

E.H.P.A.D Résidence Pierre Bonhomme

Association Pierre Bonhomme

9. Rue Pierre Bonhomme

46500 GRAMAT

REGLEMENT DE FONCTIONNEMENT

Le Règlement de fonctionnement a été approuvé en Conseil d'Administration du 20/11/2023 et soumis avec avis favorable du Conseil de la vie Sociale du 23/11/2023. et consultation CSE du 3/11/2023

Tél : 05 65 38 73 27

Fax : 05 65 33 41 02

Mél :
directeur@residencepierrebonhomme
.fr

Site : www.residencepierrebonhomme.fr

I CONDITIONS GENERALES DU REGLEMENT

Les établissements autorisés à héberger des personnes âgées dépendantes (EHPAD) sont des établissements sociaux et médico-sociaux qui relèvent de la loi n°2002-02 du 2 janvier 2002. Ils sont soumis aux dispositions du code de l'action sociale et des familles (CASF) tant pour la gestion administrative que pour la prise en soins des personnes accueillies. L'article L.311-7 du CASF soumet les EHPAD à l'élaboration d'un règlement de fonctionnement qui définit les droits de la personne et les obligations et devoirs nécessaires au respect des règles de vie collective au sein de l'établissement.

1- OBJET DU REGLEMENT :

Le présent document adopté par le conseil d'Administration de résidence Pierre Bonhomme, et consultation du Conseil de la vie sociale, a pour but de **fixer les conditions** pour une vie personnelle et collective harmonieuse au sein de l'établissement. Ce règlement ainsi que livret d'accueil et la charte des droits et liberté de la personne accueillie sont remis au résident afin de mieux connaître l'établissement et de faciliter ses relations avec autrui. Il est également affiché à l'accueil de l'établissement dans la salle des familles.

Le règlement de fonctionnement et le contrat de séjour, remis lors de l'admission et sur demande, agissent en complémentarité pour garantir l'information du résident. Le premier texte fixe les droits et devoirs du résident nécessaires au respect des règles de la vie en collectivité tout en lui assurant le respect de sa dignité, de son intégrité, de sa vie privée, de son intimité et de sa sécurité. Quant au contrat de séjour, il précise de manière exhaustive les obligations réciproques et personnalisées que prennent l'établissement et la personne accueillie. Il énumère les prestations convenues. Il fixe les tarifs et leurs modalités d'évolution.

Date de dernière mise à jour : 01.01.2024

2- MODIFICATION DU REGLEMENT

Le présent règlement de fonctionnement est révisé chaque fois que nécessaire et au moins une fois tous les 5 ans. Il peut être modifié à l'initiative du directeur d'établissement ou à la demande du conseil à la vie sociale et des problèmes posés dans son application.

Les modifications font l'objet d'avenants ou de réécriture conclus après adoption par le Conseil d'Administration de la résidence et consultation du conseil à la vie sociale et des instances représentatives du personnel de l'établissement. Le résident ou, le cas échéant, son représentant légal est informé de celles-ci par tous les moyens utiles (affichage, avenant...).

II ADMISSION – INSTALLATION - FACTURATION

Lors de l'entrée dans l'établissement le résident ou, le cas échéant, son représentant légal, transmet les informations administratives et médicales nécessaires à sa prise en charge. Il devra également indiquer les dispositions particulières à prendre en cas d'hospitalisation et de décès.

1- Contrat de séjour :

Un contrat de séjour est signé entre la personne âgées et l'établissement conformément au décret n°2004-1274 du 26 novembre 2004.

Un exemplaire est remis au résident ou, le cas échéant, à son représentant légal en même temps que le présent règlement de fonctionnement, livret d'accueil et la charte des droits.

2- Personnes référentes

Afin de se faire accompagner dans la prise de connaissance et la compréhension de ses droits, le résident peut désigner le nom **d'une personne de confiance** à tout moment conformément à l'article L.311-5-1 du CASF. Cette désignation est faite par écrit et cosignée par la personne désignée. Elle est révisable et révocable à tout moment.

Cette personne de confiance, qui peut être un parent, un proche ou le médecin traitant, peut être consultée au cas où le résident serait hors d'état d'exprimer sa volonté et de recevoir l'information nécessaire à cette fin. Elle rend compte de la volonté de la personne.

3- Etat des lieux

Un état des lieux contradictoire et écrit est dressé avec un membre de la direction à l'entrée et au départ du résident et figure en annexe du contrat de séjour.

Toute modification ultérieure dans le logement fait l'objet d'une demande auprès de la direction. Les travaux ne doivent pas être entrepris sans son accord ; faute de quoi elle se réserve le droit de remettre le logement dans son état initial et d'en adresser la facture au résident ou ayant-droit. Toute modification ultérieure fait l'objet d'un avenant au contrat de séjour.

Toute détérioration, autre que la vétusté, ou disparition de matériel fera l'objet d'une facturation à la charge du résident, le cas échéant, de son représentant légal ou d'une retenue sur le dépôt de garantie versé au moment de l'admission.

4- Inventaire des biens et objets

Le mobilier : Un inventaire de biens meubles apportés par le résident est réalisé le jour de son admission et est annexé au contrat de séjour. Toute modification ultérieure fait l'objet d'un avenant.

Objet de valeur : Les modalités de dépôt des objets de valeur lors de l'admission sont régies par les articles L.1113-1 à L.1113-9 du code de la santé publique (document joint en annexe du règlement). Cette législation a pour but de protéger les résidents contre la perte, le vol et la détérioration des objets confiés.

Pour ce faire, lors de son admission, le résident est invité à effectuer le dépôt des choses mobilières de valeur (objets, documents...) qu'il apporte pour la durée de son séjour dans l'établissement. Un coffre-fort collectif est ainsi mis à disposition du résident pour le dépôt de ces objets consignés sur un registre spécial. Le dépôt et le retrait de ces objets est réalisé conformément aux dispositions de l'article R.1113-3 du CSP et aux heures d'ouverture du secrétariat.

Lorsque le résident décide de conserver auprès de lui un ou plusieurs objets susceptibles d'être déposés au coffre en application de l'article R.1113-3 du CSP, la responsabilité en cas de perte, vol ou détérioration s'applique conformément à l'article susnommé. L'établissement n'est responsable de la perte, du vol ou de la détérioration des objets d'usage courant que le résident conserve auprès de lui que si une faute du personnel de l'établissement est établie.

Lors de la rupture du contrat de séjour, quel qu'en soit le motif, l'établissement invite le résident ou, le cas échéant, son représentant légal à procéder au retrait des objets déposés. La fiche de retrait est émargée et le registre mis à jour.

En application de l'article L.1113-7 du CSP, les objets non réclamés sont remis, un an après la sortie ou le décès du résident, à la Caisse des Dépôts et consignations s'il s'agit de sommes d'argent, titres et valeurs mobilières ou, pour les autres biens mobiliers, au Service des Domaines aux fins d'être mis en vente.

5- Aide administrative

Quand les revenus du résident ne lui permettent pas ou plus de régler les frais de séjour, le résident peut solliciter le Conseil Départemental au titre de l'aide sociale à l'hébergement et de l'allocation personnalisée à l'autonomie. Sous certaines conditions, le résident peut également prétendre à l'Allocation Logement.

La Direction de l'établissement se tient à disposition du résident et de sa famille pour leur fournir tout renseignement complémentaire et documentation nécessaire à l'obtention des aides financières mentionnées ci-dessus.

Sur demande, l'établissement pourra également orienter le résident ou, le cas échéant, son représentant légal dans certaines démarches administratives liées à l'admission du résident (changement d'adresse, assurance civile...)

III DROITS ET OBLIGATIONS DU RESIDENT

1- Mission et engagement de l'établissement

L'établissement a pour mission de rendre effectif le droit au respect de la dignité, de l'intégrité, de la vie privée, de l'intimité et de la sécurité des personnes qu'il héberge. Il veille également à un suivi médical adapté et à la protection sanitaire et alimentaire de l'ensemble de ses résidents.

En cas de nécessité, conformément à l'article L.311-4-1 du CASF, le contrat de séjour du résident pourra comporter une annexe définissant les mesures particulières à prendre, autres que celles définies par le règlement de fonctionnement, **pour assurer l'intégrité physique et la sécurité de la personne accueillie et pour soutenir l'exercice de sa liberté d'aller et venir**. Ces mesures ne sont prévues que dans l'intérêt des résidents, si elles s'avèrent strictement nécessaires. Elles sont définies après examen du résident et au terme d'une procédure collégiale mise en œuvre à l'initiative du médecin coordonnateur de l'établissement A l'issue d'une procédure d'élaboration du contenu de l'annexe et d'information du résident fixée par décret daté du 15 décembre 2016, le directeur d'établissement ou son représentant, et le résident et le cas échéant, la personne chargée de la mesure de protection juridique, signent conjointement l'annexe au contrat de séjour.

Le contenu de cette annexe pourra être révisé à tout moment à l'initiative :

- du médecin coordonnateur, du directeur d'établissement, du résident ou sur proposition de la personne chargée de la mesure de protection juridique ou de la personne de confiance par demande écrite transmis au directeur de l'établissement.

Le projet d'établissement de la résidence , définissant les missions, les orientations les valeurs sur lesquelles les professionnels vont s'appuyer dans leur action quotidienne, s'assure que la prise en charge du résident se fait dans le respect de ces droits fondamentaux. L'accueil et le séjour du résident dans l'établissement s'inscrivent aussi dans le respect des principes et des valeurs définis par la **Charte des droits et libertés de la personne accueillie** incluse dans le livret d'accueil et affichée dans le hall d'entrée de l'établissement.

2- Projet de vie du résident

Institué par la loi du 2 janvier 2002, dont les dispositions ont été intégrées dans le code de l'action sociale et des familles, l'établissement est tenu d'élaborer pour chacune des personnes qu'il accueille « un projet personnalisé ». Un avenant au contrat de séjour doit préciser, dans un délai de six mois suivant l'admission, les objectifs et prestations adaptés au résident.

Le droit de participation directe de l'utilisateur ou de son représentant légal à la conception et à la mise en œuvre du projet personnalisé qui le concerne est

favorisé. Les décisions qui ont un impact important sur la vie du résident nécessitent de nourrir un dialogue entre la personne, ses proches et les professionnels concernés. Ce dialogue est nécessaire pour réussir techniquement la coordination ou le passage de relais entre intervenants et assurer la cohérence globale du parcours de la personne. La réalisation de ce projet nécessite de rechercher des formes de communication diversifiées, dès lors que les capacités d'expression et/ou d'élaboration intellectuelle des résidents sont limitées. Les professionnels recherchent ainsi toutes les réponses possibles pour être au plus près des attentes de la personne accueillie et de son représentant légal.

Le projet personnalisé est co-évalué par la personne elle-même et son représentant légal, les professionnels et les partenaires concernés. Des objectifs ayant été fixés, un plan d'actions et des modalités d'accompagnement ayant été mis en œuvre, les parties prenantes du projet personnalisé échangent sur la réalisation des objectifs, repèrent les effets, produisent une analyse et réinterrogent les hypothèses. Les résultats de la co-évaluation permettront d'élaborer de nouveaux objectifs, de modifier les actions proposées, d'ajuster les types d'accompagnement et de réinvestir le projet personnalisé afin de l'actualiser à minima une fois par an.

3- Participation des résidents

Le conseil de la vie sociale (CVS)

Afin d'associer les résidents au fonctionnement de l'établissement, il est institué au sein de chaque EHPAD un Conseil de la vie sociale.

Dans l'esprit du décret n°2022-688 du 25 avril 2022, la composition de notre Conseil se décompose comme suit :

- 2 à 4 résidents
- 4 représentant des familles ou proches aidants
- 1 représentant du conseil d'Administration
- 1 représentant des bénévoles
- 2 représentants des salariés
- le directeur et la cadre de santé

Ce décret par son article 311-18 ouvre la participation au CVS à des représentants extérieurs qui en feront la demande :

- un représentant du conseil départemental
- un représentant de l'ARS
- une personne qualifiée
- un défenseur des droits

Le CVS établit son règlement intérieur dès sa première réunion.

Dans l'esprit du décret, nous ne faisons pas d'élection des résidents compte tenu d'un turn over important et une moyenne d'âge très élevée mais nous faisons appel au volontariat, à leur désir, à leur état de santé du moment.

LE CVS exerce les attributions suivantes :

- il donne son avis et peut faire des propositions sur toute question intéressant le fonctionnement de l'établissement, notamment sur les droits et libertés des personnes accompagnées, l'organisation intérieure et la vie quotidienne, les activités, l'animation socioculturelle et les prestations proposées par l'établissement, les projets de travaux et d'équipements, la nature et le prix des services rendus, l'affectation des locaux collectifs, l'entretien des locaux, les relogements prévus en cas de travaux ou de fermeture ; les mesures prises pour favoriser les relations entre ces participants ainsi que les modifications substantielles touchant aux conditions de prise en charge.

- il est associé à l'élaboration ou à la révision du projet d'établissement en particulier son volet portant sur la politique de prévention et de lutte contre la maltraitance

- il est entendu lors de la procédure d'évaluation, est informé des résultats et est associé aux mesures correctives à mettre en place

Lorsque le CVS est saisi de demandes d'information ou de réclamations concernant les dysfonctionnements graves dans leur gestion ou les organisations susceptibles d'affecter l'accompagnement des personnes, le respect de leur droits et de tout événement ayant pour effet de menacer ou de compromettre la santé, la sécurité ou le bien-être physique ou moral des personnes accompagnées, le président du CVS oriente les demandeurs vers les personnes qualifiées, le dispositif de médiation ou le délégué territorial du défenseur des droits.

L'EHPAD réalise chaque année une enquête de satisfaction sur la base de la méthodologie et des outils élaborés par la Haute Autorité de Santé. Les résultats de ces enquêtes sont affichés dans l'espace d'accueil de l'établissement et sont examinés tous les ans par le Conseil.

Le CVS se réunit 2 à 3 fois par an. Un compte-rendu est mis à l'affichage et accessible dans un classeur dans la salle des familles.

Autres formes de participation

L'établissement met en œuvre également les actions suivantes visant à associer les résidents et leur famille à la vie de l'établissement :

- Mise en place d'une commission de restauration et d'animation,
- Boîte aux lettres à disposition des résidents et de leurs familles pour des idées
- Registre réclamation et de satisfaction des usagers accessible au secrétariat.

Exercice des droits civiques

A chaque élection (présidentielle, législative, municipale...), la direction facilite l'exercice du droit de vote des résidents (procuration, déplacement...).

4- Prévention de la violence et promotion de la bientraitance

La politique de promotion de la bientraitance est une priorité de l'établissement. Le personnel bénéficie de formations afin de promouvoir la bientraitance dans ses pratiques quotidiennes.

Dans cette optique, la Direction donnera les suites appropriées à tout acte éventuel de maltraitance physique, psychique ou morale, matérielle et financière, de négligence active ou passive sur un résident dont elle pourrait avoir connaissance. Les personnels ont l'obligation de dénoncer les faits de maltraitance dont ils sont témoin dans l'exercice de leurs fonctions. Ils sont alors protégés conformément à la législation en vigueur.

Le numéro national d'appel contre la maltraitance des personnes âgées et des personnes handicapées est le **3977**

5- Accompagnement de fin de vie

Les équipes de la résidence sont en capacité de prodiguer les soins adaptés aux résidents déclarés en fin de vie et souhaitant terminer leur chemin de vie dans l'établissement. Ces professionnels peuvent ainsi réaliser sur place des soins de confort, assurer une présence accrue auprès du résident et de son entourage tout en se faisant accompagner par des équipes extérieures spécialisées en soins palliatifs afin de renforcer l'accompagnement autour du résident.

Le résident dispose du libre choix de prévoir les modalités d'accompagnement de sa fin de vie et de l'organisation de ses obsèques. Pour ce faire, le résident est invité à informer l'établissement des mesures qu'il a déjà prises, ou souhaiterait prendre, en matière d'obsèques et de directives anticipées dans le cas où il ne serait plus à même d'exprimer sa volonté. Ces modalités sont annexées au contrat de séjour.

6- Droit à l'image

Dans le cadre de ses activités d'animation, l'établissement peut être amené à effectuer des prises de vue des personnes accueillies (photos et vidéos) qui seront exploitées et diffusées dans un cadre strictement non commercial, au sein même de la structure ou à l'extérieur comme support d'illustration des manifestations institutionnelles.

Le principe du droit à l'image permet à toute personne de s'opposer – quelle que soit la nature du support utilisé – à la reproduction et à la diffusion sans autorisation expresse de son image ; Pour cette raison, la signature d'une autorisation de droit à l'image est systématiquement proposée à la personne accueillie lors de son admission et annexée au contrat de séjour.

Tout résident refusant la publication ou la reproduction d'une prise de vue en particulier le concernant peut toujours faire valoir son opposition indépendamment de la signature de l'autorisation.

7- Liberté de culte

La pratique du culte religieux 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. Les conditions de la pratique religieuse ou philosophique, y compris la visite de représentants des différentes confessions, sont facilitées aux résidents qui en font la demande.

Un office religieux célébré par un prêtre catholique, assisté de bénévoles, pour les résidents de l'établissement se déroule tous les jours à 11 heures à l'oratoire, et une messe avec le prêtre de Gramat régulièrement

Des religieuses peuvent rendre une visite personnalisée à tout résident qui en fait la demande.

8- Données personnelles

L'Etablissement sera amené lors de l'admission du résident puis tout au long de son séjour, à collecter et à traiter des données à caractère personnel le concernant.

La mise en œuvre de ces traitements interviendra dans le respect des dispositions du règlement 2016/679 du 27 avril 2016 relatif à la protection des données (RGPD) ainsi que de la loi n°78-17 du 6 janvier 1978 (dite informatique et libertés) modifiée.

Ces traitements ont pour objectif l'accueil et l'hébergement du résident, sa prise en charge administrative ainsi que la dispense des soins médicaux qui lui sont nécessaires. Ne sont traitées que les données strictement nécessaires à ces objectifs.

Les traitements concernés ont pour fondement légal soit l'exécution par l'établissement du contrat de séjour qui le lie au résident, soit le respect d'une obligation légale à laquelle est soumis l'Etablissement, soit l'exécution d'une mission d'intérêt public dont est investi l'établissement, soit enfin les intérêts légitime poursuivis par l'Etablissement. Ces derniers concernent la réalisation d'études et de statistiques afin d'améliorer les services rendus aux résidents.

Le résident est informé que la fourniture de différentes données administrative le concernant revêt un caractère réglementaire au regard des autorités de santé et de la sécurité sociale. Leur fourniture est par conséquent obligatoire.

Les données concernant le résident seront retirées de la base active du logiciel d'administration et de soins utilisé par l'Etablissement après deux ans à compter du dernier contact avec le résident sauf dispositions législatives ou réglementaires contraires. A l'expiration de cette période, les données sont détruites de manière sécurisée ou archivées dans des conditions définies en conformité avec les dispositions législatives et réglementaires applicables.

Les destinataires des données concernant le résident sont les professionnels de santé, les membres de l'équipe de soins et les personnels en charge de l'administration de l'Etablissement dans la limite de leurs fonctions et

attributions. Peuvent être également destinataires des données concernant le résident les personnels dûment autorisés des prestataires de l'établissement lorsque cette transmission est strictement nécessaire de leurs travaux.

L'Etablissement met en œuvre des mesures de sécurité techniques et organisationnelles garantissant un niveau de sécurité adapté au risque.

Accès aux données : Conformément aux articles 15 à 20 du règlement (EU) 2016/679 du 27 avril 2016 relatif à la protection des données (RGPD), le résident ou, le cas échéant, son représentant légal dispose d'un droit d'accès, de rectification, de limitation, d'effacement, d'opposition et de portabilité de ses données.

Le résident a le droit d'introduire une réclamation auprès de la Commission Nationale de l'Informatique et des libertés (CNIL) – adresse postale : 3place de Fontenoy – TSA 80715- 75334 Paris Cedex 07 – tél : 01 53 73 22 22 site internet : <http://www.cnil.fr>

Accès du résident aux informations concernant sa santé : En application de l'article L1111-7 du code de la santé publique, tout résident, ou le cas échéant, son représentant légal, ou une personne qu'il a mandaté dès lors qu'elle dispose d'un mandat express et peut justifier de son identité, a accès sur demande formulé par écrit de manière précise aux informations concernant sa santé détenues par l'Etablissement. La communication des informations peut s'effectuer avec un accompagnement psychologique ou médical approprié si nécessaire.

Confidentialité et partage d'information : toute personne prise en charge par un EHPAD a droit au respect de sa vie privée et du secret des informations la concernant. De ce fait, les professionnels de santé exerçant au sein de l'Etablissement sont tenus au secret de l'information relative aux résidents dont ils sont détenteurs.

Toutefois, dans les conditions prévues à l'article L1110-4 du code de la santé publique, cette protection de l'information ne s'oppose pas au partage d'informations entre les professionnels participant à la prise en charge des résidents. La personne accueillie ou, le cas échéant, son représentant légal, peut cependant exercer son droit d'opposition à l'échange d'informations la concernant.

9- Relation avec autrui

Relations avec les autres résidents

Bien qu'il dispose d'une chambre personnelle, le résident vit au sein d'une collectivité qui a ses règles et son mode de vie. Chacun y a ses habitudes et se construit un réseau de relations.

La politesse, la courtoisie et la convivialité participent au savoir-vivre et permettent de bâtir des relations amicales. Apporter un soin particulier à sa présentation physique (propreté des vêtements, odeur corporelle...) fait aussi partie des savoir-vivre imposés par l'établissement favorisant ainsi le bien vivre ensemble.

Certains comportements et manquements graves au règlement de fonctionnement ne peuvent être tolérés (bruit excessif, non respect des règles de sécurité...).

Sans que cette liste soit exhaustive, citons :

- Détérioration volontaire des locaux et du mobilier
- Litiges graves avec les autres résidents
- Litiges graves avec le personnel et/ou la direction
- Occupation bruyante des locaux (TV, radios, cris...)
- Ethylisme, toxicomanie, tabagie dans les locaux ou dans son lit
- Tenue et comportement incompatibles avec toute vie sociale (grossièreté, scandale, outrage aux mœurs, abus de confiance, vols...)
- Refus de soins prescrits rendant incompatible la vie en collectivité
- Refus de se conformer aux horaires en vigueur dans l'établissement (repas...)

Les manquements aux principes listés ci-dessus feront l'objet d'une médiation entre le résident ou, le cas échéant, son représentant légal et la Direction. Si le résident ou, le cas échéant, son représentant légal souhaite se faire accompagner dans cette médiation, il pourra faire appel aux instances de médiation prévues à cet effet (cf recours en cas de litige ci-dessous).

Si le comportement du résident ne se modifie pas après la notification des faits contestés, la direction se réserve le droit de prendre la décision motivée d'initier une procédure de résiliation du contrat de séjour conformément **à l'article L.311-4-1 du code de l'action sociale et des familles** et dans les conditions prévues par le contrat de séjour joint au présent règlement.

Un résident a la possibilité de contester la décision de résiliation du contrat pour manquement à ses obligations contractuelles devant les juridictions civiles compétentes.

Relations avec le personnel

Recrutés pour leurs qualifications professionnelles mais surtout pour leurs qualités humaines, les personnels s'attachent à apporter une réponse adaptée aux besoins et souhaits de chaque résident.

La courtoisie, la politesse, la convivialité sont la base pour une relation en toute confiance entre les résidents et les salariés.

Les résidents ne doivent pas confier à un salarié des tâches personnelles (courses, lessive...) à réaliser en dehors des horaires de travail sans l'accord de la Direction. Les pourboires et cadeaux aux personnels sont strictement interdits.

Toute plainte ou remarque concernant la qualité des prestations dues au résident est à **adresser impérativement** à un membre de la Direction.

10- Recours en cas de litige

Tout litige entre un résident et l'établissement lié à l'application du présent règlement ou du contrat de séjour fait l'objet d'un entretien physique entre le résident ou, le cas échéant, son représentant légal et le directeur de l'établissement. A défaut de ne pouvoir organiser cet entretien, une correspondance par lettre recommandée avec accusé de réception se met en place.

Le résident peut saisir le conseil de la vie sociale pour rendre un avis sur la situation. Si le président du CVS le juge opportun, il invite le résident à donner toute explication utile afin d'éclairer son jugement.

En l'absence de conciliation, plusieurs possibilités s'offrent au résident :

- Conformément à l'article L. 311-5 du CASF, le résident ou, le cas échéant, son représentant légal a la possibilité de se faire assister par une **personne qualifiée** choisie sur la liste départementale établie par le Préfet du Département et le Président du Conseil Départemental ; cette liste est incluse dans le livret d'accueil, affichée dans la salle des familles.
- Conformément à l'ordonnance du 20 août 2015, le résident ou, le cas échéant, son représentant légal, peut solliciter auprès de la direction de l'établissement, le recours au **médiateur de la consommation**. Ce dispositif de médiation a pour objectif de régler les litiges entre professionnels et consommateurs dans tous les secteurs.
- Le résident pourra faire appel à la médiation orchestrée par le **Défenseur des droits** ; les coordonnées du Défenseur sont disponibles auprès de la direction.

Quand la procédure amiable a échoué, le résident ou, le cas échéant, son représentant légal peut saisir, soit l'une des juridictions territorialement compétentes en vertu du code de procédure civile, soit la juridiction du lieu il demeurerait au moment de la conclusion du contrat de séjour ou de la survenance du fait dommageables.

IV REGLES DE VIE DE L'ETABLISSEMENT

11- Jouissances des locaux collectifs et privés

Aménagement et entretien de la chambre

Le résident est encouragé à personnaliser sa chambre afin de reproduire son cadre de vie coutumier et rassurant. Cependant, pour des raisons de sécurité, il restera interdit de brancher dans les chambres plusieurs appareils électriques sur une même prise électrique. Les appareils de type couverture chauffante, réchaud, radiateur, fer à repasser ... sont interdits dans les chambres.

Les autres appareils doivent être conformes aux normes en vigueur. Pour ces mêmes raisons de sécurité, le résident ne doit pas cuisiner dans sa chambre ni stocker des denrées périssables et matières dangereuses (alcool à brûler...).

L'entretien quotidien de la chambre est assuré par les agents de ménage suivant un planning géré par la direction selon un protocole d'hygiène adapté. Un agent d'entretien peut réaliser les travaux de bricolage et de décoration de la chambre. Les pannes (ampoules ou néons grillés, fuite d'eau, petit problème électrique) sont à signaler au secrétariat ou à défaut, à l'infirmerie ou la direction.

L'établissement remet au résident une clé de sa chambre. En cas de perte de la clé, l'établissement la fait refaire aux dépens du résident. A tout moment pour raisons de sécurité (incendie, dégât des eaux, maladie...), la direction ou le personnel dûment mandaté doit pouvoir pénétrer dans le logement. En conséquence, il est interdit de poser un autre verrou ou de modifier la serrure de la porte de chambre.

La configuration actuelle des lieux est la suivante :

Un bâtiment historique de 42 chambres individuelles entièrement modernisé et rénové et une extension de 42 chambres dont 13 affectées à l'unité de soin Alzheimer.

Le logement des résidents est assuré dans des chambres individuelles d'une superficie comprise entre 20 et 24 m².

Conformément aux dispositions réglementaires en vigueur, précitées, l'organisation et l'affectation des locaux tant collectifs que privés se décompose ainsi qu'il suit :

1) Equipements collectifs :

Dans le bâtiment historique, desservi par deux ascenseurs, ceux-ci comprennent :

- Au sous-sol, une salle de sport, une salle que nous avons affectée au personnel de coupure pour se reposer
- Au rez de chaussée, une véranda très lumineuse, une salle pour accueillir les familles, une salle de réunion, un salon de coiffure et les bureaux

administratifs (direction, secrétariat, comptabilité) et de soins (bureaux du médecin coordonnateur et des infirmières).

- Au 1^{er} étage, une salle d'animation et une de détente, une salle de bain commune.
- Au 2^{ème} étage, un salon et un oratoire, un coin repas, une salle de bain commune.

Dans le nouveau bâtiment, desservi par un ascenseur, ceux-ci comprennent :

- Au rez de chaussée bas, une chambre funéraire de deux places et sa salle de recueillement, une blanchisserie.
- Au rez de chaussée, l'office de la cuisine gérée par un prestataire de services, une salle à manger affectée aux résidents, un salon pour déjeuner avec la famille, un belvédère.
- Au 1^{er} étage, un espace de vie, un espace rencontre, bibliothèque et chambre d'hôte.
- Au 2^{ème} étage, notre unité de soin Alzheimer avec un espace de vie, une terrasse et son jardin thérapeutique.
- Au 3^{ème} étage, bureau de notre psychologue, un espace de vie.

Les murs des circulations sont équipés de mains courantes.

2) Equipements privatifs :

Chaque chambre est pourvue d'une salle de bain et sanitaire individuel adaptée aux besoins des personnes âgées accueillies.

Chaque chambre est également équipée d'un placard de rangement, pré équipée d'une ligne téléphone et de télévision comme cela est précisé dans votre contrat de séjour.

Vous pouvez ainsi faire installer une ligne de téléphone privée dans votre chambre si tel est votre désir en contactant France Télécom- Orange ou un de ses concurrents.

12- Sécurité/Urgence

Une présence active 24h/24 est organisée dans l'établissement. Les résidents sont équipés d'un bracelet appel malade directement relié avec les équipes soignantes ou les veilleuses de nuit. En cas d'urgence, le personnel soignant prend contact avec le médecin traitant ou en cas d'absence, le service d'urgence qui peut décider de faire hospitaliser le résident.

Les consignes de sécurité sont affichées à chaque étage ; l'établissement invite le résident à lire attentivement ces consignes.

L'établissement est équipé d'un système de sécurité incendie de type J. Celle-ci permet de détecter, de localiser le feu, ainsi que de désenfumer et de répartir par zones avec portes coupe-feu.

13- Linge plat et linge personnel

L'établissement fournit le linge blanc (drap, couverture, couvre-lit, serviette de table, serviette de toilette...). Les draps sont changés en fonction des besoins du résident.

Le linge personnel du résident en nombre suffisant **devra être marqué par vos soins**. Chaque modification de trousseau sera obligatoirement signalée aux personnels. De même, l'établissement ne prend pas en charge le linge nécessitant un entretien particulier (pure laine, Damart...).

En cas de non-respect de ces consignes, l'établissement décline toute responsabilité.

Le blanchissage peut être assuré par un prestataire de votre choix autre que l'établissement, qui sera alors à votre charge mais n'entraînera pas une minoration du prix de journée (inclus dans le socle de prestations).

14- Alcool et tabac

Le résident doit faire preuve de modération dans sa consommation d'alcool. L'état d'ivresse répétés et les comportements afférents ne peuvent être tolérés.

En application du décret du 15/11/2006 concernant le tabac dans lieux collectifs, il est recommandé de ne fumer qu'à l'extérieur de l'établissement. Par mesure de sécurité, il est strictement interdit de fumer dans les lits.

15- Animaux de compagnie

Pour des raisons d'hygiène et de sécurité au sein de la résidence, les animaux personnels (chat, chien, lapin, oiseaux...) ne sont pas admis. Cependant, l'entourage du résident peut lui rendre visite en compagnie de son animal favori sans gêner les autres résidents.

16- Repas

Les repas sont servis aux heures suivantes :

- Le petit déjeuner de 7h30 à 9h00 (en chambre)
- Le déjeuner de 11h45 (en chambre et cantous), de 12h (salle à manger) à 13 heures
- Le goûter de 15h30 à 16h00
- Le dîner à partir de 18h (en chambre et cantous) et de 19h (salle à manger)

Une collation nocturne peut être distribuée sur demande du résident.

Le service des repas en chambre est réservé aux résidents dont l'état de santé ne leur permet pas de se rendre en salle à manger (prescription médicale ou infirmière).

Elaborés par une diététicienne, les menus sont contrôlés par la direction. Ils sont affichés à l'entrée du restaurant. Nous essayons de satisfaire les goûts de chacun avec une variété des menus au travers d'une cuisine traditionnelle. Sur prescription médicale, tous les régimes sont assurés.

Les visiteurs peuvent prendre leur repas dans la salle des familles avec les résidents, sous réserve de prévenir le secrétariat, la comptabilité ou les infirmières au moins 48 h avant. Le prix de repas « visiteurs » est affiché dans le hall d'accueil.

17- Visites et sorties

Le résident reçoit librement ses visiteurs. Pour la sécurité, l'établissement est fermé entre 21h et 7h sauf circonstances exceptionnelles (fin de vie, passage d'un parent éloigné, spectacles en ville...)

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

Toute sortie du résident à l'extérieur de l'établissement doit être préalablement signalée au secrétariat, comptabilité ou à l'infirmerie. Sauf cas exceptionnel ou dans le cadre de l'organisation par l'établissement d'une animation extérieure, le personnel de l'établissement n'a pas vocation à accompagner le résident dans ses sorties extérieures.

En cas de déplacements organisés par l'établissement, à l'occasion des activités extérieures, l'établissement utilisera les véhicules dont il dispose ou fera appel à une société de transport.

18- Petites courses

En l'absence de boutique, notre comptable peut vous proposer des produits (produits de toilette, papeterie, timbres...). Chaque produit acheté fera l'objet d'un reçu et sera défacturé de la facture mensuelle, ou payable directement à la comptable.

Sauf cas exceptionnel, le personnel de la résidence ne dispose pas d'autorisation pour aller faire les courses des résidents à l'extérieur de l'établissement.

19- Loisirs-Animation

Le projet d'animation s'inscrit dans le projet d'établissement, est partie prenante de la vie de l'établissement et du « prendre soin ». Toutes les animations sont sur la base du libre choix y compris ne rien faire, selon le principe de « proposer sans jamais imposer ».

Les animations visent :

- A favoriser le lien social y compris par des échanges inter générationnels
- Maintenir l'autonomie par des activités manuelles, manuelles, sportives
- Maintenir et développer les capacités physiques et cognitives
- Conserver une bonne image de soi.

L'animation se décline sous forme d'activités ou des sorties proposées par l'animatrice, les soignants, les bénévoles. Tout le personnel est acteur de l'animation.

L'Association « Les amis de Pierre bonhomme » a été constituée afin d'améliorer le bien-être des résidents par la promotion et la participation aux animations, de l'accompagnement de qualité et de l'amélioration du quotidien.

V	PRESTATIONS EXTERIEURES
----------	--------------------------------

1- Médecine générale et spécialisée

Le résident peut faire appel au médecin/spécialiste ou auxiliaire médical libéral de son choix et être examiné hors la présence d'un tiers. La liste des médecins est jointe en annexe du présent règlement (aucun médecin n'a souhaité signer la convention « EHPAD »).

2- Transports sanitaires

A l'exception des transports liés à l'urgence de soins (SAMU, pompiers...), les transports en ambulance ou VSL validés par un bon de transport établi par un médecin, sont pris en charge par la caisse d'assurance maladie et la mutuelle du résident. Les autres transports sont considérés comme déplacements personnels et donc à la charge du résident. Le choix de votre transport sanitaire vous sera demandé lors de votre pré admission.

3- Laboratoire d'analyses médicales

Sur prescription médicale, il peut être nécessaire de faire pratiquer une analyse biologique par un laboratoire. Dans un souci d'efficacité, de rapidité et une meilleure collaboration, un laboratoire local a été retenu.

Les résultats des analyses sont transmis en toute confidentialité au médecin prescripteur qui se met en relation avec le service paramédical de l'établissement pour adapter au mieux le traitement ou les soins nécessités par l'état de santé du résident.

Néanmoins, le résident reste libre de consulter le laboratoire d'analyses médicales qu'il souhaite.

4- Pédicure/podologue

Le résident peut faire appel au pédicure de son choix, les frais de pédicurie étant à sa charge. Toutefois, si vous êtes diagnostiqué diabétique de grade II et avec une prescription médicale, vous pouvez être remboursé.

5- Coiffure/Esthétique

Un salon de coiffure au rez de chaussée est à la disposition des résidents. Le résident est libre de faire appel au coiffeur de son choix selon liste annexée au présent règlement. Les inscriptions sont prises par le secrétariat selon un planning propres aux coiffeuses qui y officient. Les frais sont à la charge du résident.

6- Médicaments

L'établissement propose une prise en charge complète de la gestion des médicaments du résident sous réserve de disposer de la totalité des ordonnances prescrites par son médecin traitant ou son spécialiste.

Pour assurer la sécurité du circuit du médicament, l'établissement dispose d'une convention avec les pharmacies de Gramat qui prennent en charge à tour de rôle la délivrance des traitements des résident de l'établissement, comme suit :

Mois 1	Pharmacie Lalo	12. Rue Louis conte
Mois 2	Pharmacie du Causse	1 Avenue Général de Gaulle
Mois 3	Pharmacie du Centre	15. Place de la République

La préparation est effectuée par une infirmière de l'établissement. La distribution et l'aide à la prise de médicaments est ensuite assurée par le personnel. Les médicaments doivent être pris par les résidents au moment de leur distribution.

Pour rappel, le résident conserve le libre choix de son pharmacien. Le résident ou, le cas échéant, son représentant légal, peut demander par écrit, à la direction de l'établissement, que l'approvisionnement de ses médicaments soit assuré par l'officine de son choix.

Après en avoir averti par écrit la direction, le résident ou, le cas échéant, son représentant légal peut également décider de gérer seul son traitement médical. Dans cette hypothèse, en cas de problème, la responsabilité de l'établissement ne pourra en aucun cas être engagée.

Fait à GRAMAT

Le : _____

Je déclare avoir pris connaissance de toutes les dispositions de ce règlement de fonctionnement et des annexes, en avoir un exemplaire et les accepter

Pour le Résident

**Le Résident
ou
son Représentant**
.....
.....
.....
.....

Pour l'Etablissement

Le Directeur

Christian ROCH

(précéder la signature de la mention « Lu et Approuvé »)

ANNEXES

AU

REGLEMENT

DE

FONCTIONNEMENT

- Annexe I : tarification des prestations.
- Annexe II : Listes des intervenants extérieurs

ANNEXE 1
TARIFICATION DES PRESTATIONS

ANNÉE 2023

- location chambre d'hôte	20 €
- petit déjeuner	5 €
- déjeuner	10 €*
- diner	8 €
* sauf repas réveillons, Noël et jour de l'an (repas amélioré)	20 €

LISTE DES INTERVENANTS EXTERIEURS

➤ **MÉDECINS**

Maison de santé

- MAVIEL Anais	05.65.38.71.36	Gramat
- CORBEL Marie-Pierre	05.65.38.71.36	Gramat
- MALLET-RAOULT Elisabeth	05.65.38.71.36	Gramat
- GARCIA Angela	05.65.38.71.36	Gramat
- COUE Guillaume	05.65.38.71.36	Gramat
- FERRIE Murielle	05.65.38.71.36	Gramat

➤ **KINÉSITHÉRAPEUTES**

- BARBIER Antoine	07.56.86.96.86	Alvignac
- VERNET Vincent	05.65.34.53.87	Gramat
- BRES Hervé	07.78.26.67.41	Gramat
- CAVARROC Julie	05.65.10.70.72	Gramat

➤ **PÉDICURE** 34.00 €
27.00 € si diabétique grade II
(sur prescription médicale, remboursable)

- PAPIN Christophe	05.65.20.68.68 06.37.74.17.41	La bastide
--------------------	----------------------------------	------------

➤ **PRESSING**

- PRESSING ST PIERRE	05.65.33.40.55	Gramat
----------------------	----------------	--------

➤ **COIFFEUSE intervenant dans notre salon**

- MOUNIER Fabienne
46 LEYME 06.82.36.41.77

- Nathalie Coiff'
46500 MAYRINHAC-LENTOUR 05.65.33.44.25

➤ **AMBULANCE**

ADGIE Ambulances 05.65.38.75.07

AB + 05.65.38.70.54

➤ **POMPES FUNEBRES**

- le Choix funéraire
Avenue des Cèdres
46500 GRAMAT 05.65.50.00.57

- Pompes Funèbres MALAURIE
46500 GRAMAT 05.65.33.46.96

Cette liste n'est pas exhaustive, le résident ou son représentant légal conservant in fine le libre choix des intervenants extérieurs