

# RÈGLEMENT

# DE

# FONCTIONNEMENT

(Selon décret n° 2003-1094 du 14 Novembre 2003)

Ce document a été validé par le :

- Conseil d'administration.
- Conseil de Vie Sociale.

Il est remis :

- aux résidents ou à leurs représentants légaux,
- aux membres du personnel,
- aux intervenants extérieurs,
- aux bénévoles.

Ce document est révisé chaque fois que nécessaire. Les modifications font l'objet d'avenants. Les résidents ou leurs représentants légaux sont informés de celles-ci par tous les moyens utiles.

Le présent document s'adresse aux personnes âgées et aux acteurs de l'établissement. Il définit les règles générales et permanentes d'organisation et de fonctionnement de l'établissement dans le respect des droits et des libertés de chacun. Il précise, le cas échéant, les modalités d'association de la famille à la vie de l'établissement.

Il s'appuie sur les articles L311-7, R311-33 à R311-37-1 du Code de l'Action Sociale et des Familles (CASF).

Il a été adopté par le Conseil d'Administration du CIAS Saumur sud le 26 mars 2025.

Fait à Fontevraud-L'abbaye,  
Le 26/03/2025



Il est remis et, à disposition de toute personne accueillie ou à son représentant légal avec le livret d'accueil et le contrat de séjour.

Il est affiché dans les locaux de l'établissement ou du service.

Les équipes sont à la disposition de la personne accueillie pour lui en faciliter la compréhension, le cas échéant.

Il est également remis à chaque personne qui exerce à titre libéral ou qui intervient à titre bénévole au sein de l'établissement.

Il précise les éléments suivants :

## Table des matières

|  |          |
|--|----------|
| <b>1. GARANTIE DES DROITS DES USAGERS.....</b>                                   | <b>3</b> |
| 1.1. PROJET D'ÉTABLISSEMENT .....  | 3        |
| 1.2. DROITS ET LIBERTÉS .....  | 3        |
| 1.3. DOSSIER DU RÉSIDENT.....  | 5        |
| 1.4. RELATIONS AVEC LA FAMILLE ET LES PROCHES .....                              | 5        |
| 1.5. PRÉVENTION DE LA VIOLENCE ET DE LA MALTRAITANCE .....                       | 5        |
| 1.6. DROIT À LA BIENTRAITANCE - CONCERTATION, RECOURS ET MÉDIATION .....         | 5        |
| <b>2. LE FONCTIONNEMENT DE L'ÉTABLISSEMENT .....</b>                             | <b>6</b> |
| 2.1. RÉGIME JURIDIQUE DE L'ÉTABLISSEMENT .....                                   | 6        |
| 2.2. LES PERSONNES ACCUEILLIES .....   | 6        |
| 2.3. L'ADMISSION .....   | 7        |
| 2.4. LE CONTRAT DE SÉJOUR.....   | 7        |
| 2.5. LES CONDITIONS DE PARTICIPATION FINANCIÈRE .....                            | 7        |
| 2.6. LA SÉCURITÉ DES BIENS ET DES PERSONNES, RESPONSABILITÉS ET ASSURANCES ..... | 7        |
| 2.7. LES SITUATIONS EXCEPTIONNELLES .....  | 8        |
| <b>3. LES RÈGLES DE VIE COLLECTIVE.....</b>                                      | <b>8</b> |
| 3.1. LES RÈGLES DE CONDUITE .....  | 8        |
| 3.2. L'ORGANISATION DES LOCAUX PRIVÉS ET COLLECTIFS .....                        | 9        |
| 3.3. LA PRISE EN CHARGE DES RÉSIDENTS.ET RELATIONS AVEC LE PERSONNEL.....        | 10       |
| 3.4. LES REPAS .....   | 10       |
| 3.5. LES ACTIVITÉS ET LOISIRS .....  | 11       |
| 3.6. LA PRISE EN CHARGE MÉDICALE .....   | 11       |
| 3.7. LE LINGE ET SON ENTRETIEN.....  | 11       |
| 3.8. LA PRATIQUE RELIGIEUSE OU PHILOSOPHIQUE.....                                | 12       |
| 3.9. LES VOLONTÉS EXPRIMÉES .....  | 12       |
| 3.10. LA FIN DE VIE .....  | 12       |
| 3.11. LE TRANSPORT .....   | 13       |
| 3.12. COURRIER.....  | 13       |
| 3.13. ANIMAUX .....  | 13       |
| 3.14. PRESTATIONS EXTÉRIEURES .....  | 13       |

## **1. GARANTIE DES DROITS DES USAGERS**

### **1.1. PROJET D'ÉTABLISSEMENT**

L'EHPAD d'Aliénor d'Aquitaine, géré par le CIAS (Centre Intercommunal d'Action Sociale) de Saumur sud, est un lieu de vie et de soins qui s'est donné pour mission d'accompagner les personnes âgées dans leur vie quotidienne et de répondre le mieux possible à leurs besoins.

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'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 quotidiennement les résidents à accomplir les gestes essentiels concernant la toilette, les autres soins du corps (coiffage, rasage ...), l'alimentation, l'habillement, les déplacements dans l'enceinte de l'établissement et toutes les mesures favorisant le maintien de l'autonomie plutôt que de substituer à eux et de "faire à leur place". De plus, il favorise la vie sociale du résident en l'aidant dans ses déplacements à l'extérieur de l'établissement et respecte ses choix chaque fois que cela est possible.

La résidence Aliénor d'Aquitaine s'est donnée 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, en veillant à sa compréhension.

La personne peut désigner par écrit une personne de confiance qui sera consultée au cas où le résident ne peut exprimer sa volonté et recevoir toute l'information nécessaire.

### **1.2. DROITS ET LIBERTÉS**

#### **A. Le Conseil d'administration**

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

Il est présidé par la Présidente du SIVU (Syndicat Intercommunal à Vocation Unique) Saumur Sud et est composé d'un élu de chaque commune et de 10 membres nommés par la Présidente.

Le Conseil d'Administration du CIAS se réunit 4 fois par an.

#### **B. Conseil de la Vie Sociale**

Il existe conformément au décret n°2004-287 du 25 mars 2004 un Conseil de la Vie Sociale, instance d'expression des résidents et de leurs familles dont la mission principale est l'amélioration de la vie quotidienne des résidents.

Plus globalement, il s'agit d'une instance consultative intervenant sur toutes les questions relatives à la vie dans l'établissement. Il est composé :

- d'un collège de résidents,
- d'un collège représentant des familles,
- d'un collège d'élus du conseil d'administration,
- d'un collège des salariés.

Leurs noms sont portés à la connaissance des résidents par voie d'affichage.

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

### **C. Valeurs fondamentales**

L'accueil et le séjour dans l'établissement s'inscrivent dans le respect des principes et valeurs définis par la Charte des droits et libertés de la personne âgée, en situation de handicap ou de dépendance (révision en 2007). La charte est affichée au sein de l'établissement et remise aux résidents au moment de l'admission.

Le résident est une personne qui a droit au respect de ses libertés fondamentales, dans le respect réciproque :

- des salariés
- des intervenants extérieurs
- des autres résidents
- de leurs proches

Ces libertés fondamentales sont les suivantes :

- respect de la dignité et de l'intégrité
- respect de la vie privée
- liberté d'opinion
- liberté de culte
- droit à l'information
- liberté de circulation
- droit aux visites

### **D. La liberté d'aller et de venir**

La liberté d'aller et venir du résident s'apprécie tant au regard de sa libre circulation à l'intérieur et à l'extérieur de la structure que de la possibilité qui lui est laissée de mener une vie ordinaire au sein de l'établissement même. Cette liberté fondamentale s'interprète de façon extensive et s'appuie sur les notions d'autonomie, de vie privée et de dignité.

La conférence de consensus de novembre 2004 « Liberté d'aller et venir dans les établissements sanitaires et médico-sociaux, et obligation de soins et de sécurité » a identifié trois raisons pouvant légitimer une limitation :

- Celles qui tiennent à **la sécurité** et visent à **protéger le résident** de lui-même, ou les tiers ; à la condition qu'elles soient justifiées, précisées et connues.
- Celles s'appuyant sur des **raisons médicales ou paramédicales** ; à la condition qu'elles soient expliquées et acceptées par le résident.
- Celles s'appuyant sur une **analyse « bénéfice-risque » motivée**. Toute restriction ne pouvant s'envisager que si le bénéfice retiré est supérieur aux risques éventuels induits.

L'établissement, en s'appuyant sur la conférence de consensus de 2004, apporte une réponse humaine, organisationnelle et architecturale à la nécessité parfois incontournable de restreindre la liberté d'aller et venir.

Les **mesures collectives** adoptées par l'établissement sont :

- La fermeture des locaux la nuit (de 21h à 6h).
- Le digicode du portail « piétons », permettant de limiter et de sécuriser les déplacements des résidents ayant des troubles cognitifs (code inscrit à l'envers ou bien précisé sous forme de question, de type « en quelle année sommes-nous ? »).
- Le digicode d'accès à l'unité protégée, permettant également de limiter et de sécuriser les déplacements des résidents ayant des troubles cognitifs avancés. L'admission dans ce secteur d'hébergement est motivée par une analyse pluriprofessionnelle (médecin, psychologue...), et associe le résident ou son représentant.

Des **mesures individuelles** peuvent être mises en place, en complément des mesures collectives précisées ci-dessous. La mise en œuvre de ces mesures individuelles de restriction de liberté est régie par les principes suivants :

- Elle fait l'objet d'un processus de décision associant le résident ou son représentant ou sa personne de confiance (CASF) si désignée ;
- Toutes les solutions possibles doivent être recherchées et examinées ;
- Le choix de la mesure doit être équilibré et celle-ci, proportionnelle à l'état de santé du résident ;
- La restriction doit être adaptable dans le temps et l'espace ;

**1.3. LA DÉCISION EST FORMALISÉE DANS LE CADRE D'UNE PRESCRIPTION (CONTENTION PAR EXEMPLE) OU D'UNE ANNEXE AU CONTRAT DE SÉJOUR, CO-SIGNÉE ET RÉVISÉE PÉRIODIQUEMENT (PAR EXEMPLE POUR UNE ADMISSION À L'UNITÉ PROTÉGÉE, OU ENCORE LE PORT D'UN BRACELET « ANTI-ERRANCE »). DOSSIER DU RÉSIDENT.**

**A. 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 exclusivement réservée au personnel médical et paramédical.

**B. Droit d'accès**

Tout résident (qui peut être accompagné de la personne de son choix) a un accès direct à toutes les informations concernant sa santé, sur demande formulée de manière précise, à son dossier médical et de soins (loi du 4 mars 2002).

En cas de décès du résident, l'accès des ayants droit à son dossier médical s'effectue dans les conditions prévues par le dernier alinéa de l'article L. 1110-4.

**1.4. RELATIONS AVEC LA FAMILLE ET LES PROCHES**

La présence, le plus souvent possible, de la famille et des amis, est une condition fondamentale de la qualité du séjour. Le nécessaire doit être fait pour que les résidents puissent accueillir leur famille en toute intimité.

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

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

**1.5. PRÉVENTION DE LA VIOLENCE ET DE LA MALTRAITANCE**

La Direction donnera les suites appropriées à tout acte éventuel de maltraitance physique, psychique ou morale, matérielle et financière, de négligence active ou passive dont elle pourrait avoir connaissance.

Les personnels ont l'obligation de dénoncer les faits de maltraitance dont ils sont témoins dans l'exercice de leurs fonctions. Ils sont alors protégés conformément à la législation en vigueur.

**1.6. DROIT À LA BIEN-TRAITANCE - CONCERTATION, RECOURS ET MÉDIATION**

**A. Au sein de l'établissement**

Un recueil de la satisfaction des résidents et de leurs familles est effectué au moins une fois tous les deux ans, à l'aide d'un questionnaire de satisfaction.

L'établissement est engagé dans une démarche d'auto évaluation de la qualité des prestations qu'il délivre.

La Direction, ou un représentant, se tient à la disposition des résidents et de leurs familles souhaitant faire entendre une remarque, soit par téléphone, soit par e-mail, soit lors d'un rendez-vous au cours duquel le résident peut être accompagné de la personne de son choix.

Les numéros de téléphone utiles sont affichés au tableau dans le sas d'accueil.

Tout incident, énoncé d'une plainte ou conflit, sera traité avec tout le soin exigé et donnera lieu à une réponse écrite si nécessaire. Le traitement de ces réclamations se fera dans le cadre du processus de gestion des réclamations.

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

Devant la difficulté pour les résidents de noter les réclamations sur un cahier spécifique, nous avons décidé de mettre en place un groupe de paroles des résidents qui a lieu 2 à 3 semaines avant chaque CVS afin de pouvoir faire remonter dans à cette instance les problèmes et/ou solutions liés à la vie quotidienne des résidents dans l'établissement.

Lors de la rencontre d'intégration avec les familles et résidents, qui a lieu en moyenne 30 jours après l'admission, il est précisé le rôle du CVS et remis en main propre aux familles le règlement de fonctionnement du CVS ainsi que la liste des représentants avec leurs coordonnées téléphoniques afin que les familles puissent les joindre en cas de litige non pris en compte par la direction de l'établissement. L'adresse mail du cvs est la suivante : [conseil-vie-sociale@ehpadfontevraud.fr](mailto:conseil-vie-sociale@ehpadfontevraud.fr)

### **B. Les "personnes qualifiées"**

Instituées par la loi du 2 janvier 2002 et le décret du 14 novembre 2003, elles sont nommées conjointement par le Préfet et le Président du Conseil Général. Elles ont pour mission, sans pouvoir de contrainte, de trouver des solutions par le dialogue aux conflits entre les résidents et l'établissement.

Les coordonnées de ces médiateurs externes ainsi que les modalités pour y recourir seront communiquées par toutes les voies possibles aux bénéficiaires dès la nomination par les autorités compétentes.

Elles sont diffusées dans l'établissement par voie d'affichage dans le hall d'accueil. Une information est aussi donnée lors de la réunion d'intégration.

### **C. ALLO MALTRAITANCE**

Il existe aussi la possibilité de contacter ALLO MALTRAITANCE (ALMA) dont le numéro de téléphone est le 3977 (permanence 5j/7 de 9h à 19h).

## **2. LE FONCTIONNEMENT DE L'ÉTABLISSEMENT RÉGIME JURIDIQUE DE L'ÉTABLISSEMENT**

L'établissement est un établissement public du médico-social géré par un Conseil d'Administration et un Directeur.

Il relève de la loi n°2002-2 du 2 janvier 2002 rénovant l'action sociale et médico-sociale, de l'article L312-1 alinéa 6 du code de l'action sociale et des familles, de la loi n° 2015-1766 du 28 décembre 2015 relative à l'adaptation de la société au vieillissement.

L'établissement est habilité à recevoir des bénéficiaires de l'allocation personnalisée d'autonomie et de l'aide sociale départementale à l'hébergement.

Il répond aux normes d'attribution de l'allocation logement.

### **2.2. LES PERSONNES ACCUEILLIES**

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

L'établissement a pour mission l'accueil et l'accompagnement des personnes âgées de toute provenance, du département du Maine et Loire ainsi que du territoire national, sachant qu'une priorité est accordée en cas de demande simultanée aux personnes des communes membres du SIVU de Saumur sud.

### **2.3. L'ADMISSION**

Il est souhaitable que toute personne qui envisage son admission au sein de l'établissement fasse une visite préalable en prenant rendez-vous auprès de la Direction. Suite à cette visite un dossier d'admission en établissement peut être déposé sur la plate-forme Viatrajectoire.

La commission d'admission se réunit régulièrement afin de valider les dossiers complets.

La commission médicale composée du médecin coordonnateur de l'EHPAD, de l'infirmière coordinatrice donne son avis sur l'admission de la personne âgée au vu de l'évaluation personnalisée de l'autonomie de la personne (Grille AGGIR) et des pathologies en cours.

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

### **2.4. LE CONTRAT DE SÉJOUR**

Le contrat de séjour est signé entre la personne âgée et l'établissement conformément au décret du 20 novembre 2001 et au projet de décret relatif au contrat de séjour prévu par l'article L311-4 du Code de l'Action Sociale et des Familles (CASF). Un exemplaire est remis au résident en même temps que le présent règlement

### **2.5. LES CONDITIONS DE PARTICIPATION FINANCIÈRE**

Le prix de journée de l'hébergement et de la dépendance est fixé par arrêté du Président du Conseil Départemental du Maine et Loire sur proposition du Conseil d'Administration. Le nouveau tarif est applicable à compter de la date de réception de l'arrêté du prix annuel de journée émis par le Conseil Départemental du Maine et Loire.

Ce prix comprend l'hébergement complet du résident (logement, repas, entretien du linge, aide et accompagnement dans les actes de la vie quotidienne). Les prix et les modalités sont précisés dans le contrat de séjour et son annexe

### **2.6. LA SÉCURITÉ DES BIENS ET DES PERSONNES, RESPONSABILITÉS ET ASSURANCES**

#### **A. Sécurité des personnes**

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

Notamment, il assure une permanence 24h/24, un appel malade, une veille de nuit.

#### **B. Biens et valeurs personnelles**

Il est fortement recommandé de ne pas conserver d'objets précieux ou d'argent dans les chambres. Hormis d'éventuelles mesures de protection juridique et de l'existence de décisions de justice, le résident peut conserver des biens, des effets et objets personnels et disposer de son patrimoine et de ses revenus.

Conformément à la législation en vigueur, les biens de valeur peuvent être déposés dans un coffre prévu à cet effet au Service de Gestion Comptable (SGC) de Saumur contre réception d'un reçu et après inventaire. Les biens seront restitués après un nouvel inventaire lors de la sortie de l'établissement.

Pour les biens ou argent non déposés au SGC, l'établissement ne saurait être tenu responsable en cas de perte, de vol ou de dégradation.

### **C. Assurances**

L'établissement est assuré pour l'exercice de ses différentes activités, dans le cadre des lois et règlements en vigueur. Les résidents sont couverts par une responsabilité civile de l'établissement. L'assurance est incluse dans le tarif hébergement, mais selon le principe du libre choix, le résident peut opter pour une autre compagnie d'assurance. Dans ce cas, il doit en avertir l'établissement par écrit. Aucune déduction ne sera effectuée sur sa facturation.

## **2.7. LES SITUATIONS EXCEPTIONNELLES**

L'établissement, conformément à la législation, a mis en place un plan bleu pour faire face au mieux aux situations exceptionnelles.

### **A. Vague de chaleur**

L'établissement dispose d'une grande salle rafraîchie comprenant un salon et la salle à manger.

Des boissons fraîches sont mises à la disposition des résidents.

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

### **B. Incendie**

Les locaux sont équipés de dispositif de sécurité appropriés, et ont reçu la visite de la commission départementale de sécurité, qui a rendu un avis favorable à l'exploitation de l'établissement.

Ces dispositifs de sécurité sont contrôlés régulièrement conformément à la législation en vigueur.

Des exercices et des formations du personnel contre l'incendie sont régulièrement organisés. Les agents de l'EHPAD Aliénor d'Aquitaine reçoivent une formation sur les différentes règles de sécurité, le fonctionnement de la centrale incendie, la conduite à tenir en cas d'incendie, le repérage des organes de sécurité.

### **C. Vigilances sanitaires**

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

## **3. LES RÈGLES DE VIE COLLECTIVE**

### **3.1. LES RÈGLES DE CONDUITE**

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

#### **A. Respect d'autrui**

La vie collective et le respect des droits et libertés respectifs impliquent une attitude qui rend la vie commune agréable.

Une hygiène corporelle satisfaisante pour le résident et son entourage est nécessaire.

#### **B. Sorties**

Chacun peut aller et venir librement. Néanmoins, l'information sur les absences sera systématiquement donnée à l'infirmière ou au secrétariat. L'établissement a l'obligation de déclarer à la gendarmerie toutes les absences non signalées.

À défaut, l'établissement mettra en œuvre une recherche de la personne dès qu'il se sera rendu compte de son absence. L'établissement est fermé entre 21h et 7h. Toutefois, il est possible d'entrer

et de sortir de l'établissement à tout moment en prévenant le personnel qui vous communiquera le code d'accès du digicode.

Les visiteurs sont les bienvenus de 9h à 21h.

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.

Les familles accompagnées de jeunes enfants devront veiller à ce qu'ils ne perturbent pas le calme et la sérénité des autres résidents. Les enfants, qui sont toujours les bienvenus, devront néanmoins rester sous la surveillance de leurs parents.

Les démarcheurs, les représentants et les quêteurs ne sont pas admis dans l'établissement sans l'accord préalable de la Direction. Les bénévoles extérieurs, qu'ils appartiennent ou non à une association, doivent signer la Charte des Bénévoles.

### **C. Alcool – Tabac**

L'abus de boissons alcoolisées est interdit.

Conformément à la loi du 10 janvier 1991 dite "loi Even", il est interdit de fumer dans les espaces publics de l'établissement en dehors des lieux prévus à cet effet.

Conformément au décret 2006-1386 du 15 novembre 2006 et à la circulaire DGAS/2006/528 du 12 décembre 2006, si le résident conserve la possibilité de consommer du tabac dans sa chambre qui est un espace privatif, **il est formellement interdit de fumer dans le lit.**

### **D. Nuisances sonores**

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

### **E. Respect des biens et équipements collectifs**

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.

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

### **F. 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 afin que les mesures adaptées soient prises.

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

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

## **3.2. L'ORGANISATION DES LOCAUX PRIVÉS ET COLLECTIFS.**

### **A. Les locaux privés**

L'établissement fournit un lit, une table de chevet, un placard et des rideaux. Il est néanmoins possible et conseillé de le personnaliser (fauteuil, commode, table, bibelots, photos ...) d'une manière compatible avec l'état de santé, la superficie affectée, la sécurité et l'organisation des soins tant pour le résident que le personnel et les visiteurs.

Le ménage du logement est assuré par le personnel de l'établissement. Néanmoins, le résident est encouragé à assurer les petites tâches ménagères dans son logement pour maintenir son autonomie.

Les petites réparations sont assurées par un agent d'entretien de l'établissement, l'intervention est comprise dans le tarif journalier.

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

La direction se réserve le droit de changer de chambre un résident en fonction de l'évolution des pathologies (désorientation, risques de chute, aggravation de la perte de mobilité ...) après évaluation et discussion avec l'équipe médicale. Ce changement devra être réalisé en concertation avec le résident et, le cas échéant, la famille.

### **B. Les locaux collectifs**

Toute personne, hormis les visiteurs des résidents, souhaitant pénétrer dans l'établissement doit se faire connaître auprès du personnel d'accueil ou du personnel de soins.

L'établissement est accessible aux personnes à mobilité réduite.

## **3.3. LA PRISE EN CHARGE DES RÉSIDENTS ET LES RELATIONS AVEC LE PERSONNEL**

Le personnel de l'établissement est à votre disposition pour toutes les tâches qui lui ont été confiées par la direction.

D'autres intervenants peuvent être sollicités par les résidents ou, sur demande, par le personnel (aumônier, coiffeur, médecin, pédicure ...). L'accès à l'établissement est totalement libre. Il est toutefois important que leur activité soit organisée conformément au projet d'établissement.

Les dons et pourboires des résidents au personnel sont formellement interdits. Toute personne salariée de l'établissement est passible de sanction pouvant aller jusqu'au licenciement si elle accepte un pourboire ou tout autre don.

Chaque résident a droit au professionnalisme et à une attention constante des membres du personnel, lequel fait tout son possible pour que la personne trouve bien-être et confort.

Les expressions de familiarité (tutoiement, etc.) ne sont utilisées qu'exceptionnellement et uniquement avec l'accord du résident et /ou pour des raisons liées à sa pathologie.

Le personnel frappe systématiquement et obligatoirement à la porte et attend dans la mesure du possible une réponse avant de pénétrer dans l'espace privatif de la chambre.

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

Le résident doit, quant à lui, avoir un comportement respectueux et adapté à l'égard des membres du personnel (pas de violences physiques ou verbales, pas d'intimidations, ...). Il ne doit pas entraver l'exercice de leurs missions (hors altération des facultés mentales et cognitives).

Le résident ne peut pas confier de tâches personnelles en dehors des heures de travail.

## **3.4. LES REPAS**

### **A. Horaires**

L'établissement fournit 4 repas par jour :

- 1 petit-déjeuner de 8h à 9h30 en chambre, ou en espace commun,
- 1 déjeuner à 12h en salle à manger,
- 1 collation de 15h30 à 16h30 dans le salon, ou en chambre,
- 1 dîner en salle à manger à partir de 18h15

Une collation, si nécessaire, peut être donnée la nuit.

Pour des raisons médicales uniquement, le service du repas peut également être effectué en chambre à 11h45 et 17h45.

Toute absence à l'un des repas doit être signalée au personnel au moins 24h à l'avance.

Les résidents peuvent inviter leurs famille et amis ; il suffit pour cela d'avoir prévenu 48h à l'avance. Une salle à manger est mise à leur disposition en fonction des possibilités d'accueil. Ces repas supplémentaires sont payables au secrétariat et facturés au tarif en vigueur. Il est demandé aux familles de se conformer aux heures des repas de l'établissement.

### **B. Menus**

Les menus sont établis de manière à être équilibrés.

Les repas sont réalisés par les cuisiniers de l'établissement. Les menus sont élaborés par le chef cuisinier en concertation avec ses deux collègues et en prenant en compte les remarques émises par les résidents, l'équipe de soins et lors du Conseil à la Vie Sociale.

Les régimes alimentaires médicalement prescrits sont pris en compte en collaboration avec la diététicienne intervenant au sein de l'EHPAD.

### **3.5. LES ACTIVITÉS ET LOISIRS**

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

Des activités et des animations collectives sont proposées durant la semaine.

Le programme hebdomadaire est affiché dans l'établissement. Le programme mensuel est dans le petit journal de l'établissement. Chacun est invité à y participer.

Les activités s'inscrivent dans le projet d'animation qui s'appuie sur 5 objectifs privilégiés :

- Respecter la dignité de la personne.
- Favoriser de nouveaux plaisirs tout en maintenant les plaisirs existants,
- Lutter contre l'isolement affectif et social
- Vivre collectivement en tenant compte des différences individuelles,
- Créer une dynamique au sein de l'établissement.

Les anniversaires de chacun, les grandes fêtes calendaires sont toujours l'occasion d'une attention particulière où la convivialité est de mise.

### **3.6. LA PRISE EN CHARGE MÉDICALE**

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

Le résident peut demander la présence de l'infirmière si elle est disponible ou une autre personne du service, afin de permettre une meilleure coordination pour l'application des prescriptions médicales.

Les frais induits par les soins des médecins libéraux, les médicaments, les services de kinésithérapie et de pédicure ne font pas partie des frais de séjour. Ils sont donc à la charge du résident qui se fera rembourser par son assurance maladie si une prescription médicale a été établie.

L'établissement dispose d'un médecin coordonnateur qui est chargé de la coordination des soins et peut être contacté par tout résident ou sa famille rencontrant un souci lié à cette coordination.

Les soins infirmiers prescrits sont à la charge de l'établissement et pourront être assurés par le personnel de l'établissement ou, le cas échéant, par des infirmiers libéraux.

Les médicaments préparés par les infirmiers sont distribués à heures fixes. Les médicaments détenus en chambre par les résidents doivent être signalés aux infirmiers.

Dans le cadre du protocole de protection des salariés contre les accidents d'exposition au sang et en cas d'incident, il sera pratiqué un prélèvement sanguin pour analyse des risques de contamination.

### **3.7. LE LINGE ET SON ENTRETIEN**

Le linge du résident est entretenu par l'établissement.

Dès son entrée, le résident doit avoir son propre trousseau marqué à son nom (marques tissées avec le nom et le prénom écrits en entier, en caractères lisibles et cousues en bonne place sur toutes les pièces de linge et de vêtement). Le résident (ou sa famille) veillera à ce que tout nouveau vêtement soit marqué dans les mêmes conditions. Les frais d'étiquetage sont à la charge de l'établissement.

L'établissement ne peut être tenu responsable de la perte des vêtements non marqués.

Le lavage et le repassage sont assurés par l'établissement sans que toutefois celui-ci n'engage sa responsabilité pour le linge fragile ou celui devant être nettoyé à sec.

La possibilité est laissée aux familles d'entretenir elles-mêmes le linge de leur parent, par contre pour des raisons d'hygiène il est demandé aux résidents de ne pas laver de linge dans les chambres.

### **3.8. LA PRATIQUE RELIGIEUSE OU PHILOSOPHIQUE**

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

Les personnels et les bénéficiaires s'obligent à un respect mutuel des croyances, convictions et opinions.

Ce droit à la pratique religieuse s'exerce dans le respect de la liberté d'autrui et sous réserve que son exercice ne trouble pas le fonctionnement normal de l'établissement.

### **3.9. LES VOLONTÉS EXPRIMÉES**

En cas de maladie grave, d'hospitalisation ou de décès, les familles sont prévenues le plus rapidement possible.

Les volontés exprimées par le résident sont scrupuleusement respectées. Conformément à l'article R.1111-19 du code de la santé publique et dans le cadre de la prise en charge du résident, l'établissement l'interroge, ou le cas échéant sa personne de confiance, sur l'existence de directives anticipées, et si c'est le cas, indique qui en est le dépositaire afin de pouvoir le noter dans son dossier de soins.

Si toutefois aucune volonté n'a été notifiée, les mesures nécessaires sont arrêtées avec l'accord de la famille.

### **3.10. LA FIN DE VIE**

Les moments de fin de vie font l'objet de soins, d'assistance et de soutien adaptés dans les respects des appartenances confessionnelles et des convictions de la personne et de ses proches.

Dans l'accompagnement de fin de vie, l'établissement travaille en étroite collaboration avec le réseau de soins palliatifs de Doué-la-Fontaine, et cela tant pour les familles que pour les professionnels.

La présence de la famille est facilitée et elle peut demander aides et conseils aux équipes.

L'établissement dispose d'un salon funéraire où les proches peuvent venir se recueillir en présence du corps.

### **3.11. LE TRANSPORT**

#### **A. Prise en charge des transports**

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

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

#### **B. Accès à l'établissement – Stationnement**

L'accès par taxi, ambulance, Véhicule Sanitaire Leger (VSL), se fait par voie bitumées.

Le stationnement des véhicules se fait dans l'enceinte de l'établissement sur les parkings prévus à cet effet. Les véhicules doivent être soigneusement fermés à clé. L'établissement n'est pas responsable en cas de détérioration ou de vol.

### **3.12. COURRIER**

Le courrier est distribué quotidiennement. D'éventuelles dispositions particulières sont à notifier au secrétariat.

### **3.13. ANIMAUX**

La loi n° 2024-317 du 8 avril 2024 garantissent aux résidents le droit d'accueillir leurs animaux de compagnie, sous réserve de leur capacité à assurer les besoins physiologiques, comportementaux et médicaux de ces animaux et de respecter les conditions d'hygiène et de sécurité définies par arrêté du ministre chargé des personnes âgées. Ce même arrêté détermine les catégories d'animaux qui peuvent être accueillis et peut prévoir des limitations de taille pour chacune de ces catégories.

### **3.14. PRESTATIONS EXTÉRIEURES**

Le résident pourra bénéficier des services qu'il aura choisi : coiffeur, pédicure, esthéticienne..., et en assumera directement le coût.

L'établissement met à la disposition des résidents un salon de coiffure fonctionnant sur rendez-vous.