

REGLEMENT DE FONCTIONNEMENT

➤ EHPAD Le Bosquet



➤ EHPAD Le Jardin Fleuri



➤ EHPAD l'Oustal des Rosiers

➤ Unité de Soins Longue Durée



SOMMAIRE

I-	PREAMBULE	4
1.1.	OBJET DU REGLEMENT DE FONCTIONNEMENT	4
1.2.	ELABORATION, REVISION ET DIFFUSION DU REGLEMENT DE FONCTIONNEMENT ...	4
II-	DISPOSITIONS GENERALES	4
2.1.	PRESENTATION GENERALE	4
2.2.	PROJET DE SERVICE	5
2.3.	PERSONNES ACCUEILLIES	5
2.4.	ADMISSION	5
2.5.	CONTRAT DE SEJOUR	6
III-	Locaux privés et collectifs	6
3.1.	LOCAUX PRIVES	6
3.1.1.	DESCRIPTION DES CHAMBRES	6
3.1.2.	PRESTATIONS SUPPLEMENTAIRES	6
3.1.3.	SECURITE DES CHAMBRES	7
3.1.4.	ENTRETIEN DES CHAMBRES	7
3.1.5.	CHANGEMENT DE CHAMBRE	7
3.2.	LOCAUX COLLECTIFS	7
3.3.	SECURITE	8
3.3.1.	PREVENTION INCENDIE	8
3.3.2.	SURETE DES BIENS	8
3.4.	SURETE DES PERSONNES	8
✓	Appareils autorisés :	9
✓	Appareils soumis à autorisation du service technique :	9
✓	Appareils non autorisés :	9
IV-	DROITS ET LIBERTES DES résident(e)s	9
4.1.	DROITS ET LIBERTES DU RESIDENT(E)	9
4.2.	DOSSIER DU RESIDENT(E)	10
4.3.	PRISE DE VUE	10
4.4.	RELATIONS AVEC LA FAMILLE ET LES PROCHES	11
4.5.	PREVENTION DE LA VIOLENCE ET DE LA MALTRAITANCE	11
4.6.	INFORMATION ET PARTICIPATION DES RESIDENT(E)S	11
4.6.1.	INSTANCES ET COMMISSIONS	11
4.6.2.	EVALUATION DE LA SATISFACTION ET AMELIORATION CONTINUE DE LA QUALITE	12
4.6.3.	PERSONNE DE CONFIANCE	12
4.6.4.	PERSONNES QUALIFIEES	13
4.7.	PRATIQUES RELIGIEUSES	13

V- fonctionnement de la vie collective	13
5.1. REPAS.....	13
5.2. LINGE.....	14
5.3. COURRIER.....	14
5.4. ANIMATION.....	15
5.5. INTERVENTION DES BENEVOLES.....	15
5.6. ANIMAUX DOMESTIQUES.....	15
5.7. ABSENCES ET SORTIES.....	15
5.8. HYGIENE DE VIE.....	16
5.9. ALCOOL ET TABAC.....	16
5.10. NUISANCES SONORES.....	17
5.11 RESPECT DES BIENS ET EQUIPEMENTS COLLECTIFS.....	17
5.12 RESPONSABILITE – ASSURANCE.....	17
VI- ACCOMPAGNEMENT des résident(e)s	17
6.1. PRISE EN CHARGE GENERALE PAR LE PERSONNEL.....	17
6.2. SURVEILLANCE MEDICALE ET SOIGNANTE.....	17
6.2.1. SURVEILLANCE MEDICALE.....	17
6.2.2. PRISE EN CHARGE SOIGNANTE.....	18
6.2.3. SUIVI DES PRESCRIPTIONS MEDICALES.....	18
6.2.4. INFORMATIONS MEDICALES.....	18
6.3. PRISE EN CHARGE DE LA DOULEUR.....	18
6.4. FIN DE VIE.....	18
6.5. PRESTATIONS EXTERIEURES.....	18
VII- ANNEXE 1	20
CHARTRE DE LA PERSONNE ACCUEILLIE	

I- PREAMBULE

1.1. OBJET DU REGLEMENT DE FONCTIONNEMENT

Le présent document définit les règles générales d'organisation et de fonctionnement des établissements d'hébergement pour personnes âgées dépendantes (EHPAD) et de l'Unité de Soins Longue Durée (USLD) du Centre Hospitalier de Villefranche de Rouergue. Il fixe les droits de la personne accueillie ainsi que ses obligations et devoirs nécessaires au respect des règles de vie collective au sein de l'établissement, conformément au décret du 14 novembre 2003 relatif au règlement de fonctionnement institué par l'article L 311-7 du code de l'action sociale et des familles.

1.2. ELABORATION, REVISION ET DIFFUSION DU REGLEMENT DE FONCTIONNEMENT

Le présent règlement de fonctionnement est arrêté par le conseil de surveillance, après avis du conseil de la vie sociale (CVS) de l'établissement.

Le présent règlement pose les règles générales et permanentes d'organisation et de fonctionnement de l'établissement, les droits et obligations des patients / résident(e)s pris en charge, ainsi que les droits et obligations des agents hospitaliers y travaillant.

Conformément à la réglementation, le règlement de fonctionnement est remis avec le livret d'accueil à toute personne accueillie et/ou à son représentant légal lors de l'admission dans l'établissement. L'équipe professionnelle pluridisciplinaire des EHPAD et de l'USLD est à la disposition de la personne accueillie pour lui en faciliter la compréhension.

Le règlement de fonctionnement est également accessible sur le réseau informatique, via la GED qualité, et à disposition dans les services, via l'encadrement, à toute personne qui y exerce, soit à titre d'agent public ou de salarié, soit à titre libéral, ou qui y intervient en qualité de bénévole.

II- DISPOSITIONS GENERALES

2.1. PRESENTATION GENERALE

L'EHPAD Le Jardin Fleuri, l'EHPAD Le Bosquet, l'EHPAD L'Oustal des Rosiers sont des établissements d'hébergement pour personnes âgées dépendantes, et l'Unité de Soins de Longue Durée (USLD) est une structure d'hébergement et de soins pour personnes dont l'état de santé nécessite une surveillance constante.

Les EHPAD et l'USLD sont rattachés au CH de Villefranche de Rouergue, établissement public de santé.

Ils relèvent de la loi n°2002-2 du 2 janvier 2002, rénovant l'action sociale et médico-sociale et de l'article L 312-1, alinéa 6 du code de l'action sociale et des familles.

Les résident(e)s participent au fonctionnement de la structure, notamment par l'intermédiaire du CVS, auquel sont également associées les familles, et par l'intermédiaire de diverses commissions telle que la commission « menu ».

Dans le cadre de la loi du 24 janvier 1997, l'établissement est habilité à accueillir des bénéficiaires de l'aide sociale. Il répond également aux normes d'attribution de l'allocation logement.

2.2. PROJET DE SERVICE

L'EHPAD et l'USLD sont des lieux de vie qui se sont donnés pour mission d'accompagner les personnes y résidants par une offre d'hébergement et de soins adaptée en fonction de leurs besoins.

Ils s'emploient, par les actes dispensés, à maintenir à un degré maximal l'autonomie sociale, physique et psychique des résident(e)s, dans le respect de leurs choix et attentes.

Ils doivent garantir, par leur action, le droit à la protection, à la sécurité, à la santé et aux soins ainsi qu'à un suivi médical adapté.

Ils se donnent pour objectif de permettre aux résident(e)s de demeurer dans l'établissement le plus longtemps possible. Ce principe ne porte pas atteinte aux possibilités de départ volontaire du résident(e), ni aux cas de résiliation mentionnées dans le contrat de séjour.

2.3. PERSONNES ACCUEILLIES

L'établissement accueille des personnes seules ou des couples âgés d'au moins 60 ans. Il peut prendre en charge des personnes âgées dépendantes ou non. Leur admission dans l'une ou l'autre des structures dépend du degré de dépendance (physique ou psychique) apprécié par le médecin coordonnateur de l'établissement.

2.4. ADMISSION

Si vous envisagez une admission au sein de l'établissement vous pouvez demander à en faire une visite préalable.

Ensuite, il vous sera demandé de compléter un dossier de demande d'admission à effectuer sur le portail Via Trajectoire.

Cette demande d'inscription comporte un volet médical que vous ferez remplir, dans la mesure du possible, par votre médecin traitant et/ou l'équipe paramédicale et/ou votre famille. Votre médecin établit une évaluation personnalisée de votre autonomie sur la base de la méthodologie réglementaire (AGGIR [Autonomie Gérontologie Groupes Iso-Ressources]).

A partir de ce document, lors de la commission d'admission, le médecin coordonnateur de l'établissement donne son avis sur votre admission ainsi que sur le site le plus adapté à vos besoins (site de Rulhe ou de La Chartreuse).

Le Directeur prononce ensuite votre admission. La date de votre arrivée est fixée d'un commun accord.

Il est demandé de fournir **obligatoirement pour l'entrée** les pièces suivantes :

- Fiche de renseignements administratifs dûment remplie
- Pièces justificatives d'état civil : copie carte d'identité, livret de famille ou acte de naissance (pour les célibataires),
- Carte de sécurité sociale : carte vitale et attestation,
- Carte de mutuelle,
- Copie d'attestation d'assurance de responsabilité civile,
- Trois derniers relevés bancaires et dernier avis d'imposition,
- Justificatif du dernier domicile et dernière taxe foncière si propriétaire,
- Notification de l'allocation personnalisée d'autonomie et de l'allocation logement, le cas échéant
- Justificatif de mise sous protection si existant,
- Coordonnées du référent familial ou représentant légal et de tous les enfants.

La date d'arrivée est fixée d'un commun accord, et correspond à la date de départ de la facturation, même si le résident(e) nouvellement admis arrive à une date ultérieure auquel cas un tarif de réservation pourra être appliqué et facturé.

2.5. CONTRAT DE SEJOUR

Il est signé un contrat de séjour entre le résident(e) et l'établissement, conformément au décret du 20 novembre 2001 et au décret du 26 novembre 2004 relatif au contrat de séjour prévu par l'article L 311-4 du code de l'action sociale et des familles.

Le contrat prend effet à la date de réservation fixée par les deux parties. Cette date de réservation peut correspondre à la date d'entrée ou être antérieure à la date d'entrée. Dans cette deuxième hypothèse, il pourra être appliqué un tarif de réservation jusqu'à la date effective d'entrée.

Un exemplaire est remis au résident(e) en même temps que le présent règlement de fonctionnement.

L'article L 311-4 du code de l'action sociale et des familles, alinéas 5 et 6 prévoit la tenue d'un entretien lors de la conclusion du contrat de séjour entre la personne accueillie et le directeur de l'établissement ou son représentant avec si possible, la participation du médecin coordonnateur dans l'objectif de rechercher le consentement de la personne accueillie, de l'informer de ses droits et de s'assurer de leur compréhension et ce, malgré la perte d'autonomie.

III- LOCAUX PRIVES ET COLLECTIFS

3.1. LOCAUX PRIVES

Le résident(e) dispose librement des locaux qui lui sont attribués dans le respect des règles de fonctionnement de l'établissement.

3.1.1. DESCRIPTION DES CHAMBRES

Les chambres (simples ou doubles) sont meublées par l'établissement et équipées de :

- Lit en 90 cm, avec literie complète,
- Table de chevet,
- Fauteuil de repos,
- Commode ou bureau,
- Placard de rangement avec penderie,
- Salle de bain individuelle avec WC et lavabo,

Le résident(e) peut néanmoins apporter du mobilier personnel sous réserve que cela soit compatible, d'une part avec la superficie du logement et la sécurité (**normes anti-feu**), et d'autre part avec son état de santé.

Chaque chambre peut recevoir la télévision et le téléphone. Les résident(e)s sont reliés à l'équipe soignante par un appel malade individuel, 24h sur 24.

Un état des lieux écrit, réalisé par le personnel de l'établissement, est établi de façon contradictoire, à l'entrée et à la sortie du résident(e).

3.1.2. PRESTATIONS SUPPLEMENTAIRES

Téléphone : Pour les appels entrant, ce service est gratuit. Pour les appels sortant, ce service est à la charge du résident(e) et peut être demandé auprès de l'accueil de l'EHPAD l'Oustal des Rosiers et de l'USLD.

3.1.3. SECURITE DES CHAMBRES

La chambre est un espace privé. Nul ne peut y accéder sans le consentement du résident(e) sauf en cas d'urgence.

3.1.4. ENTRETIEN DES CHAMBRES

L'entretien des logements est assuré quotidiennement par l'équipe d'entretien de l'établissement.

Il est demandé de faciliter l'accès des chambres au personnel chargé de l'entretien.

En fonction de l'état de santé du résident(e), les heures des interventions de ce personnel dans la chambre, peuvent être modulées.

L'entretien des vitres est assuré par un prestataire extérieur. Cette société intervient périodiquement.

Les petites réparations ou interventions techniques sont effectuées par les professionnels des services techniques du CH de Villefranche de Rouergue. Aussi, tout dysfonctionnement constaté devra être signalé auprès d'un soignant ou auprès de l'agent d'accueil qui établit une demande d'intervention auprès des services techniques du CH de Villefranche de Rouergue.

3.1.5. CHANGEMENT DE CHAMBRE

L'état de santé du résident(e) peut justifier que soit proposé un changement de chambre et/ou de service. Ce changement intervient après concertation avec le résident(e) et sa famille.

De plus, le résident(e) ou son représentant légal peut demander à changer de chambre (simple / double, convenance personnelle...). Le personnel de l'EHPAD ou USLD répondra à ces demandes dans la mesure du possible.

Lorsque l'exécution de travaux nécessite l'évacuation temporaire des lieux, le directeur ou son représentant en informe le résident(e) concerné qui ne peut s'y opposer. Le directeur ou son représentant s'engage dans ce cas à reloger le résident(e) pendant la durée des travaux dans les conditions qui répondent à ses besoins.

3.2. LOCAUX COLLECTIFS

L'accueil est ouvert du lundi au vendredi sur une plage couvrant 9h00 -17h00 avec des horaires d'ouverture différents selon les sites (horaires affichés au niveau de chaque accueil).

Les résident(e)s peuvent circuler librement dans l'établissement dans le respect de leur sécurité. Des ascenseurs garantissent l'accessibilité des personnes à mobilité réduite.

Les résident(e)s peuvent disposer des locaux et équipements collectifs suivants :

- Salle à manger,
- Salle de télévision,
- Petits salons,
- Salles d'activités,

L'entretien des espaces communs au sein de la structure est pris en charge par l'établissement.

Toute personne, hormis les visites aux résident(e)s, souhaitant pénétrer dans l'établissement doit se faire connaître auprès du personnel d'accueil ou du personnel de soins.

Le démarchage commercial est interdit. Les journalistes, photographes, démarcheurs ou représentants ne peuvent rendre visite aux résident(e)s sans l'accord préalable du directeur du CH de Villefranche de Rouergue.

3.3. SECURITE

L'établissement est lié au dispositif de sécurité général du CH de Villefranche de Rouergue détaillé et de mesures exceptionnelles notamment en cas de canicule et d'incendie.

Il met en œuvre les moyens de garantir la plus grande sécurité aux résident(e)s eux-mêmes, aux biens qu'ils possèdent et à ceux que possède le CH de Villefranche de Rouergue.

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.

Toute personne qui constate un fait portant atteinte à une personne ou à un bien, doit en informer, selon la gravité, le personnel ou la direction pour que des mesures adaptées soient prises.

3.3.1. PREVENTION INCENDIE

Les locaux sont équipés de détecteurs d'incendie et de dispositifs de sécurité appropriés. Ils permettent au personnel d'être informé instantanément de tout départ de feu dans n'importe quel endroit du bâtiment.

Les agents sont formés aux conduites à tenir en cas d'incendie.

Il est rappelé que conformément à la réglementation, il est formellement interdit de fumer à l'intérieur de l'établissement.

L'utilisation de réchauds avec flamme, d'appareils de chauffage (électrique ou autre), de bougies, les climatisations individuelles, est formellement interdite.

Si le résident(e) utilise une cafetière électrique, une bouilloire électrique..., les précautions à prendre sont identiques à toute utilisation.

Ces consignes de sécurité sont affichées dans chaque chambre, sur chaque porte d'entrée.

3.3.2. SURETE DES BIENS

Il vous est fortement conseillé d'éviter de conserver des valeurs dans votre chambre. Vous devez plutôt les remettre à votre famille ou à vos proches.

En effet, la responsabilité de l'établissement ne pourra être engagée en cas de perte, vol, ou dégradation de ces objets.

Vous avez la possibilité d'effectuer des dépôts de sécurité pour les valeurs détenues nécessairement. Le Cadre de santé vous informera sur la procédure à adopter.

Le mobilier (adapté aux normes anti-feu) installé éventuellement dans la chambre par le résident(e) doit également faire l'objet d'un inventaire précis, et d'une mise à jour régulière. La responsabilité de l'établissement ne peut être engagée que pour les biens déclarés.

3.4. SÛRETE DES PERSONNES

L'établissement met en œuvre tous les moyens pour vous garantir la plus grande sécurité pour vous-même, vos biens et ce dans le respect de la liberté de chacun tant que cette dernière reste compatible avec la vie en collectivité que constitue un accueil en établissement.

Si le résident(e) doit s'absenter au-delà de 17h, pour éviter toute inquiétude, il lui est demandé d'en informer le personnel.

Un système d'appel propre à chaque résident(e) permet d'appeler à tout moment de la journée ou de la nuit les agents en service.

Sur le site de Rulhe, l'USLD et les EHPAD sont dotés d'un dispositif anti-fugue destiné à contrôler les déplacements des personnes désorientées et déambulantes afin d'assurer leur

sécurité dans les meilleures conditions possibles (tout en leur permettant d'aller et venir librement).

Le besoin est évalué par le médecin et l'équipe soignante. Ils proposent, à la famille, si nécessaire, d'équiper la personne concernée avec un badge de surveillance (annexe du contrat de séjour sur la liberté d'aller et venir).

Les portes d'entrée sont fermées par l'équipe de nuit :

- de 23h à 7h à l'USLD et l'Oustal des Rosiers
- de 22h30 à 6h au Jardin Fleuri

L'utilisation d'appareils électriques personnels est réglementée. Ils doivent être labellisés aux normes NF. La liste ci-dessous est là pour vous aider dans votre installation. Elle a aussi pour but de vous informer sur les appareils autorisés, non autorisés et soumis à vérification.

✓ Appareils autorisés :

radio	rasoir	lampe de bureau
lecteur CD	lampe de chevet	ventilateur
radio réveil	diffuseur anti-moustiques	

✓ Appareils soumis à autorisation du service technique :

radiateur d'appoint soufflant	bouilloire	sèche-cheveux
radiateur soufflant réversible	cafetière	téléviseur
radiateur	mini frigidaire	

✓ Appareils non autorisés :

réfrigérateur	climatiseur	fer à repasser
mini lave-linge	destructeur d'insecte	lampadaire halogène

Vous ne pouvez pas utiliser de rampes de multiprises supérieures à 4 fiches, ni les triplites ou les diplites. Les rampes doivent être munies d'interrupteur et doivent obligatoirement être labellisées aux normes NF. De façon générale, la réglementation incendie exige de ne pas dépasser 3.5kw de puissance (articles U27 et U28) dans une chambre.

L'utilisation d'appareillage, dont l'usage est autorisé, 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 celle qui permettrait une sauvegarde des personnes ou des biens.

IV- DROITS ET LIBERTES DES RESIDENT(E)S

4.1. DROITS ET LIBERTES DU RESIDENT(E)

L'exercice des droits et libertés individuels est garanti à toute personne prise en charge. La charte des droits et libertés de la personne accueillie, annexée à ce règlement, en retrace le contenu exhaustif.

Dans le respect de ces droits et libertés qui s'applique à tous, agents de l'établissement, intervenants extérieurs et autres résident(e)s, sont notamment assurés :

- Le respect de la dignité, de l'intégrité, de la vie privée, de l'intimité, de la sécurité. Le personnel frappe systématiquement et obligatoirement à la porte avant de pénétrer dans l'espace privatif du résident(e). De même, 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 droit à l'information, étant précisé que le consentement éclairé est recherché en toute circonstance,
- La liberté de culte est garantie dans le respect du principe de laïcité,
- La liberté de circulation, d'aller et venir,
- Le droit aux visites.

4.2. DOSSIER DU RESIDENT(E)

La confidentialité des données relatives aux résident(e)s 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 selon une procédure définie et des niveaux d'accès différenciés.

Le secret médical, au sein de l'établissement, peut être partagé entre les professionnels de santé dans l'intérêt thérapeutique du résident(e) afin d'assurer la continuité des soins. Cependant, ce secret médical partagé doit être limité aux éléments nécessaires, pertinents et non excessifs.

Tout résident(e), qui peut être accompagné de la personne de son choix, et/ou tuteur, et ayant droit ou personne de confiance selon des modalités définies, a accès, sur demande formulée de manière précise, au dossier médical et de soins comme le stipule la loi du 4 mars 2002. Dans ce cas, il convient de formuler sa demande par courrier et de l'adresser au secrétariat de direction de l'établissement. L'article L1111-7 du code de la santé publique précise les modalités de consultation de ces informations.

Le résident(e) peut donc avoir accès à ces informations par lui-même ou par l'intermédiaire de son représentant légal (tuteur), sa personne de confiance ou de ses ayants droits ou s'il en a un par l'intermédiaire d'un médecin. La personne de confiance ne pourra avoir accès à ces informations sauf si elle est expressément mandatée par le résident(e) et en sa présence.

La personne aura accès au dossier au plus tôt après un délai de 48h et au plus tard dans les 8 jours qui suivent la demande pour les documents de moins de 5 ans.

Pour les documents plus anciens, le délai de transmission est porté à 2 mois.

La communication des données peut s'effectuer sur place (gratuit) ou par envoi de copies du dossier au frais de l'utilisateur.

En application de la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 modifiée relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés, chaque résident(e) dispose des droits d'opposition d'accès et de rectification des données le concernant. Ainsi, il peut exiger que soient rectifiées, complétées, clarifiées, mises à jour ou effacées les informations le concernant qui sont inexactes, incomplètes, équivoques, périmées ou dont la collecte ou l'utilisation, la communication ou la conservation est interdite.

4.3. PRISE DE VUE

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

L'établissement est amené à effectuer des prises de vues (photos et vidéos) d'une part, dans le cadre des activités d'animation, d'autre part, dans le cadre du dossier médical et du dossier de soins avec une diffusion interne et externe à l'établissement dans le respect du secret médical.

A cet effet, une autorisation expresse du résident(e) ou de son représentant pour la prise et l'utilisation de ces clichés est requise (cf. annexe du contrat de séjour) et une autorisation spéciale sera demandée en ce sens pour la réalisation de prises de vue par des intervenants extérieurs.

4.4. RELATIONS AVEC LA FAMILLE ET LES PROCHES

La présence de la famille et des amis est une condition fondamentale de la qualité du séjour.

Les résident(e)s peuvent recevoir des visites dans leur chambre ou dans les salons de l'établissement de 11h à 19h30.

Les visiteurs doivent respecter les libertés et la quiétude des autres résident(e)s, ainsi que les règles de fonctionnement de l'établissement.

Pendant la durée du séjour, l'information et la concertation entre chaque résident(e), sa famille et l'établissement sont maintenues.

4.5. PREVENTION DE LA VIOLENCE ET DE LA MALTRAITANCE

L'établissement est attaché, dans ses valeurs, aux principes de bientraitance envers les usagers et les professionnels.

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 aussi bien envers les résident(e)s, le personnel ou les familles. Les faits de violence sur autrui sont en effet susceptibles d'entraîner des procédures administratives et judiciaires.

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.

4.6. INFORMATION ET PARTICIPATION DES RESIDENT(E)S

L'exercice des droits et libertés de la personne accueillie ou de ses proches est rendue possible par l'existence de moyens d'expression à leur disposition, notamment par leur représentation au sein des commissions et instances de l'établissement et par les dispositifs d'évaluation continue de l'accompagnement.

4.6.1. INSTANCES ET COMMISSIONS

▪ Le conseil vie sociale

Le conseil de la vie sociale (CVS), inscrit au code de l'action sociale et des familles, est un organe consultatif sur toutes les questions intéressant le fonctionnement et la vie de l'établissement ainsi que sur tout ce qui a une incidence sur les conditions de vie (règlement intérieur ou de fonctionnement, travaux, tarifs).

Il est composé de représentants de résident(e)s, des familles et du personnel qui sont élus pour trois ans. Le CVS se réunit trois fois par an. La composition ainsi que les comptes rendus sont affichés à l'entrée de l'établissement.

Un rapport d'activités sur l'animation est rédigé pour chaque tenue d'instance. Il analyse les prestations animation et prévoit les projets pour la période suivante, prenant en compte les remarques ou suggestions émises par les résident(e)s.

▪ **La commission des usagers**

La commission des usagers a pour mission de veiller au respect des droits des usagers et de contribuer à l'amélioration de la qualité de l'accueil et de la prise en charge des personnes malades et de leurs proches.

Elle traite notamment les plaintes et réclamations adressées par le résident(e) ou ses proches auprès de la direction. Elle facilite les démarches des personnes pour exprimer leurs griefs.

Cette commission comprend règlementairement des représentants des usagers désignés par l'ARS, qui peuvent favoriser le dialogue entre les usagers et la direction.

Elle comprend également des médiateurs médicaux et non médicaux qui peuvent être amenés à rencontrer un plaignant, sur demande du directeur.

▪ **Le conseil de surveillance**

Ses missions sont centrées sur les orientations stratégiques de l'établissement. Il exerce des fonctions de contrôle.

Il est composé d'élus, de partenaires sociaux, de représentants du personnel, de représentants médicaux, membres de la commission médicale d'établissement (CME) et de représentants de la commission des soins infirmiers et de rééducation médico-technique (CSIRMT). Il comprend également des représentants des usagers, membres d'associations agréées, désignés par l'agence régionale de santé.

D'autres instances concourent au fonctionnement du CH de Villefranche de Rouergue.

▪ **La commission restauration**

Cette commission se réunit deux fois par an. Des professionnels des EHPAD et USLD y participent pour rapporter les remarques et suggestions des résident(e)s.

4.6.2. EVALUATION DE LA SATISFACTION ET AMELIORATION CONTINUE DE LA QUALITE

Un cahier de recueil des suggestions, propositions, remarques est mis à disposition à l'accueil de chaque bâtiment et est présenté à chaque Conseil de Vie Sociale.

Par ailleurs, un questionnaire de satisfaction spécifique vous sera adressé pendant votre séjour.

En outre, l'établissement est engagé dans une démarche d'évaluation interne de la qualité des prestations délivrées. Conformément à la réglementation, il fait également réaliser, par un organisme extérieur, une évaluation externe de la qualité de l'accompagnement.

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

Tout incident, énoncé d'une plainte ou conflit sera traité avec tout le soin exigé et donnera lieu à une réponse écrite si nécessaire.

4.6.3. PERSONNE DE CONFIANCE

La loi n° 2015-1776 du 28 décembre 2015 octroie au résident(e) le droit de désigner un parent, un proche ou le médecin traitant comme personne de confiance selon l'article L 311-5-1 du code de l'action sociale et des familles.

Cette personne de confiance sera consultée dans le cas où le résident(e) rencontrerait des difficultés dans la connaissance et / ou la compréhension de ses droits ou serait hors d'état d'exprimer sa volonté sur des questions ayant trait à sa santé. Elle est nommée sans limitation de durée, sauf si le résident(e) en décide autrement.

Le décret du 20 octobre 2016 ainsi que le Contrat de séjour (annexe) précisent le rôle et les modalités de désignation de la personne de confiance.

4.6.4. PERSONNES QUALIFIEES

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(e) du Conseil Départemental. Elles ont pour mission, sans pouvoir de contrainte, de trouver des solutions par le dialogue aux conflits entre les résident(e)s et l'établissement.

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

4.7. PRATIQUES RELIGIEUSES

Les conditions de la pratique religieuse, y compris la visite de représentants de différentes confessions, sont facilitées. Ainsi, à la demande, les ministres des cultes des différentes confessions peuvent rendre visite aux résident(e)s. Une demande doit alors être exprimée, soit auprès du référent soignant du résident(e), soit auprès de l'animateur, soit auprès du service d'aumônerie qui organise la venue des personnes concernées.

Les personnels et résident(e)s 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.

Le culte catholique est célébré une fois par mois. Une affiche rappelle la date de la messe. La chapelle située au rez-de-chaussée de l'EHPAD Le Jardin Fleuri est ouverte et accessible à tout moment de la journée pour ceux qui souhaitent s'y recueillir.

V- FONCTIONNEMENT DE LA VIE COLLECTIVE

L'harmonie et le bon fonctionnement de la vie collective supposent le respect de règles de conduite et de vivre ensemble telles que politesse, courtoisie, convivialité, solidarité, dignité, ...

Ces préconisations s'appliquent tant aux résidents qu'à leurs familles et aux professionnels.

5.1. REPAS

Les repas sont des moments privilégiés de rencontre dans la salle à manger. Les résident(e)s sont invités à s'y rendre le plus souvent possible.

L'équipe hôtelière est chargée de la coordination entre le service et la cuisine de l'établissement. Elle est également responsable de la gestion et du fonctionnement de la salle à manger ainsi que des prestations servies aux résident(e)s.

Le petit déjeuner est apporté dans la chambre du résident(e).

Les repas de midi et du soir sont servis en salle à manger.

En fonction de l'état de santé et de manière temporaire, les repas peuvent également être servis dans la chambre du résident(e).

Toute absence, lors d'un repas, doit être signalée auprès du service concerné.

La famille et proches du résident(e) ont la possibilité de prendre des repas en sa compagnie, moyennant rétribution, sur réservation au moins 48h à l'avance.

Les tickets repas sont à donner dans le service.

Le prix du repas accompagnant est affiché à l'accueil et son règlement se fait par chèque à l'ordre du Trésor Public, comptable de l'établissement ou par carte bancaire.

Les menus sont établis et équilibrés avec le plus grand soin par l'équipe de la cuisine de l'établissement en lien avec la commission menu et le diététicien. Le menu du jour est affiché dans chaque service.

Les régimes alimentaires médicalement prescrits sont pris en compte.

5.2. LINGE

▪ Linge domestique

Le linge plat et de toilette (draps, serviettes de toilette, serviettes de table...) est fourni et renouvelé par l'établissement. L'entretien de ce type de linge est assuré par la blanchisserie de l'établissement.

▪ Linge personnel

Le linge personnel est fourni par le résident(e) (et/ou sa famille) et renouvelé aussi souvent que nécessaire.

Pour le confort du résident, l'établissement recommande des vêtements faciles à enfiler (robe avec ouverture dans le dos,)

L'entretien du linge est assuré,

- Soit par l'établissement qui procèdera au marquage du linge
- Soit à sa demande, par la famille qui devra procéder au marquage du linge

Quelle que soit l'option retenue par le résident(e) et sa famille, l'équipe soignante devra être impérativement informée de tout ajout ou renouvellement du linge afin de mettre à jour l'inventaire et de marquer ce linge.

Le linge en coton est à privilégier. N'étant pas en mesure de traiter le linge très délicat (soie, laine, Damart, Rhovyl...) et comportant des accessoires métalliques décoratifs, l'établissement décline toute responsabilité en cas de détérioration de ce linge.

En cas de départ, le linge sera récupéré par la famille. Dans le cas où celui-ci est laissé à la charge de l'établissement, il sera mis au recyclage sans retirer l'indication nominative de l'article.

5.3. COURRIER

Le courrier est distribué chaque jour du lundi au vendredi.

Pour l'EHPAD Le Bosquet, vous pouvez déposer votre courrier départ timbré dans le hall d'accueil.

Pour le site de Rulhe, le courrier départ timbré sera remis aux équipes par étage. Ce courrier sera pris en charge par le vaguemestre de l'établissement, qui est également à votre disposition pour d'autres opérations postales.

Vous obtiendrez les renseignements nécessaires auprès du Cadre du Service.

5.4. ANIMATION

Des activités et animations telles que chorale, gym douce, Qi cong , cours de peinture, médiation animale, sorties au restaurant, sorties au marché, atelier cuisine et pâtisserie, atelier mémoire, loto, jeu tovertafel, anniversaires, repas à thème, sont proposées par l'établissement selon un planning hebdomadaire porté à la connaissance de tous les résident(e)s par voie d'affichage.

Chacun est invité à y participer.

De plus, des animations ponctuelles sont proposées : spectacles divers, spectacle intergénérationnel, grillées de châtaignes, confection gâteau à la broche, ferme nomade, goûter de Noël.

Ces animations sont conduites par l'animateur avec le concours des professionnels en poste et ponctuellement de bénévoles.

Toutes les animations et ateliers sont évalués en fonction des besoins et des souhaits des résident(e)s afin de les modifier si besoin.

Chaque résident(e) est libre d'organiser sa journée et donc de participer ou non aux activités qui lui sont proposées.

5.5. INTERVENTION DES BENEVOLES

Des bénévoles interviennent au sein de l'établissement.

Leurs actions (visite, écoute active) auprès des résident(e)s sont organisées par l'établissement dans un cadre très précis :

- Les bénévoles doivent être adhérents d'une association ayant conclu une convention avec le CH de Villefranche de Rouergue,
- Ils doivent respecter les règles et obligations de l'établissement,
- Ils ne sont pas des soignants et ne doivent donc pas empiéter sur leurs fonctions,
- Ils ne se substituent pas à la famille,
- Ils ne représentent aucune confession et respectent le caractère apolitique de l'association,
- Ils n'interviennent, auprès des résident(e)s de manière personnalisée, qu'avec leur accord ou celui de sa famille et celui de l'animateur.

Si le résident(e) souhaite recevoir la visite des bénévoles, sa demande doit être exprimée auprès de l'animateur qui organise ensuite l'intervention auprès de lui.

5.6. ANIMAUX DOMESTIQUES

Les animaux domestiques ne sont pas admis dans l'établissement.

5.7. ABSENCES ET SORTIES

Les résident(e)s peuvent sortir librement, dans la journée.

Il est cependant demandé d'informer l'infirmière ou l'agent d'accueil qui note l'absence et en informe si nécessaire, le service hôtelier chargé de l'organisation des repas, le personnel soignant de jour et de nuit.

Les absences de courte ou de longue durée donnent lieu à facturation dans les conditions établies dans le contrat de séjour.

Des modifications peuvent être imposées par l'établissement en cas de circonstances exceptionnelles (épidémie par exemple) ou par mesure de sécurité relativement à la situation propre de chaque résident(e). Dans tous les cas, l'équipe pluridisciplinaire évaluera les bénéfices et risques pour le résident(e) avant toute décision.

Le résident(e) peut quitter définitivement la structure. Sa demande doit être formulée par écrit et adressée au directeur par envoi recommandé dans les délais indiqués dans le contrat de séjour. Les frais occasionnés par le déménagement sont à la charge du résident(e).

En cas de comportement incompatible avec les règles de vie de l'établissement, la direction est amenée à prononcer une sortie définitive, conformément aux dispositions du contrat de séjour.

Si l'état de santé ne permet plus le maintien du résident(e) dans l'établissement, celui-ci, ainsi que sa famille/représentant légal, est informé, et des solutions sont recherchées de manière concertée pour assurer un transfert dans un établissement plus approprié à son état.

5.8. HYGIENE DE VIE

Les denrées périssables, susceptibles d'être entreposées dans le logement ou dans un réfrigérateur, font l'objet d'une surveillance par le résident(e), ses proches ou l'équipe soignante.

Le logement est le cadre de vie particulier de chaque résident(e). A ce titre, le personnel respecte l'environnement du résident(e). Pour autant, il peut arriver que l'accumulation exagérée d'objets de toute sorte ou l'absence de rangement empêchent le nettoyage correct des locaux. Dans cette hypothèse, le directeur ou le cadre invite le résident(e) à établir avec l'aide du personnel une situation plus conforme aux exigences d'une hygiène normale des locaux.

Il en est de même avec la question de l'hygiène corporelle qui doit être satisfaisante.

5.9. ALCOOL ET TABAC

L'abus de boissons alcoolisées est interdit.

Toute personne qui, par son comportement lié à l'usage excessif de boissons alcoolisées, provoque des perturbations de la vie collective et des atteintes aux droits des autres résident(e)s, prend le risque de voir prononcer à son encontre une fin de séjour dans l'établissement.

Il est strictement interdit de fumer dans l'enceinte de l'établissement. Pour des raisons de sécurité, il est demandé aux résident(e)s ainsi qu'à l'ensemble des personnes intervenants au sein de la structure de fumer à l'extérieur.

Concernant les chambres, considérées comme des lieux privés, elles sont légalement exemptées de cette interdiction.

Cependant pour les raisons suivantes :

- Risque d'incendie
- Exposition au tabagisme passif du personnel
- Exposition au tabagisme passif du colocataire (en cas de chambre double)
- Interdiction légale de fumer dans votre lit
- Déclenchements intempestifs de l'alarme incendie alors que la réglementation nous impose d'éliminer les fausses alarmes (MS57§2) afin de garder le système crédible
- Présence d'oxygène (article U62 §1)
- Alimentation du bâtiment en gaz de ville

L'interdiction de fumer est étendue aux chambres des résident(e)s.

5.10. NUISANCES SONORES

Les visiteurs ne doivent pas troubler la sérénité des lieux ni en gêner le fonctionnement.

L'utilisation des appareils radio, télévision, ou tout autre système phonique se fait avec discrétion. En cas de difficultés, notamment auditives, le port d'écouteur est préconisé.

5.11 RESPECT DES BIENS ET EQUIPEMENTS 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.

5.12 RESPONSABILITE – ASSURANCE

Afin de se prémunir des conséquences éventuelles de dommages que le résident(e) peut causer à autrui ou à lui-même lors de ses déplacements, il est exigé de souscrire une assurance type responsabilité civile. Une attestation est donc à fournir lors de son entrée, puis à chaque échéance annuelle.

VI- ACCOMPAGNEMENT DES RESIDENT(E)S

6.1. PRISE EN CHARGE GENERALE PAR LE PERSONNEL

Chaque résident(e) a droit au professionnalisme et à une attention constante de l'ensemble du personnel, lequel fait au mieux pour que le résident(e) trouve bien-être et confort dans l'accompagnement quotidien. Le personnel est formé régulièrement à l'accompagnement des personnes âgées.

Le personnel est non seulement tenu au respect de la charte des droits et libertés de la personne accueillie mais également aux obligations professionnelles telles que définies par la loi du 13 juillet 1983 portant droits et obligations des fonctionnaires et la loi du 20 avril 2016 relative à la déontologie et aux droits et obligations des fonctionnaires, et notamment au secret professionnel, à une obligation de discrétion professionnelle et de réserve.

L'agent d'accueil est à la disposition de la personne accueillie pour l'aider dans ses démarches administratives ou autres. Il peut également contacter par téléphone l'assistant de service social du CH de Villefranche de Rouergue.

Pour chacun des résident(e)s, un référent est désigné au sein de l'équipe.

Cet agent est chargé d'accueillir le résident(e) si possible le jour de son arrivée ou dans les jours suivants. Il lui apporte toute l'aide qui lui est nécessaire à l'appropriation des locaux, de son logement, et lui assure un maximum de confort lors de cette première installation.

Ce référent, garant du projet de vie, est le lien privilégié entre le résident(e), sa famille et l'établissement.

6.2. SURVEILLANCE MEDICALE ET SOIGNANTE

6.2.1. SURVEILLANCE MEDICALE

Le résident(e) a le libre choix du médecin traitant et de tout autre intervenant extérieur médical ou paramédical.

Les consultations ont lieu dans sa chambre. Cependant, le résident(e) peut, s'il le souhaite, se rendre au cabinet médical de son médecin traitant seul(e) ou accompagné(e) de sa famille.

Afin de permettre le meilleur fonctionnement, les visites médicales sont organisées en concertation avec les infirmières de l'établissement, de manière régulière et adaptée à son état de santé.

La coordination des activités de soins, la surveillance générale en ce qui concerne l'hygiène, la diététique et la prévention, sont assurées par le médecin coordonnateur.

6.2.2. PRISE EN CHARGE SOIGNANTE

L'établissement assure une permanence soignante (Infirmier / Aide-soignant) 24h sur 24.

L'équipe paramédicale est constituée de :

- Personnel infirmier présent sur les EHPAD de 6h45 à 18h45 (Oustal des Rosiers), de 7h à 19h (Jardin Fleuri) et sur l'USLD présence 24h/24h 7j/7
- Equipe de soignants présente 24h/24. Le nombre d'agents variant en fonction des besoins et des moments de la journée. Les accompagnements des résident(e)s en consultation ou autres n'entrent pas dans les missions de l'EHPAD. En effet, l'équipe soignante organise les rendez-vous extérieurs et les déplacements, mais un agent ne peut être détaché pour accompagner le résident(e). Cette mission incombe à la famille ou au représentant légal.

6.2.3. SUIVI DES PRESCRIPTIONS MEDICALES

Les médicaments sont délivrés par la pharmacie à usage intérieur (PUI) du CH de Villefranche de Rouergue, sur prescription du médecin traitant.

Les prestations médicales comme les examens radiologiques, de laboratoires ou autres peuvent être assurées par les prestataires du choix du résident(e). Cette information doit être portée à la connaissance de l'infirmière.

Le paiement des honoraires des médecins traitants, des spécialistes, ainsi que les frais des prestations médicales comme les laboratoires, la radiologie, restent à la charge du résident(e). Il doit ensuite en demander le remboursement auprès de son organisme d'assurance maladie et de sa mutuelle.

6.2.4. INFORMATIONS MEDICALES

Le médecin traitant et les infirmières informent le résident(e) des examens qui sont faits et des traitements qui pourront être décidés.

La famille est, avec l'accord du résident(e), informé de son état de santé.

6.3. PRISE EN CHARGE DE LA DOULEUR

L'établissement s'engage à mettre en œuvre les moyens propres à prendre en charge la douleur des résident(e)s et à assurer les soins palliatifs, conformément aux prescriptions médicales et aux volontés de la personne.

6.4. FIN DE VIE

Les moments de fin de vie font l'objet de soins, d'assistance et de soutien adaptés dans le respect des appartenances confessionnelles et des convictions de la personne et de ses proches. La présence de la famille est facilitée et elle peut demander aide et conseils aux équipes.

6.5. PRESTATIONS EXTERIEURES

Le résident(e) pourra bénéficier de prestations qui seront assurées par des intervenants extérieurs à l'établissement et qu'il aura lui-même choisis.

Ces prestations sont à la charge du résident(e).

Attestation relative au Règlement de Fonctionnement

Je, soussigné(e), Monsieur, Madame
Résident(e),

ou

Réfèrent familial : fils, fille, (autre) précisez
de :
Monsieur, Madame

Chambre n°

Certifie avoir pris connaissance des informations figurant dans ce document.

Fait à Villefranche de Rouergue, le.....

Signature

VII- ANNEXE 1



Charte de la personne accueillie

Principes généraux*

Arrêté du 8 septembre 2003



Principe de non-discrimination

Nul ne peut faire l'objet d'une discrimination, quelle qu'elle soit, lors de la prise en charge ou de l'accompagnement.



Droit à une prise en charge ou à un accompagnement

L'accompagnement qui vous est proposé est individualisé et le plus adapté possible à vos besoins.



Droit à l'information

Les résidents ont accès à toute information ou document relatifs à leur accompagnement, dans les conditions prévues par la loi ou la réglementation.



Principe du libre choix, du consentement éclairé et de la participation de la personne

- Vous disposez du libre choix entre les prestations adaptées qui vous sont offertes.
- Votre consentement éclairé est recherché en vous informant, des conditions et conséquences de la prise en charge et de l'accompagnement et en veillant à votre compréhension.
- Le droit à votre participation directe, à la conception et à la mise en œuvre de votre projet individualisé vous est garanti.



Droit à la renonciation

Vous pouvez à tout moment renoncer par écrit aux prestations dont vous bénéficiez et quitter l'établissement.



Droit au respect des liens familiaux

La prise en charge ou l'accompagnement favorisent le maintien des liens familiaux, dans le respect des souhaits de la personne.



Droit à la protection

Le respect de la confidentialité des informations vous concernant est garanti dans le cadre des lois existantes. Il vous est également garanti le droit à la protection, à la sécurité, à la santé et aux soins.



Droit à l'autonomie

Dans les limites définies dans le cadre de la prise en charge ou de l'accompagnement, il vous est garanti de pouvoir circuler librement, ainsi que de conserver des biens, effets et objets personnels et de disposer de votre patrimoine et de vos revenus.



Principe de prévention et de soutien

Les conséquences affectives et sociales qui peuvent résulter de la prise en charge ou de l'accompagnement doivent être prises en considération. Les moments de fin de vie doivent faire l'objet de soins, d'assistance et de soutien adaptés dans le respect de vos convictions.



Droit à l'exercice des droits civiques attribués à la personne accueillie

L'exercice effectif de la totalité de vos droits civiques et de vos libertés individuelles est facilité par l'établissement.



Droit à la pratique religieuse

Les personnels et les résidents s'obligent au 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.



Respect de la dignité de la personne et de son intimité

Le respect de la dignité et de l'intégrité de la personne est garanti.