis non médical. Renouvelables tous les trois ans, elles peuvent être, dans l'intervalle, annulées ou modifiées, à tout moment. Si vous souhaitez que vos directives soient prises en compte, sachez les rendre accessibles au médecin qui vous prendra en charge au sein de l'établissement.

### ❖ Communication du dossier du résident

La communication du dossier intervient sur demande écrite auprès du Directeur par :

- le résident ou son représentant légal,
- ses ayants droits en cas de décès (dernier alinéa article L. 1110-4)
- ou par l'intermédiaire d'un praticien qu'il désigne à cet effet,

au plus tard dans les huit jours suivant sa demande et au plus tôt après qu'un délai de réflexion de quarante-huit heures aura été observé. Ce délai est porté à deux mois lorsque les informations médicales datent de plus de cinq ans. Avant toute communication, l'établissement de santé s'assure de l'identité du demandeur et s'informe de la qualité du praticien désigné. La consultation sur place est gratuite. Si des photocopies de pièces du dossier sont demandées, une participation aux frais est exigée.

La communication des données peut s'effectuer avec un accompagnement psychologique ou médical approprié si nécessaire.

### ❖ Règles de confidentialité

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

En particulier, la consultation du dossier médical et de soins est réservée au médecin-coordonnateur, au personnel médical et paramédical.

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.

### ❖ Informatique et liberté

Dans le strict respect du secret médical, l'établissement gère un fichier informatisé des données médicales et administratives des patients qu'il prend en charge (conditions fixées par la loi du 6 janvier 1978). Sauf opposition de votre part, certains renseignements vous concernant, recueillis au cours de votre consultation ou de votre hospitalisation pourront faire l'objet d'un renseignement informatique réservé à l'usage exclusif de votre médecin traitant et seront conservés. Toutefois, vous pouvez exercer votre droit d'opposition ou de

rectification en vous adressant au médecin responsable du Département d'Informations Médicales.

#### ❖ **Droits civiques**

Les résidents qui le souhaitent et qui, en raison de leur état de santé, ne peuvent pas se déplacer ont la possibilité d'exercer leur droit de vote par procuration. À chaque consultation électorale, le service informera les résidents et les aidera dans les démarches à effectuer.

#### ❖ **Pratique religieuse ou philosophique**

Les personnels et les bénéficiaires s'obligent à un respect mutuel des croyances, convictions et opinions. Ce droit à la pratique religieuse s'exerce dans le respect de la liberté d'autrui et sous réserve que son exercice ne trouble pas le fonctionnement normal de l'établissement.

La liberté de conscience et d'expression sera scrupuleusement respectée à l'intérieur de l'établissement, aucune propagande de nature confessionnelle ou politique susceptible de nuire à la bonne entente des usagers ne sera tolérée. Les ministres des différents cultes ont libre accès auprès des résidents qui réclameront leur assistance.

#### ❖ **Mesures de protection juridique**

Pour toute personne s'avérant incapable de gérer ses ressources et ses biens, une demande de procédure de mise sous protection de justice (tutelle ou curatelle) doit être envisagée. Elle peut être déclenchée soit par la famille, le médecin, la CESF ou par le Directeur de l'établissement.

#### ❖ **Droit à l'image**

L'établissement est amené à effectuer des photos et/ou vidéos, notamment dans le cadre des activités d'animation et de la communication interne/externe de l'EHPAD. Elles sont utilisées à des fins non lucratives. Le résident doit donner ou non son autorisation à l'établissement en complétant le formulaire « Autorisation sur la libre utilisation de son image » annexé au contrat de séjour.

## **CHARTRE des DROITS et LIBERTES de la PERSONNE ACCUEILLIE**

*(Arrêté du 8 septembre 2003 relatif à la charte des droits et libertés de la personne accueillie, mentionnée à l'article L. 311-4 du code de l'action sociale et des familles)*

**Article 1er : Principe de non-discrimination :** Dans le respect des conditions particulières de prise en charge et d'accompagnement, prévues par la loi, nul ne peut faire l'objet d'une discrimination à raison de son origine, notamment ethnique ou sociale, de son apparence physique, de ses caractéristiques génétiques, de son orientation sexuelle, de son handicap, de son âge, de ses opinions et convictions, notamment politiques ou religieuses, lors d'une prise en charge ou d'un accompagnement, social ou médico-social.

**Article 2 : Droit à une prise en charge ou à un accompagnement adapté :** La personne doit se voir proposer une prise en charge ou un accompagnement, individualisé 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° La personne dispose du libre choix entre les prestations adaptées qui lui sont offertes soit dans le cadre d'un service à son domicile, soit dans le cadre de son admission dans un établissement ou service, soit dans le cadre de tout mode d'accompagnement ou de prise en charge ;

2° Le consentement éclairé de la personne doit être recherché en l'informant, par tous les moyens adaptés à sa situation, des conditions et conséquences de la prise en charge et de l'accompagnement et en veillant à sa compréhension.

3° Le droit à la participation directe, ou avec l'aide de son représentant légal, à la conception et à la mise en oeuvre 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.



