



**EHPAD**  
**« Saint Vincent de Paul »**  
**2, La Grande Rue**  
**61200 OCCAGNES**

## *Règlement de Fonctionnement*



Date d'élaboration (ou refonte générale) : 31 mars 2018  
Date de dernière mise à jour : 31 mars 2018

Document validé par le Conseil de la Vie Sociale du 31/05/2018  
et par le Conseil d'Administration du 06/06/2018

**Tél : 02.33.39.87.00 – Fax : 02.33.39.87.02**  
**[ehpad.occagnes@svdp.fr](mailto:ehpad.occagnes@svdp.fr)**

## Préambule

La Maison de Retraite médicalisée Saint Vincent de Paul à Occagnes est un E.H.P.A.D. (*Établissement d'Hébergement pour Personnes Âgées Dépendantes*) privé à but non lucratif, statut associatif (*loi 1901*), administré par un Conseil d'Administration qui nomme un directeur en tant que responsable de la structure pour sa gestion.

Implantée à l'intérieur d'un hectare aménagé en parc fleuri, pour la détente des résidents, la Maison de Retraite est au cœur même de la commune d'Occagnes dans l'Orne. Elle est située au numéro 2 de La Grande Rue et est localisée à 5 kilomètres d'Argentan et à 17 kilomètres de Falaise, en retrait de la route départementale 958 et de l'autoroute 88 (*cf. partie « Transports » pour plus de renseignements*).

La capacité d'hébergement est de 67 lits au total, elle est composée de 5 unités :

- 4 unités dédiées à l'hébergement permanent de 55 résidents
  - *Allée Honoré de Balzac,*
  - *Allée George Sand,*
  - *Allée Guillaume Apollinaire,*
  - *Allée Paul Verlaine.*où se situe également deux chambres dédiées à l'hébergement temporaire pour 2 résidents.
- 1 unité de vie sécurisée pour 12 résidents atteints de la maladie d'Alzheimer ou apparentée, en hébergement permanent
  - **Les Jardins de Prévert.**

L'établissement relève de la loi n° 2002-2 du 2 janvier 2002 rénovant l'action sociale et médico-sociale, et de l'article L. 1312-1 à 6 du C.A.S.F. (*Code de l'Action Sociale et des Familles*). Il est soumis aux dispositions du C.A.S.F., tant pour la gestion administrative que pour la prise en soins des résidents.

Conventionné, il est habilité à recevoir des bénéficiaires de l'Allocation Personnalisée d'Autonomie (*A.P.A.*) et de l'Aide Sociale, le cas échéant. Il répond aux normes d'attribution de l'Allocation Logement (*A.P.L.*).

L'E.H.P.A.D. est destiné à l'hébergement permanent ou temporaire de personnes, seules ou en couple, dépendantes physiquement et/ou psychiquement, âgées d'au moins 60 ans (*sauf dérogation d'âge par le Conseil Général*).

En priorité, les personnes accueillies sont originaires de la Communauté de Communes.

Dans la limite des places disponibles, l'E.H.P.A.D. reçoit d'autres personnes âgées, sans autre discrimination que le respect des capacités de prise en charge de l'établissement, définies dans son projet institutionnel.

## Sommaire

|  |           |
|--|-----------|
| <b>1. <u>Conditions générales du Règlement</u></b>   | <b>5</b>  |
| <b>2. <u>Admission / Installation</u></b>  | <b>6</b>  |
| 2.1. <i>L'hébergement temporaire : une formule de répit</i>                                    | 6         |
| 2.2. <i>L'hébergement permanent : un nouveau domicile</i>                                      | 6         |
| 2.3. <i>Contrat de séjour</i>  | 7         |
| 2.3.1. <i>La fixation et le règlement des tarifs</i>   | 7         |
| 2.3.2. <i>La réservation</i>   | 8         |
| 2.3.3. <i>La caution</i>   | 8         |
| 2.3.4. <i>En cas d'absence</i>   | 8         |
| 2.4. <i>État des lieux</i>   | 9         |
| 2.5. <i>Inventaire et sécurité des biens et objets</i>   | 9         |
| <b>3. <u>Garantie des droits des usagers</u></b>   | <b>10</b> |
| 3.1. <i>Conseil d'administration</i>   | 10        |
| 3.2. <i>Projet Institutionnel</i>  | 10        |
| 3.2.1. <i>Valeurs fondamentales de l'établissement</i>   | 11        |
| 3.2.2. <i>Valeurs du personnel</i>   | 12        |
| 3.2.3. <i>Promotion de la bientraitance et prévention de la violence et de la maltraitance</i> | 12        |
| 3.2.4. <i>Accompagnement de la fin de vie : douleurs et soins palliatifs</i>                   | 13        |
| 3.3. <i>Relations avec les familles et les proches</i>   | 13        |
| 3.4. <i>Droits et libertés du résident</i>   | 14        |
| 3.4.1. <i>La Personne de Confiance</i>   | 14        |
| 3.4.2. <i>Le Conseil de la Vie Sociale</i>   | 14        |
| 3.4.3. <i>Le Projet de vie Personnalisé</i>  | 15        |
| 3.4.4. <i>Prises de vue (photographies, films, ...)</i>  | 16        |
| 3.5. <i>Données personnelles : dossier administratif et médical</i>                            | 16        |
| 3.6. <i>Concertation, recours et médiation</i>   | 17        |
| 3.6.1. <i>Au sein de la structure</i>  | 17        |
| 3.6.2. <i>Les « personnes qualifiées »</i>   | 17        |
| 3.7. <i>Résiliation de contrat</i>   | 18        |
| 3.8. <i>Liberté de culte</i>   | 18        |
| <b>4. <u>Occupation et jouissances des locaux</u></b>  | <b>18</b> |
| 4.1. <i>Les locaux privatifs</i>   | 18        |
| 4.1.1. <i>Aménagement de l'espace privé</i>  | 19        |
| 4.1.2. <i>Appareillages audio et vidéo</i>   | 19        |
| 4.1.3. <i>Travaux, modification et changement de chambre</i>                                   | 20        |
| 4.2. <i>Les locaux collectifs</i>  | 20        |

|  |           |
|--|-----------|
| <b>5. Les règles de vie sociale au sein de l'établissement .....</b> | <b>20</b> |
| <b>5.1. Respect d'autrui.....</b>                                    | <b>20</b> |
| <b>5.2. Alcool, tabac et drogues .....</b>                           | <b>20</b> |
| <b>5.3. Nuisances sonores .....</b>                                  | <b>21</b> |
| <b>5.4. Sorties .....</b>  | <b>21</b> |
| <b>5.5. Visites .....</b>  | <b>21</b> |
| <b>5.6. Animaux .....</b>  | <b>22</b> |
| <b>5.7. Respect des biens et équipements collectifs.....</b>         | <b>22</b> |
| <b>6. Les prestations hôtelières .....</b>                           | <b>23</b> |
| <b>6.1. La restauration .....</b>                                    | <b>23</b> |
| 6.1.1. Horaires .....  | 23        |
| 6.1.2. Les menus et la Commission « Menus » .....                    | 23        |
| 6.1.3. Les repas visiteurs.....                                      | 24        |
| <b>6.2. Entretien et blanchissage des linges.....</b>                | <b>24</b> |
| <b>6.3. Les activités de loisirs et l'animation.....</b>             | <b>25</b> |
| <b>6.4. Les courriers.....</b>                                       | <b>26</b> |
| <b>7. Les prestations sanitaires et médicales .....</b>              | <b>26</b> |
| <b>7.1. Les toilettes et les soins .....</b>                         | <b>26</b> |
| <b>7.2. Aide au maintien de l'autonomie.....</b>                     | <b>27</b> |
| <b>7.3. La prise en charge médicale .....</b>                        | <b>27</b> |
| 7.3.1. Le rôle du médecin traitant.....                              | 27        |
| 7.3.2. Le rôle du médecin coordonnateur .....                        | 28        |
| 7.3.3. Les médicaments .....   | 28        |
| <b>7.4. Les frais hors socle de prestations minimales.....</b>       | <b>29</b> |
| <b>7.5. La télémédecine .....</b>                                    | <b>29</b> |
| <b>8. Les prestations extérieures .....</b>                          | <b>29</b> |
| <b>9. Le transport .....</b>   | <b>30</b> |
| <b>9.1. La prise en charge des transports.....</b>                   | <b>30</b> |
| <b>9.2. Accès à l'établissement et stationnement .....</b>           | <b>30</b> |
| <b>10. Situations exceptionnelles et sécurité.....</b>               | <b>31</b> |
| <b>10.1. Vague de chaleur .....</b>                                  | <b>31</b> |
| <b>10.2. Incendie .....</b>  | <b>31</b> |
| <b>10.3. Vigilances sanitaires.....</b>                              | <b>32</b> |
| <b>10.4. Sécurité des personnes et des biens .....</b>               | <b>32</b> |
| 10.4.1. Plans Vigipirate .....                                       | 32        |
| 10.4.2. La sécurité au quotidien .....                               | 32        |
| 10.4.3. Les assurances .....   | 33        |

## **1 . Conditions générales du Règlement**

Ce présent document adopté par le **Conseil d'Administration** de l'Association après consultation du **Conseil de la Vie Sociale** et des instances représentatives du personnel de l'établissement, s'adresse aux personnes âgées, à leur famille et aux acteurs de l'E.H.P.A.D. Saint Vincent de Paul.

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 définit les règles générales et permanentes d'organisation et de fonctionnement de l'établissement dans le respect des droits et des libertés de chacun (*art. L. 311-4 à L. 311-7 et R. 311-33 à R. 311-37 du C.A.S.F.*) permettant à la personne accueillie une vie personnelle et collective harmonieuse tout en 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.

Le **Règlement de Fonctionnement** ainsi que le **Livret d'Accueil** et la **Charte des droits et libertés de la personne accueillie** sont remis au résident afin de mieux connaître l'établissement et de faciliter ses relations avec autrui ; et précisent notamment les modalités d'association de la famille à la vie de l'établissement, la possibilité de choisir une personne de confiance, la recherche du consentement, le respect du libre choix, etc.

Pour ce faire, le présent règlement est affiché à l'accueil de l'établissement, il est remis et est à la disposition de toute personne accueillie ou à son représentant légal avec le livret d'accueil et le contrat de séjour.

La direction et le personnel administratif sont à la disposition de la personne accueillie pour lui faciliter la compréhension de ces documents.

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

Le **Règlement de Fonctionnement** est révisé chaque fois que nécessaire et au moins une fois tous les 5 ans (*art. R. 311-33 et art. L. 311-6 du C.A.S.F.*). Les modifications réalisées par la direction ou le Conseil de la Vie Sociale font l'objet d'avenants conclus dans les mêmes conditions que le règlement initial. Les résidents ou leurs représentants légaux sont informés de celles-ci par tous les moyens utiles.

## **2. Admission / Installation**

### **2.1. L'hébergement temporaire : une formule de répit**

C'est une forme d'hébergement qui s'apparente à la gestion hôtelière et qui vise à restaurer ou à maintenir les acquis et l'autonomie de la personne accueillie.

L'hébergement temporaire doit répondre à une modification ponctuelle ou momentanée des besoins des personnes avec la perspective du retour à domicile, ce qui demande d'étroites collaborations avec l'entourage habituel.

Il s'agit :

- **Pour les intéressés**
  - de périodes de répit
  - d'une modification ponctuelle des besoins, ...
  - voire d'une approche de l'hébergement permanent.
  
- **Pour les aidants**
  - d'une manière de découvrir l'intervention de professionnels au côté de son parent.
  - de pouvoir déléguer à ces professionnels, les tâches matérielles et physiques devenues trop lourdes sur un temps de répit.
  - de périodes de relais (*pour « souffler un peu », prendre des vacances ou s'occuper de soi-même et de sa santé*) qui peut permettre une connaissance sur une autre forme de prise en charge, etc...

La durée de cet hébergement ne peut être supérieure à 3 mois consécutifs ou coupés.

Les personnes accueillies en hébergement temporaire, sur une durée déterminée, devront s'acquitter, mensuellement, auprès du comptable de l'établissement, de la totalité du tarif « *Dépendance* » défini en fonction de leur évaluation médicale et, conserveront, le versement intégral de leur Aide Personnalisée d'Autonomie servie à domicile.

Le tarif « *Dépendance* » comprend ce qui suit :

- Les fournitures et prestations de service hôtelières liées à la prise en charge de la dépendance.
- Les charges relatives à l'emploi de personnel assurant l'aide et le soutien aux personnes hébergées dépendantes.
- Les amortissements du matériel et du mobilier permettant la prise en charge de la dépendance et la prévention de son aggravation.

## **2.2. L'hébergement permanent : un nouveau domicile**

Toute personne qui envisage son admission au sein de l'établissement peut demander à en faire une visite préalable auprès de la direction.

Cette visite préalable est souhaitable et souhaitée.

Une visite de pré-admission est effectuée par la neuropsychologue et l'infirmière coordinatrice dite « *référente* », soit au domicile du futur résident ou à l'hôpital en cas d'hospitalisation, afin de faire sa connaissance et de préparer son entrée. Cette visite permet de recueillir le consentement d'adhésion de la personne à son entrée au sein de la structure (*conformément à la loi n° 2002-2 du 2 janvier 2002*).

La liste des documents constituant le Dossier Administratif d'Admission établi le jour de l'entrée, est remise lors de la visite ou de la demande d'inscription. Lors de l'entrée dans l'établissement, le résident ou son représentant légal, transmet les informations administratives et médicales nécessaires à sa prise en charge.

La direction de l'établissement se tient à disposition du résident ou, le cas échéant, de son représentant légal et de sa famille pour leur fournir tout renseignement complémentaire et documentation nécessaire à l'obtention d'aides financières mentionnées dans le Contrat de Séjour.

Sur demande, l'établissement pourra également orienter le résident et/ou son représentant légal et ses proches dans certaines démarches administratives liées à l'admission du résident (*changement d'adresse, assurance civile, ouverture d'un dossier médical partagé, ...*).

Au vu de l'Evaluation Personnalisée de l'Autonomie réalisée par le médecin traitant pour la personne qui sollicite son admission, sur la base de la méthodologie réglementaire (*i.e. A.G.G.I.R.*), le médecin coordonnateur de l'E.H.P.A.D. donne son avis sur l'admission de la personne âgée.

Le directeur prononce ensuite 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'arriver à une date ultérieure.

### **2.3. Contrat de séjour**

Un Contrat de Séjour est remis dans les 15 jours et doit être signé par le résident (*ou son représentant légal, le cas échéant*) et par le directeur dans le mois suivant l'entrée effective dans l'établissement, conformément au décret n° 2016-1743 du 15 décembre 2016.

En cas de refus, un document individuel de prise en charge est réalisé.

Un exemplaire est remis au résident en même temps que le présent Règlement de Fonctionnement et que le Livret d'Accueil de l'E.H.P.A.D.

#### **2.3.1. La fixation et le règlement des tarifs**

Les tarifs sont précisés dans le Contrat de Séjour et affichés dans les locaux de l'E.H.P.A.D.

Le tarif « Hébergement » journalier et celui dit « Dépendance » sont fixés annuellement par arrêté du Président du Conseil Général sur proposition du Conseil d'Administration. Même si l'arrêté annuel est transmis à l'établissement après le 1<sup>er</sup> janvier de chaque année, le nouveau tarif est applicable à compter du 1<sup>er</sup> janvier de l'année en cours. Ces prix comprennent l'accueil complet du résident (*logement, repas, entretien du linge, aide et accompagnement dans les actes de la vie quotidienne*).

Les frais d'hébergement et de dépendance, à la charge du résident et/ou de ses obligés alimentaires, sont adressés au 1<sup>er</sup> du mois de référence et payables avant le 10 du mois en cours avec autorisation de prélèvement automatique ou par chèque bancaire.

Toute journée commencée est due dans sa totalité. Il en est de même pour le jour de retour après une absence de l'établissement.

Si les revenus du résident sont insuffisants, il peut bénéficier de l'Aide Sociale sur dossier instruit par le Conseil Général du domicile de secours (*i.e. du département de rattachement*), avec participation du bénéficiaire, mise en oeuvre de l'obligation alimentaire et récupération sur succession.

La notification d'accord fait loi pour la prise en considération des frais d'hébergement au titre de l'Aide Sociale.

En cas de rejet du dossier, la totalité des frais d'hébergement, à compter de la date d'entrée dans l'établissement, est due.

### **2.3.2. *La réservation***

La réservation d'une chambre est facturée au prix d'une journée « *Hébergement* » moins deux fois le minimum garanti. Le montant actualisé du tarif journalier est précisé dans le Contrat de Séjour.

### **2.3.3. *La caution***

Une caution équivalente à un mois de frais d'hébergement est demandée lors de l'entrée dans l'établissement. Un état des lieux contradictoire de la chambre est dressé lors de l'entrée et le jour du départ.

Le dépôt de garantie non révisable est restitué dans les 30 jours après la résiliation du contrat, déduction faite du montant des éventuelles dégradations constatées dans l'état des lieux contradictoire d'entrée et de sortie ou des éventuelles créances de cette dernière.

### **2.3.4. *En cas d'absence***

Toutes les conditions ainsi que les tarifs applicables selon les situations sont précisés dans le Contrat de Séjour.

En cas d'absence pour convenances personnelles, le résident doit informer la direction de ses dates d'absence, au moins 48 heures à l'avance de son départ.

En cas d'absence pour hospitalisation, les conditions et prix précisés dans le Contrat de Séjour font références à la réglementation de l'Aide Sociale du département de l'Orne.

## **2.4. État 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. Les lieux occupés doivent être rendus tels qu'ils ont été reçus, excepté ce qui a été dégradé par vétusté.

Toute modification ultérieure dans le logement fait l'objet d'une demande auprès de la direction et fera l'objet d'un avenant à l'état des lieux annexé au Contrat de Séjour.

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.

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

## **2.5. Inventaire et sécurité des biens et objets**

Dans la limite d'éventuelles mesures de protection juridique ou de décisions de justice, le résident peut conserver des biens, effets et objets personnels, disposer de son patrimoine et de ses revenus.

Conformément aux articles L. 1113-1 à 9 et R. 1113-1 à 9 du Code de la Santé Publique qui régissent les dépôts de biens et objets de valeur, le résident est invité, lors de son admission, à effectuer le dépôt des choses mobilières rendues nécessaires (*objets, documents, ...*) pour la durée de son séjour dans l'établissement et qu'il souhaite sécuriser.

Les biens de valeur dont le résident peut avoir un usage courant (*monnaie, chéquier, carte bancaire, etc.*) peuvent être déposés dans un coffre-fort collectif prévu à cet effet, sous réserve de la place disponible au coffre et de la taille adéquate des biens.

Les modalités de dépôt et de restitution sont fixées par l'établissement gestionnaire. Le dépôt et le retrait de ces objets sont réalisés aux heures d'ouverture du secrétariat, soit de 9 heures à 17 heures.

En cas de dépôt ou retrait, un inventaire contradictoire incluant la dénomination des objets déposés ou retirés est réalisé et annexé au Contrat de Séjour.

L'établissement est tenu de remettre un reçu au résident ou, le cas échéant, à son représentant légal.

L'établissement détient un registre spécial dans lequel il consigne également les dépôts (*i.e. inventaire et désignation*).

La liste des objets annexée sera mise à jour à chaque fois qu'il y a dépôt ou retrait.

Les biens seront restitués après un nouvel inventaire à la demande et/ou lors de la sortie de l'établissement.

Le retrait des objets par le déposant, son représentant légal ou toute personne mandatée par lui, s'effectue contre signature d'une décharge.

Le résident et/ou son représentant légal devra trouver une solution extérieure à l'établissement pour déposer les biens volumineux, représentant une valeur conséquente ou n'étant pas d'un usage courant.

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

## **3. Garantie des droits des usagers**

### **3.1. Conseil d'administration**

L'établissement est administré par un Conseil d'Administration composé de 3 membres au moins et de 15 membres au plus.

Les délibérations du Conseil sont prises à la majorité des voix.

Le Conseil a les pouvoirs les plus étendus. Les procès-verbaux des séances du Conseil sont inscrits sur un registre spécifique.

### **3.2. Projet institutionnel**

*« La Maison de Retraite Saint Vincent de Paul est un lieu de vie et de soins qui s'est donné pour mission d'accueillir des personnes âgées dépendantes physiques et/ou psychiques, pour les accompagner dans leurs besoins de façon individualisée, associant leur famille et leurs amis, dans un cadre de vie familial, chaleureux, en apportant de la vie aux années, en toute sécurité ».*

Le séjour se fait soit pour une durée indéterminée, en hébergement permanent, soit pour une durée déterminée, dans le cadre d'un hébergement temporaire (2 places).

L'établissement a pour objectif de permettre aux résidents de demeurer dans ce nouveau logement le plus longtemps et le plus confortablement 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.

Le personnel de la résidence 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, il aide les résidents à accomplir les gestes essentiels quotidiens concernant les transferts, les déplacements dans la structure, la toilette, tous les soins du corps (*rasage, coiffage, ...*), l'alimentation, l'habillement, etc.

Le résident se voit proposer un Projet d'Accompagnement Personnalisé (*cf. infra*) adapté à ses besoins, dans la continuité des interventions, contribuant à sa vie sociale en l'aidant dans ses déplacements à l'extérieur tout en respectant ses choix chaque fois que cela est possible.

Il dispose du libre choix entre les prestations qui lui sont proposées dans le cadre des dispositions réglementaires en vigueur.

Son consentement éclairé est à chaque fois recherché en l'informant, par des moyens propres à sa situation, des conditions et conséquences de l'accompagnement tout en veillant à sa compréhension.

#### **3.2.1. Valeurs fondamentales de l'établissement**

L'accueil et le séjour dans la structure 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**, réactualisée en 2007 par la Fédération Nationale de Gérontologie, relative à la **Charte des droits et libertés de la personne accueillie** (*selon les articles L. 311-2 et L. 311-4 du C.A.S.F.*). Cette dernière est affichée au sein de l'établissement et est remise au résident au moment de son admission.

Le résident est une personne qui a droit au respect de ses libertés fondamentales, et réciproquement, de la part ...

- Des salariés,
- Des intervenants extérieurs,
- Des autres résidents,
- De leurs proches.

Ces libertés fondamentales sont les suivantes :

- Respect de la dignité,
- Respect de l'intégrité physique et morale,
- Respect de l'intimité de la vie privée,
- Respect de la pudeur de chacun,
- Liberté d'opinion et de conviction,
- Liberté de culte et de croyance,
- Droit aux visites,
- Droit à l'information,
- Prise en charge ou accompagnement individualisés, de qualité et recherche d'un consentement éclairé,
- Liberté de circulation (*liberté d'aller et venir*) dans les limites des capacités des personnes.

La famille, le personnel et les divers intervenants doivent respecter le plus possible son désir profond.

La chambre occupée par le résident est son domicile.

La vie en collectivité impose des contraintes. Le résident s'engage à ne pas troubler la liberté et la quiétude des autres résidents, à ne pas faire entrave au travail du personnel, à suivre les consignes individuelles et collectives garantant sa sécurité et celle des autres résidents.

### **3.2.2. Valeurs du personnel**

Accueillir et soutenir en équipe dans la mesure des possibilités, des personnes en difficulté dans un cadre de vie qu'elles s'approprient avec leur aide et où elles se reconnaissent et demeurent en relation avec les autres.

Le résident est avant tout une personne, ce qui implique de :

- Respecter son mode de vie, ses choix de fin de vie, son cadre de vie, Être à son écoute,
- Favoriser sa vie relationnelle et sociale en interne et à l'extérieur,
- L'accueillir chaleureusement,
- L'aider à profiter et vivre sa vie jusqu'au bout en respectant ses dernières volontés.

Les valeurs du personnel répondent au projet qui définit :

- La personne humaine comme un être relationnel.
- La santé comme un projet à promouvoir.
- L'accompagnement des personnes comme un travail en équipe.

Un climat de confiance est nécessaire. Il suppose la reconnaissance mutuelle des droits

et devoirs de chacun et implique une attitude qui rend la vie commune agréable : convivialité, courtoisie, politesse, délicatesse, tact, respect et solidarité.

Aucune somme d'argent ne doit être versée au personnel par les résidents et/ou les familles, soit à titre de gratification, soit à titre de dépôt. Les actes de ventes et d'achats entre les résidents et le personnel sont également prohibés.

Dans le respect des valeurs de l'établissement et des membres du personnel ainsi que dans le respect de la dignité du résident, les expressions de familiarité et le tutoiement ne seront pas employés.

### **3.2.3. *Promotion de la bienveillance et prévention de la maltraitance***

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.

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.

Le personnel bénéficie régulièrement de formations (*e.g. Formation Humanité*).

### **3.2.4. *Accompagnement de la fin de vie : douleurs et soins palliatifs***

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 du résident et de ses proches.

Un accompagnement palliatif et de confort peut être mis en place par l'équipe, notamment par l'évaluation et la prise en charge de la douleur qui seront réalisées régulièrement pour le bien-être du résident. L'équipe pourra soutenir ces derniers moments par leur présence, de l'aide et des conseils.

L'établissement ne dispose pas de chambre mortuaire. Les corps sont conduits en chambre funéraire privée selon le choix de la famille.

## **3.3. Relations avec les familles et les proches**

La présence, le plus souvent possible, de la famille et des amis, est une condition fondamentale de la qualité du séjour. Pendant toute sa durée, l'information et la communication doivent s'instaurer entre la famille et l'établissement dans un climat de confiance mutuelle, dans le respect de la volonté du résident.

L'institution ne peut pas et ne doit pas se substituer à la famille.

L'entrée d'une personne âgée dans l'établissement, surtout si elle est dépendante, doit être considérée par sa famille comme l'apport d'une aide matérielle et un soutien dans une situation qu'elle ne peut assumer seule. Elle n'est pas déchargée de ses devoirs ni de ses obligations.

L'affection des proches est aussi indispensable que de bonnes conditions matérielles d'assistance mais elle est surtout irremplaçable. Elle se manifeste par une présence, une

participation à la vie du résident chaque fois que cela est possible :

- Repas pris ensemble,
- Aide ponctuelle,
- Sorties, ...

Par une aide administrative auprès :

- Des services fiscaux
- Des organismes sociaux
- Des banques.

Par des attentions simples, telles que :

- Veiller à ce qu'elle ne manque pas de produits de toilette, de linge en bon état, ...

La collaboration institution-famille est indispensable pour que le résident garde le plus longtemps possible son autonomie physique et psychique.

L'information et la communication entre la famille et l'établissement doit s'instaurer, selon la volonté du résident, afin d'assurer au mieux leur complémentarité dans un climat de confiance mutuelle.

Les articles 205 à 207 du Code Civil imposent aux enfants d'assister un parent dans le besoin. Les enfants, petits-enfants, gendres et belles-filles peuvent donc être amenés à aider financièrement l'un de ses parents si ses ressources ne suffisent pas à couvrir ses frais d'hébergement (*cf. Règlement Départemental d'Aide Sociale – R.D.A.S., téléchargeable sur le site du Conseil Départemental*).

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.

### **3.4. Droits et libertés du résident**

Comme tout citoyen, le résident a le droit de s'exprimer et d'écrire, le droit à la libre communication de ses pensées et de ses opinions.

#### **3.4.1. La Personne de Confiance**

Le résident peut **désigner par écrit** une Personne de Confiance (*art. L. 1111-6 du Code de la Santé Publique et art. L. 311-5 du C.A.S.F. créé par la loi n° 2015-1776 du 28 décembre 2015*).

Cette personne sera consultée dans le cas où le résident ne pourrait plus exprimer sa volonté et recevoir toute l'information nécessaire.

La désignation est révocable à tout moment.

#### **3.4.2. Le Conseil de la Vie Sociale**

Créé par la loi du 2 janvier 2002, le Conseil de la Vie Sociale est une instance d'expression des résidents et de leurs familles.

Afin d'associer les résidents au fonctionnement de la structure, le Conseil est institué au sein de chaque E.H.P.A.D. et est composé de représentants élus pour une durée d'au moins 1 an et de 3 ans au plus

Ces représentants sont :

- Des résidents,
- Des membres de la famille des résidents,
- Des membres du personnel,
- Des membres de l'organisme gestionnaire.

Leurs noms sont portés à la connaissance des résidents par voie d'affichage au sein de la structure.

Il s'agit d'un organisme consultatif qui doit permettre aux résidents d'être mieux informés sur la vie de l'établissement et sur tout ce qui peut avoir une incidence sur leurs conditions de vie au quotidien.

Il donne, notamment, un avis sur :

- Le règlement de fonctionnement,
- L'organisation interne et la vie quotidienne de l'établissement,
- Les activités et l'animation,
- L'ensemble des projets de travaux et d'équipement,
- La nature et le prix des services rendus,
- L'affectation des locaux collectifs,
- L'entretien des locaux,
- La fermeture totale ou partielle de l'établissement,
- Les relogements en cas de travaux ou de fermeture.

Le Conseil de la Vie Sociale se réunit au moins 3 fois par an.  
Le compte-rendu est adressé au résident et à sa famille.

### **3.4.3. *Le Projet d'Accompagnement Personnalisé (P.A.P.)***

L'établissement est tenu d'élaborer pour chacune des personnes qu'il accueille un P.A.P. Le droit de participation directe du résident ou de son représentant légal, à la conception et à la mise en œuvre du projet personnalisé qui le concerne, est favorisé.

Un avenant au Contrat de Séjour doit préciser, dans un délai de six mois suivant l'admission, les objectifs et prestations adaptés au résident.

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 au mieux 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.

La personne de confiance peut également être consultée pour transmettre à l'équipe, les

souhaits énoncés par le résident, dès lors qu'il n'est plus en capacité de le faire.

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 de ces 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 *a minima* une fois par an.

#### **3.4.4. Prises de vue (photographies, films, ...)**

L'article 9 du Code Civil garantit le droit au respect de la vie privée de chacun.

L'établissement est amené à effectuer des prises de vue (*photos et vidéos*) dans le cadre du dossier du résident et des activités d'animation.

Tout résident ou, le cas échéant, son représentant légal refusant la publication ou la reproduction d'une prise de vue le concernant devra le préciser lors de la signature de la demande d'autorisation.

### **3.5. Données personnelles : dossier administratif et médical**

Un dossier informatisé (*administratif et médical*) est établi pour chaque résident. Le respect de la confidentialité des données relatives au résident est garanti suivant la réglementation en vigueur.

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

Un dossier médical complet, informatisé est établi pour chaque résident à son arrivée. Il comprend toutes les données nécessaires à son suivi médical (*anamnèse, bilan de santé d'entrée, observations, interventions des médecins, archivage des examens, etc.*). Il est tenu à jour par l'équipe de soins en collaboration avec le médecin traitant.

Toutes les informations relatives à la prise en charge médicale et paramédicale, à l'organisation des aides à la dépendance, à la situation générale et aux projets personnalisés concernant chaque résident sont présents dans ce dossier et sont accessibles par l'équipe soignante sous réserve du respect du secret médical et ne seront connus par les soignants que si nécessaires à la prise en soins.

Conformément à la loi n° 2002-303 du 4 Mars 2002 et à l'article L. 1110-4 (*modifié par ordonnance n° 2018-20 du 17 janvier 2018 – art. 2*), tout résident accompagné de la personne de son choix, s'il le souhaite, ou le cas échéant de son représentant légal peut avoir accès à son dossier médical et de soins sur demande formulée de manière précise. La communication des données peut s'effectuer avec un accompagnement psychologique ou médical approprié si nécessaire.

De plus, en application de la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978, relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés, chaque résident dispose des droits d'opposition (*art. 26*), d'accès (*art. 34 à 38*) et de rectification (*art. 36*) des données le concernant.

Ainsi, il peut exiger que soient rectifiées, complétées, clarifiées, mises à jour ou effacées les informations le concernant qui sont inexacts, incomplètes, équivoques, périmées ou dont la collecte ou l'utilisation, la communication est interdite.

### **3.6. Concertation, recours et médiation**

#### ***3.6.1. Au sein de la structure***

La Maison de Retraite s'inscrit dans une démarche d'amélioration continue de la qualité de ses services. Un recueil de satisfaction des résidents et des familles est effectué ponctuellement. Grâce à un questionnaire et une évaluation externe, une analyse est réalisée au moins tous les sept ans par un organisme extérieur.

L'infirmière coordinatrice de l'établissement et la direction sont à la disposition des résidents, des familles et des représentants légaux pour toute remarque ou interrogation, par téléphone ou 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 indiqués dans le livret d'accueil remis au moment de l'admission.

Tout incident, suivi d'une plainte ou conflit sera traité avec tout le soin exigé et donnera lieu à une réponse, écrite si nécessaire, du directeur de l'établissement.

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

#### ***3.6.2. Les « personnes qualifiées »***

Instituées par la loi n° 2002-2 du 2 janvier 2002 modifiée, notamment son article 9 ainsi que le décret n° 2003-1094 du 14 novembre 2003, relatif à la personne qualifiée mentionnée à l'article L. 311-5 du C.A.S.F., elles sont nommées conjointement par le Préfet et le Président du Conseil Général de l'Orne.

Sans pouvoir de contrainte, elles ont pour mission de trouver des solutions par le dialogue aux conflits entre le résident (*ou son représentant légal, le cas échéant*) et l'établissement en vue de faire valoir ses droits.

Les coordonnées de ces médiateurs externes ainsi que les modalités pour y recourir sont communiquées par voie d'affichage aux bénéficiaires, dès leur nomination par les autorités compétentes.

### **3.7. Résiliation du contrat**

#### **Pour cause de décès :**

- Un état des lieux contradictoire et écrit est établi au moment de la

- libération des lieux.
- Aucun déménagement de chambre ne pourra se faire sans la présence d'un des membres de la direction, sauf si accord écrit de celle-ci.
- Un inventaire des biens, hormis le linge, sera dressé dans les meilleurs délais avant toute intervention de la famille.
- Une pièce d'identité pourra être demandée à la personne venant vider la chambre. Il lui sera demandé de signer l'inventaire des biens emportés.

**Pour cause de départ volontaire :**

- Cette date est établie entre les parties.
- Le résident doit avertir la direction de son départ 30 jours à l'avance par Lettre Recommandée avec Accusé de Réception.
- La facturation s'effectuera jusqu'à la date ainsi convenue, que le résident soit ou non encore présent.

### **3.8. Liberté de culte**

En tant que lieu de vie privé et collectif, les conditions de la pratique religieuse ou philosophique, y compris la visite de représentants des différentes confessions au sein de la structure sont facilitées aux résidents qui en font la demande.

Les personnels et 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.

## **4. Occupation et jouissances des locaux**

### **4.1. Les locaux privés**

Un état des lieux contradictoire de la chambre est dressé lors de l'entrée du résident. Les clés de cet espace de vie privé peuvent être remises au résident ou à sa famille. Leur perte éventuelle sera facturée au résident.

Le résident a droit à l'inviolabilité de son logement. L'entrée dans les chambres s'effectue seulement après manifestation du personnel et acceptation de la part du résident. En cas d'urgence vitale et pour des raisons d'hygiène et de sécurité, il est possible que les membres du personnel soient amenés à entrer dans le logement du résident sans son accord, que la cause soit une incapacité à communiquer (*temporaire ou permanente*) ou son absence. Notamment pour s'assurer de son état de santé, réaliser des soins, garantir l'hygiène et l'entretien de l'établissement, ...

Le personnel s'engage donc à ne pas abuser de ces restrictions aux droits du résident.

#### ***4.1.1. Aménagement de l'espace privé***

Un espace de vie de 22m<sup>2</sup> en moyenne, composé d'une chambre et d'une salle d'eau adaptées au grand âge, est l'espace privé principal du résident.

Meublé par l'établissement d'un lit médicalisé obligatoire et d'une table de chevet,

d'une commode, d'un fauteuil et/ou d'une table.

Il est néanmoins possible et recommandé de le personnaliser avec du petit mobilier (*fauteuil, commode, table, ...*), des photographies, des bibelots et des décorations d'une manière compatible avec la superficie affectée, l'organisation des soins, l'état de santé et la sécurité, tant pour le résident que le personnel et les visiteurs.

L'agent de maintenance est la seule personne habilitée à l'installation des cadres, tableaux et décorations aux murs. Le résident doit faire une demande à la direction ou à l'agent afin de réaliser une pose de ce type de décoration.

L'établissement prend en charge le ménage, l'entretien et les menues réparations des chambres et de l'ensemble des locaux privés et collectifs. Le coût de ces services est compris dans le tarif « *Hébergement* ».

Dans le cas où le résident disposerait de nombreux petits objets personnels, notamment bibelots, l'établissement se réserverait le droit de ne pas assurer le ménage de ces objets.

#### **4.1.2.     *Appareillages audio et vidéo***

Le résident peut apporter son poste de télévision de conception récentesur lequel aucun objet (*végétal, électrique, etc...*) ne doit y être posé pour des raisons de sécurité. Il sera possible de le raccorder aux prises prévues à cet effet dans la chambre.

Les chambres bénéficient toutes d'une pré-installation téléphonique. Son abonnement est mensuel et les tarifs sont précisés dans le Contrat de Séjour. Le résident est libre d'y adhérer ou non.

En cas d'incapacité à disposer d'une ligne directe, par choix ou pour cause financière, le résident peut recevoir ses appels téléphoniques au secrétariat et à divers endroits de la maison.

Tout branchement de matériel électrique doit respecter les consignes de sécurité énoncées au chapitre « *Situations exceptionnelles et sécurité* » (*cf. infra*).

#### **4.1.3.     *Travaux, modification et changement de chambre***

Lorsque l'exécution de travaux nécessite l'évacuation temporaire des lieux, 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 durée des travaux dans les conditions qui répondent à ses besoins.

Si l'état de santé ou de mobilité le rend nécessaire ou lorsque les conditions de service ou de fonctionnement l'exigent, un changement de chambre est possible.

Le résident peut également demander un changement de chambre pour convenances personnelles dans la mesure des disponibilités et de la cohérence avec les besoins du résident.

## **4.2.     *Les locaux collectifs***

Tous les espaces collectifs tels que les salons, les tisaneries, la salle polyvalente, la salle commune du hall, les salles de restauration, les espaces verts, les terrasses et le jardin de l'établissement sont accessibles à l'ensemble des résidents.

Seuls les locaux techniques tels que les bureaux, les cuisines, la lingerie et les locaux de soins constituant des lieux de travail pour certains employés de l'établissement sont interdits aux résidents pour raisons de sécurité.

Toute personne souhaitant pénétrer dans l'établissement doit se faire connaître auprès du personnel d'accueil.

L'établissement est accessible aux personnes à mobilité réduite.

## **5. Les règles de vie sociale au sein de l'établissement**

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

### **5.1. Respect d'autrui**

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

### **5.2. Alcool, tabac et drogues**

L'abus de boissons alcooliques et la consommation de drogues illicites sont interdits dans l'enceinte de l'établissement.

Il est strictement interdit de fumer dans les espaces collectifs, tout contrevenant s'expose à une amende ou à des poursuites judiciaires, conformément au décret n° 2006-1386 du 15 novembre 2006.

Considérant la chambre comme espace privé, le législateur a exclu ce lieu de l'interdiction. Toutefois, compte tenu des risques d'incendie, il est déconseillé de fumer dans les chambres et ***formellement interdit, si ces dernières sont équipées de produits inflammables, de bouteilles d'oxygène, etc ...***

Le résident peut fumer dans les espaces extérieurs dédiés à cet effet, accompagné d'un salarié si besoin.

### **5.3. 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.

### **5.4. Sorties**

Chacun peut aller et venir librement.

Le portail de l'entrée principale se ferme automatiquement à 19 heures 30. Le résident est tenu d'indiquer à la direction ou l'Infirmière Diplômée d'État s'il doit rentrer après cette heure, afin que le personnel de nuit en soit informé.

Par ailleurs, en raison du Plan Vigipirate (*cf. chapitre « Situations exceptionnelles et sécurité »*) et pour le confort des résidents dans le salon collectif du hall d'entrée très fréquenté, l'ouverture des deux portes d'entrée ont une ouverture alternée.

### **5.5. Visites**

Les visiteurs sont les bienvenus de 10 heures à 19 heures. 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. Lorsque cette obligation n'est pas respectée, l'expulsion du visiteur et l'interdiction de visites pourront être décidées par le directeur.

Il est souhaitable d'éviter les heures de repas pour la quiétude des résidents. Cependant, la prise de repas en commun est, au contraire, encouragée et un espace privé peut être aménagé à cette occasion.

Les familles accompagnées de jeunes enfants sont invitées à veiller sur ces derniers afin qu'ils ne perturbent pas le calme et la sérénité des lieux collectifs. Ils restent donc sous la surveillance permanente de leurs parents ou responsables légaux pendant toute la durée de la visite pour des raisons de sécurité et de confort de chacun.

Les journalistes, photographes, démarcheurs et représentants ne peuvent rendre visite aux résidents sans l'accord préalable de la direction. L'autorisation expresse des résidents devra être obtenue avant toute publication ou diffusion de photographies, prises de vue, ...

Les associations ne peuvent intervenir dans l'établissement sans autorisation. Toute intervention d'associations est soumise à la conclusion d'une convention avec l'établissement.

Les bénévoles de l'association, intervenant dans la résidence, doivent se présenter munis d'une autorisation nominative délivrée par le directeur.

### **5.6. Animaux**

Les animaux de compagnie (*chien, chat, lapin, oiseau, ...*) des personnes accueillies ne sont pas admis dans l'établissement au quotidien. Cependant, les visiteurs peuvent venir avec un animal de compagnie sans gêner les autres résidents, sous réserve que sa vaccination soit à jour, que le visiteur en prenne soin et maintienne une surveillance constante de celui-ci.

Ils ne sont pas admis dans l'établissement les jours de grande manifestation.

Dans tous les cas, le visiteur assume toute la responsabilité pleine et entière des faits de son animal. En aucun cas, l'établissement ne pourra être tenu responsable d'un quelconque dommage causé par un animal appartenant à un visiteur.

### **5.7. *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 ses proches ou le personnel. Le personnel se réserve le droit de jeter les denrées périmées.

Dans le souci du respect des autres et de la vie en collectivité, des locaux et du matériel qu'ils contiennent, il est indispensable de veiller à l'ordre des objets personnels, au respect de la propreté des lieux en ne jetant pas de déchets ailleurs que dans les récipients prévus à cet effet et présents dans les espaces privés, les allées et les pièces communes.

## **6. *Les prestations hôtelières***

### **6.1. *La restauration***

Les repas sont préparés sur site.

Le temps de repas se veut être un moment de convivialité et de plaisir, les résidents sont amenés à se rendre dans la salle du restaurant par le personnel de l'établissement, en tenant compte des affinités de chacun.

Le service de restauration a lieu majoritairement au sein de la salle de restaurant pour favoriser les liens sociaux mais il peut s'effectuer en chambre lorsque l'état de santé du résident l'exige, sur décision de l'équipe soignante ou à la demande du résident.

Les collations peuvent également être servies en tisanerie ou sur le lieu de présence (*salons, animation, sortie, ...*).

#### ***6.1.1. Horaires***

Le petit déjeuner est servi à partir de 8 heures, en chambre ou en tisanerie.

Le déjeuner est servi vers 12 heures 30, au restaurant, en salle d'animation, en chambre ou dans les espaces tisaneries en fonction des nécessités pour les personnes les plus vulnérables.

La collation est prise sur le lieu de présence du résident, entre 15 heures 30 et 16 heures.

Le dîner est servi à partir de 18 heures 30 en chambre, et à partir de 19 heures en salle de restaurant.

Ces horaires peuvent être modifiés ponctuellement pour des nécessités de service.

#### ***6.1.2. Les menus et la Commission « Menus »***

Les régimes alimentaires médicalement prescrits sont respectés (*nourriture mixée, sans sel, ...*).

Les menus sont élaborés pour garantir un bon équilibre alimentaire et ils sont affichés de manière hebdomadaire à proximité de la salle de restauration principale.

Lorsqu'un plat n'est pas au goût d'un résident, il peut lui être proposé un plat de substitution. Cependant, dans la mesure du possible, il est conseillé de tenir compte du menu du jour afin de respecter l'équilibre alimentaire proposé par la diététicienne.

Une Commission « Menus » est ouverte aux résidents, aux familles et aux tuteurs, en présence d'un cuisinier, d'un représentant de l'équipe soignante, de l'animateur et d'un membre de la direction.

Elle recueille les souhaits de chacun pour la constitution des repas, en suivant les obligations et contraintes liées à la restauration en collectivité et dans la limite budgétaire fixée.

Elle est l'occasion d'échanger sur la qualité des préparations et tout ce qui concerne le moment du repas.

### **6.1.3. Les repas visiteurs**

Les résidents sont encouragés à inviter leurs proches à se restaurer avec eux dans l'établissement et ils sont libres d'accepter ou non la présence d'une personne lors de ces moments.

Lorsqu'un résident souhaite invité un proche, le secrétariat doit être informé 5 jours avant ledit repas pour des raisons d'organisation et d'approvisionnement. La demande peut se faire *de vive voix* ou par téléphone, aux heures d'ouverture du secrétariat. Un salon privé peut être réservé gratuitement à cette occasion pour une prise de repas en intimité.

Les repas des visiteurs représentent un supplément financier qui devra être réglé le jour même, au secrétariat, par les visiteurs. Dans le cas contraire, le résident sera facturé pour ces repas, au tarif en vigueur (*cf. Contrat de Séjour*).

Le prix du repas est fixé chaque année par le Conseil d'Administration puis affiché sur un panneau à proximité de la salle de restaurant principale.

L'établissement se réserve le droit de refuser une demande de réservation « *visiteur* » s'il y a trop de convives ou en cas de difficulté ponctuelle du service de restauration (*e.g. lors de repas de fête*). Le résident sera alors rapidement informé de la situation de sa demande.

## **6.2. Entretien et blanchissage des linges**

Le linge hôtelier (*linges de lit et de table*) est fourni, blanchi et entretenu par l'établissement, quotidiennement.

Le linge personnel du résident correspond aux vêtements, sous-vêtements et linges de toilette. Il est pris en charge par l'établissement à condition que les vêtements soient

marqués d'une étiquette nominative (*e.g. cousues ou thermocollées dans les cols*) qui ne doit pas disparaître après quelques lavages, pour des raisons logistiques.

L'établissement invite le résident à ce que les vêtements soient marqués dès l'arrivée. A cette occasion, un inventaire détaillé est effectué en présence du résident, ou de son entourage, et d'une personne de l'établissement.

Le linge est pris en charge à la demande du résident ou à celle de sa famille, sauf si demande écrite de ceux-ci.

Le linge personnel doit être renouvelé aussi souvent que nécessaire afin de garantir à chaque résident une tenue correcte et digne.

Les linges non marqués peuvent être étiquetés au sein de l'établissement, sous réserve de la disponibilité des étiquettes et moyennant un financement dont les tarifs sont présents dans le Contrat de Séjour.

En cas de perte, de non réinscription nominative, ... l'établissement se charge de procéder au remplacement avec facturation.

Il est rigoureusement interdit de laver ou repasser du linge dans les chambres pour raisons d'hygiène et de sécurité.

Les travaux de couture restent à la charge du résident ou de sa famille. Dans le cas contraire, les vêtements seront transmis à un prestataire extérieur et lui seront facturés.

Les linges délicats et fragiles (*manteaux, soierie, lainages naturels, cuirs, fourrures, ...*) nécessitant un entretien particulier sont à la charge du résident ou de sa famille. L'établissement ne réalise pas de nettoyage à sec, ni de dégraissage.

Si, par mégarde, ces vêtements étaient intégrés au circuit de l'entretien du linge, l'établissement se dégage de toute responsabilité en cas de dommage.

L'évolution de l'autonomie du résident peut entraîner la nécessité d'utiliser, la nuit, des vêtements appelés « *grenouillères* », pour son confort et sa sécurité. Ces vêtements restent à la charge du résident. L'établissement peut contacter les fournisseurs spécialisés si besoin.

### **6.3. Les activités de loisirs et l'animation**

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

Un projet d'animation, tenant compte du projet d'accompagnement personnalisé de chacun des résidents, est élaboré par l'animateur social qui va proposer des animations et des activités collectives diversifiées plusieurs fois par semaine et le week-end.

Chacun est invité à y participer.

Des prestations d'animation ponctuelles peuvent être proposées aux résidents. Elles feront l'objet d'une discussion au cas par cas, afin d'informer les résidents des coûts éventuels et des conditions financières de participation s'il y a lieu. Il s'agit de sorties, voyages, etc. Celles-ci sont couvertes par l'assurance de l'établissement. Certaines

sorties peuvent être financées par la maison de retraite et/ou par l'association d'animation « ***Le Rayon de Soleil*** ».

L'école maternelle et primaire de la ville d'Occagnes participe à des échanges intergénérationnels. Les enfants rendent visite aux résidents afin de réaliser des activités ensemble. Cet échange a lieu à des fréquences régulières.

#### **6.4. Les courriers**

Le courrier « *reçu* » est distribué quotidiennement par l'animateur. Il est composé des lettres, colis et journaux.

Le résident peut maintenir un abonnement à un journal au sein de l'établissement.

Le courrier « *départ* » est à déposer dans une boîte postale jaune, située à l'accueil de la résidence. Le résident peut y acheter des timbres si besoin.

La levée est quotidienne à 9 heures.

### **7. Les prestations sanitaires et médicales**

Chaque résident a droit au professionnalisme des équipes du personnel et à une attention constante de ces membres, qui feront tout leur possible afin que la personne trouve bien-être et confort.

La prise en soin est basée sur un accompagnement individualisé, de qualité, qui favorise le développement, l'autonomie et l'insertion du résident, de manière adaptée à son âge et à ses besoins, dans le respect de son consentement éclairé.

L'accord du résident se doit d'être systématiquement recherché pour toutes les démarches d'accompagnement et de soin à son égard. Le résident est encouragé à exprimer sa volonté et à participer aux décisions le concernant, autant que faire se peut.

À défaut, le consentement du représentant légal ou de la personne de confiance désignée sera recherché et entendu.

#### **7.1. Les toilettes et les soins**

Les toilettes et soins sont prodigués en dehors de la présence de tierces personnes, dans le respect de la pudeur de chacun. La porte de la chambre ou de la salle d'eau se doit d'être fermée.

Une hygiène corporelle satisfaisante pour le résident et son entourage est nécessaire, ainsi qu'une tenue convenable.

Pour cela, les familles veilleront au renouvellement des produits suivants :

- Produits corporels : savonnette, shampoing, eau de toilette, crème hydratante, ...
- Produits dentaires : brosse à dents, dentifrice, colle pour appareil dentaire, pastilles de nettoyage, ...

- Autres produits : rasoir, mousse à raser, ...

A défaut, ces produits seront facturés à prix coûtant.

## **7.2. Aide au maintien de l'autonomie**

Lorsque le résident ne peut effectuer certains gestes de la vie courante, tels que :

- Les transferts,
- Les déplacements,
- Le lever et le coucher,
- L'habillage et le déshabillage,
- La prise de repas,
- La toilette.

Ou qu'il souffre :

- De désorientation,
- D'incontinence urinaire,
- D'incontinence fécale.

... l'équipe soignante interviendra pour lui fournir l'aide nécessaire et adéquate pour lui permettre de conserver la meilleure qualité de vie possible.

L'équipe détermine le nombre et le type de protection nécessaires pour chaque résident (change anatomique, complet, slips actifs, ...) selon son niveau d'incontinence et d'autonomie.

Cette prestation de service est obligatoire et fait partie du socle de prestation minimale.

Elle conditionne le maintien du résident au sein de l'établissement puisqu'elle répond à une obligation de soins, d'hygiène, d'assistance que l'établissement se doit d'assurer.

En cas de contestation sur la nécessité de cette prestation, il appartiendra au médecin traitant de la confirmer ou de l'infirmer. Sa décision sera alors sans appel.

Il sera facturé au résident un forfait dit « *Dépendance* » d'un montant mensuel, évalué selon le Groupe Iso-Ressource (*G.I.R.*) dont fait parti le résident après évaluation réalisée par le médecin et l'infirmière coordonnateurs. Duquel, sera déduit l'A.P.A. (*Aide Personnalisée d'Autonomie*) versée par le Conseil Général du département du domicile d'origine. Il restera règlementairement à sa charge, la partie correspondante aux G.I.R. 5 et 6.

Ces montants sont déterminés par arrêté du Conseil Général.

## **7.3. La prise en charge médicale**

### ***7.3.1. Le rôle du médecin traitant***

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

Celui-ci assure une surveillance médicale régulière et intervient sur appel du médecin coordonnateur ou de l'infirmière.

L'établissement assure une surveillance 24 heures sur 24.

En cas d'urgence, il sera fait appel au médecin traitant ou, selon l'heure, au médecin de garde ou au Service d'Aide Médicale Urgente (*S.A.M.U.*).

### **7.3.2. *Le rôle du médecin coordonnateur***

Le médecin coordonnateur est salarié de l'établissement et il :

- Répond à un objectif de santé publique par une meilleure prise en charge gériatrique,
- Assure une mission de coordination de l'ensemble des interventions médicales dans le respect des dispositions réglementaires.
- Elabore le projet de soins, organise la coordination et la permanence de soins, donne un avis sur les admissions, évalue la dépendance et les soins.
- Anime toute action de formation, de prévention, etc...

Le médecin et l'infirmière coordonnateurs organisent le déroulement des soins dans un souci de qualité, d'égalité et selon les moyens dont dispose l'établissement.

Il est présent un après-midi par semaine, il peut être contacté par tout résident ou famille rencontrant un souci lié à cette coordination et il reçoit sur rendez-vous pris au niveau du secrétariat.

### **7.3.3. *Les médicaments***

L'établissement a opté pour le tarif partiel et ne dispose pas de pharmacie à usage intérieur.

Les frais induits par les médicaments ne font pas partie des frais de séjour. Ils sont donc à la charge du résident qui se fera rembourser par son assurance maladie (*délégation par le pharmacien*).

Les infirmières de l'établissement préparent, distribuent et contrôlent la prise des médicaments.

Il est interdit aux familles d'apporter des médicaments aux résidents, de quelque nature que ce soit, sans en informer l'équipe soignante. Ceux-ci peuvent créer une interaction à une médication, qu'elle soit de fond ou momentanée, pouvant provoquer des effets secondaires indésirables potentiellement dangereux pour l'intégrité du résident.

## **7.4. *Les frais hors socle de prestations minimales***

Le résident, ou son représentant légal, doit assurer le règlement des honoraires médicaux ainsi que des médicaments partiellement ou non remboursés par l'assurance maladie, lorsqu'il ne possède pas de mutuelle de santé complémentaire.

Le secrétariat peut servir gracieusement d'intermédiaire pour la facturation de ces prestations. Le secrétariat transmet au médecin et au pharmacien leurs paiements.

De manière générale, le résident règle sur la facture mensuelle.

L'établissement ne pourra être tenu responsable de la relation entre le médecin, le pharmacien et le résident.

Il est recommandé au résident de souscrire une assurance maladie complémentaire auprès de la mutuelle ou de l'assureur de son choix. Une mutuelle est également fort utile pour s'acquitter des frais de transport sanitaire ainsi que des hospitalisations.

### **7.5. La télémédecine**

Un service de télémédecine est disponible dans l'établissement pour diverses consultations médicales à distance : générale, cardiologique, pneumologique, dermatologique et psychiatrique.

Ce service permet la diminution des troubles anxieux causés par ces déplacements et permet une prise en charge plus rapide.

L'usage des services de la télémédecine fera l'objet d'un recueil de consentement au préalable pour chaque résident, ou auprès de la personne de confiance, le cas échéant (*cf. Contrat de Séjour*).

## **8. Les prestations extérieures**

Le résident pourra bénéficier des services de prestataires extérieurs qu'il aura choisis, un salon prévu à cet effet peut être réservé. Cela concerne : coiffeur, manucure-pédicure, bijoutier, notaire, podologue, opticien, ...

Ces prestataires interviennent dans l'établissement de manière ponctuelle et sont à la disposition des familles sur rendez-vous.

Toutes prestations non prescrites médicalement ou dites de confort restent à la charge du résident et il en assumera directement le coût.

Toutes les locations de matériels médicaux souscrites antérieurement à l'entrée dans la structure doivent être résiliées et réglées à qui de droit ainsi que les frais engagés auprès de praticiens libéraux avant l'entrée du résident au sein de l'établissement.

## **9. Le transport**

### **9.1. La prise en charge des transports**

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

Les déplacements, pour convenance personnelle, pour consultations médicales

(médecins libéraux spécialistes ou établissements de santé) ou pour hospitalisation, sont à la charge du résident ou, le cas échéant, de son représentant légal. L'établissement n'est pas habilité à réaliser le transport d'un résident pour ces déplacements.

En cas de consultation médicale ou hospitalisation, l'établissement prévient la famille dont le représentant légal, le cas échéant, ou la personne de confiance qui peut décider d'accompagner elle-même le résident et ne pas faire appel à une compagnie d'ambulances privée.

Selon la réponse du résident ou de son représentant, l'établissement prévoit les conditions du transfert et communique les documents administratifs et médicaux nécessaires.

Les transports en urgences sont réalisées directement par les pompiers.

La famille est informée des rendez-vous afin qu'elle puisse s'organiser.

## **9.2. Accès à l'établissement et stationnement**

L'établissement se situe entre Falaise et Argentan, au numéro 2 de la Grande Rue à Occagnes. Il est accessible par la route départementale 958 et proche de l'autoroute A 88.

En venant de l'A 88, prendre la sortie 12 direction Nécy, Ronai ou la sortie 13 direction Argentan. Puis, prendre la direction Occagnes par la D 958.

La résidence est accessible en provenance de la gare SNCF d'Argentan, pour cela il faut prendre un taxi afin d'achever son déplacement jusqu'à Occagnes soit 5 km.

Le stationnement des véhicules se fait dans l'enceinte de l'établissement sur les places de parking prévues à cet effet. Les véhicules doivent être soigneusement fermés à clef. L'établissement ne peut être tenu responsable en cas de détérioration des véhicules ou de vol.

Le parking est accessible aux visiteurs.

Il est strictement interdit de se stationner devant l'entrée, les portails et accès de secours ou de livraison, ainsi que sur les emplacements réservés.

L'accès réservé aux fournisseurs se fait par le portail situé sur la route départementale 958.

# **10. Situations exceptionnelles et sécurité**

## **10.1. Vague de chaleur**

Un Plan National « *Canicule* » actualisé chaque année, en lien avec les instances départementales, est mis en œuvre au profit des personnes âgées en cas de risques climatiques exceptionnels. Ce Plan prévoit les conseils et les protocoles d'action en cas de forte chaleur.

L'établissement dispose de plusieurs espaces climatisés ou rafraîchis dont

2 salles à manger (*salle de restaurant et salle d'animation*) où la climatisation est réglée par le personnel.

Des boissons fraîches sont mises à la disposition des résidents en continu (*e.g. une fontaine à eau est disponible en continu au rez-de-chaussée, etc.*).

### **10.2. Incendie**

Les locaux sont équipés de dispositifs de sécurité appropriés, approuvés par la Commission Départementale de Sécurité, le 22 septembre 2015, qui a rendu un avis favorable à l'exploitation.

Des exercices et formations du personnel contre l'incendie sont régulièrement organisés.

Les résidents sont invités à lire attentivement les consignes de sécurité 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, gazeux, ainsi que des couvertures chauffantes.

Toute installation d'équipement électrique ne pourra se faire qu'après avoir transmis à l'établissement : soit une attestation fournie par un professionnel selon laquelle l'appareil ne présente pas de risque électrique, soit la copie de la facture si l'appareil est neuf. Tout poste de télévision de plus de 5 ans doit faire l'objet d'une révision annuelle sur justificatif. Son entretien est à la charge du résident.

Il est demandé que les biens apportés par le résident soient reconnus matériaux en catégorie M3 autrement dits « *Moyennement inflammables* » ou plus (*i.e. de M3 à M0*).

Certains appareils électriques sont interdits dans les locaux, compte-tenu des risques incendie plus importants, tels que les rallonges et multiprises, les cafetières, les coussins et couvertures chauffants, les manchons électriques, les fers à repasser, etc ...

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.

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

L'usage de la bougie est prohibé.

### **10.3. Vigilances sanitaires**

L'établissement met en œuvre des vigilances sanitaires visant notamment à prévenir les infections nosocomiales, les toxi-infections alimentaires et le risque de légionellose. Elles sont actualisées selon les plans sanitaires nationaux associés (*e.g. Plan Pandémie grippale de 2009*) et selon la réglementation en vigueur.

## **10.4. Sécurité des personnes et des biens**

### **10.4.1. Plans Vigipirate**

Conformément à l'article R. 311-35 du C.A.S.F. qui dispose que le règlement de fonctionnement des structures dites E.S.S.M.S. (*Établissement ou Service Social ou Médico-Social*) prévus à l'article L. 311-7 du C.A.S.F. dont les E.H.P.A.D. tels que la

Résidence Saint Vincent de Paul, les mesures relatives à la sûreté des personnes et des biens ainsi que les mesures à prendre en cas d'urgence ou de situations exceptionnelles doivent être précisées et prévues.

Les consignes et fiches sécurité sont disposées dans l'établissement par voie d'affichage et actualisées en fonction de la réglementation en vigueur.

### **10.4.2. La sécurité au quotidien**

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

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

Toute mesure de contention est réalisée dans le seul intérêt du résident. Elle relève d'une décision d'équipe et est subordonnée à une prescription médicale. Elle doit faire l'objet d'une communication au résident et à sa famille.

Seul le cas de « *force majeure* » (*i.e. ayant un caractère imminent, inévitable, imprévisible et préjudiciable*) peut outrepasser ces trois principes fondamentaux, dans l'intérêt et la sécurité du résident.

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.

### **10.4.3. Les assurances**

L'établissement est assuré pour l'exercice de ses différentes activités, dans le cadre des lois et règlements en vigueur. Cette assurance couvre également la responsabilité civile encourue par les personnes âgées hébergées de manière permanente dans la maison de retraite, pour les dommages corporels et/ou matériels causés par elles ou pour la détérioration du matériel ou mobilier qu'elles peuvent détenir dans les locaux. Selon la valeur des biens apportés, il sera conseillé de prendre une assurance individuelle.

Toutefois, sont exclus les dommages subis ou causés aux conjoints, ascendants ou descendants, ou du fait du patrimoine personnel du résident.

En conséquence, les résidents n'ont pas d'obligation de conserver une assurance personnelle, sauf s'ils possèdent un patrimoine personnel, notamment immobilier, en dehors de l'établissement d'hébergement.

Je soussigné(e)

M ....., résident(e),

et / ou M .....,

représentant(e) légal(e) de M ....., résident(e)

déclare avoir pris connaissance du présent document « Règlement de  
Fonctionnement ».

Fait à....., le.....

Signature