

Règlement de fonctionnement

**ÉTABLISSEMENT HÉBERGEANT
DES PERSONNES ÂGÉES DÉPENDANTES
EHPAD
Centre Hospitalier Moulins-Yzeure**

Annexe 1 du contrat de séjour

SOMMAIRE

I - FONCTIONNEMENT DE L'ETABLISSEMENT	5
1.1 REGIME JURIDIQUE DE L'ÉTABLISSEMENT	5
1.2 PERSONNES ACCUEILLIES	5
1.3 ADMISSIONS	5
1.4 - CONTRAT DE SEJOUR	6
1.5 - SITUATIONS EXCEPTIONNELLES	7
a) Incendie	7
b) Vigilances sanitaires et risque infectieux	7
c) Vague de Chaleur	7
 II - GARANTIE DES DROITS FONDAMENTAUX DES USAGERS	 8
2-1 DROIT A LA DIGNITE	8
2-2 DROIT AU RESPECT DE LA VIE PRIVEE ET DROIT A L'INTIMITE	8
2-3 DROIT A LA SECURITE ET A LA SÛRETE DES PERSONNES	9
2-4. LE DOSSIER DE LA PERSONNE ACCUEILLIE	10
2-5 LE DROIT D'ACCES AU DOSSIER DE LA PERSONNE ACCUEILLIE	11
2-6 DROIT D'EXPRESSION ET PARTICIPATION DES PERSONNES ACCUEILLIES	11
2-7 DROIT A UN ACCOMPAGNEMENT INDIVIDUALISÉ	12
2-8 DROIT A UNE INFORMATION SUR LES DROITS FONDAMENTAUX, LES PROTECTIONS ET LES VOIES DE RECOURS	13
2-9 MODALITES DE RETABLISSEMENT DES PRESTATIONS DISPENSEES PAR L'ETABLISSEMENT LORSQU'ELLES ONT ETE INTERROMPUES	13
 III - LES REGLES DE LA VIE COLLECTIVE	 14
3-1 LES ENTRÉES ET LES SORTIES	14
3-2 LES CONDITIONS D'ACCES ET D'UTILISATION DES ESPACES COLLECTIFS	14
3-3 LES CONDITIONS D'UTILISATION DES ESPACES PRIVES	14
3-4 LES VISITES DE PERSONNES EXTERIEURES	16
3-5 RELATIONS AVEC LA FAMILLE ET LES PROCHES	16
3-6 PRISE EN CHARGE MEDICALE	17
3-7 REPAS - ALCOOL - TABAC	17
3-8 LES ANIMAUX DOMESTIQUES	18
 IV - LE RESPECT DES OBLIGATIONS	 19
4-1 PREVENTION DE LA VIOLENCE ET DE LA MALTRAITANCE	19
4-2 RECOURS ET MEDIATION	19
4-3 CONCERTATION	20
4-4 SATISFACTION	20

PREAMBULE

Le règlement de fonctionnement fait partie des instruments rendus obligatoires par la loi du 2 janvier 2002 et permet d'assurer l'effectivité des droits des personnes accueillies. Il est réglementé par le code de l'action sociale et des familles (CASF).

OBJET DU REGLEMENT DE FONCTIONNEMENT

« Conformément à l'article L. 311-7 du CASF, le règlement de fonctionnement a pour objectif de définir les droits et les obligations de l'établissement et des personnes accueillies. Dans ce cadre, il rappelle les dispositions d'ordre général et permanent qui permettent de connaître les principes qui régissent la vie collective ainsi que les modalités pratiques d'organisation et de fonctionnement tout en respectant les libertés individuelles.

Ce règlement de fonctionnement sera proposé au conseil de surveillance le 14 décembre 2023 concernant l'EHPAD du Centre hospitalier de Moulins Yzeure et après consultation des instances représentatives du personnel les 18 décembre 2023 (F3SCT) et 7 décembre 2023 (CSE). Il a été adopté lors du conseil de la vie sociale le 17 octobre 2023.

Ce règlement de fonctionnement s'applique à l'ensemble des locaux (privés et collectifs) de l'établissement. Il s'applique à toute personne hébergée, aux visiteurs, et à l'ensemble du personnel intervenant au sein de l'établissement (à titre salarié, libéral ou bénévole).

Ce règlement de fonctionnement précise :

- les modalités concrètes d'exercice des droits ;
- l'organisation et l'affectation des locaux à usage privé et collectif ainsi que les conditions générales de leur accès et de leur utilisation ;
- les mesures relatives à la sûreté des personnes et des biens ;
- les mesures à prendre en cas d'urgence ou de situations exceptionnelles ;
- les modalités de rétablissement des prestations dispensées par l'établissement ou le service lorsqu'elles ont été interrompues ;
- les règles essentielles de la vie collective ;
- les mesures prises en cas de manquement aux obligations.

Le résident est une personne qui a des droits concernant les libertés fondamentales qui s'expriment dans un respect réciproque :

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

Le règlement de fonctionnement doit être porté à la connaissance de toute personne accueillie ou à son représentant légal, aux professionnels et aux visiteurs dans l'établissement.

Il est remis avec le livret d'accueil et le contrat de séjour et il est consultable sur les panneaux d'affichage dans chaque résidence. Il est révisé chaque fois que nécessaire et mis à jour tous les 5 ans maximum.

Les équipes sont à la disposition de la personne accueillie et des familles pour faciliter la compréhension du règlement de fonctionnement le cas échéant.

Au Centre Hospitalier de Moulins-Yzeure ce règlement de fonctionnement concerne 196 lits d'EHPAD relevant du secteur médico-social, soit :

- Les Magnolias hors UHR (unité d'hébergement renforcé),
- Les Tilleuls rez-de chaussée, 1^{er} et 2^{ème} étage,
- Les Cèdres 1^{er} pour 51 lits

Il constitue l'annexe 1 du contrat de séjour.

I - FONCTIONNEMENT DE L'ÉTABLISSEMENT

1.1 REGIME JURIDIQUE DE L'ÉTABLISSEMENT

Le Centre Hospitalier de Moulins-Yzeure, dont relève l'EHPAD, est un Établissement public de santé géré par un Conseil de Surveillance et une Directrice.

Le Conseil de Surveillance du Centre Hospitalier de Moulins Yzeure définit la politique générale de l'Établissement et délibère sur des points tels que le projet d'Établissement, le budget, les tarifs, le présent règlement de fonctionnement.

Dans un EHPAD rattaché à un Centre Hospitalier, seul un représentant des résidents siège au Conseil de surveillance avec voix consultative. Deux représentants des usagers siègent également avec voix délibérative.

Le Centre hospitalier de Moulins-Yzeure relève de l'article 6111-2 al.2 du Code de la Santé Publique et de la loi n°2002-2 du 2 janvier 2002 rénovant l'action sociale et médico-sociale.

Il est habilité à recevoir des bénéficiaires de l'allocation personnalisée d'autonomie et de l'aide sociale, le cas échéant.

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

1.2 PERSONNES ACCUEILLIES

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

En priorité, les personnes accueillies sont originaires du territoire de santé.

1.3 ADMISSIONS

Toute personne qui envisage une demande d'admission au sein de l'Établissement est invitée à faire une visite préalable des services.

Elle devra déposer un dossier qui sera examiné par la Commission d'Admission. Ce dossier comprendra en particulier une évaluation personnalisée de l'autonomie réalisée par le médecin traitant ou dans le cadre de la consultation d'évaluation gériatrique sur la base de la méthodologie réglementaire AGGIR.

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.

Le dossier administratif d'admission établi le jour de l'entrée comporte les pièces suivantes :

- la copie intégrale du livret de famille
- la copie de la carte d'identité
- la copie de la carte de Sécurité Sociale et de la Mutuelle
- le numéro d'allocataire à la Caisse d'allocations Familiales
- la copie de la quittance d'assurance responsabilité civile personnelle
- la copie de la quittance de l'assurance des biens et objets personnels s'il en existe une
- les justificatifs récents des ressources
- la copie du dernier avis d'imposition ou de non-imposition
- la liste des obligés alimentaires en cas de dossier de demande d'aide sociale (nom, prénom, date et lieu de naissance, adresse)
- la copie de la carte d'invalidité si la personne en possède une
- la copie du jugement de tutelle ou curatelle si une mesure de protection est en place
- le formulaire attestant la résiliation de la location de matériel médical à domicile
- un relevé d'identité bancaire ou postal
- un chèque de dépôt de garantie

1.4 - CONTRAT DE SEJOUR

Il est signé un contrat de séjour entre la personne âgée et l'EHPAD conformément au décret du 26 novembre 2004.

Un exemplaire est remis au résident en même temps que le présent règlement de fonctionnement et le livret d'accueil.

Un Projet d'Accompagnement Personnalisé sera élaboré en équipe pluridisciplinaire en lien avec le résident et sa famille dans les 6 mois suivants l'admission.

1.5 - SITUATIONS EXCEPTIONNELLES

L'établissement dispose d'une procédure de déclenchement du Plan Bleu : plan d'organisation permettant la mise en œuvre rapide et cohérente des moyens indispensables permettant de faire face efficacement à une crise quelle qu'en soit sa nature.

a) Incendie

Les locaux sont équipés de dispositifs de sécurité appropriés, et ont reçu l'agrément de la Commission Départementale de Sécurité.

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

b) Vigilances sanitaires et risque infectieux

L'Établissement met en œuvre des vigilances sanitaires visant notamment à prévenir les infections nosocomiales, les toxi-affections alimentaires et le risque de légionellose.

Devant toutes crises sanitaires, pandémie, l'établissement se confère aux directives nationales transmises par l'Agence Régionale de Santé. Il s'appuie sur les ressources du Centre Hospitalier de Moulins Yzeure : équipe opérationnelle d'hygiène, cellule de crise...

c) Vague de Chaleur

Toutes les dispositions nécessaires sont prises pour assurer les soins appropriés aux résidents en cas de canicule. Chaque résidence dispose d'une pièce rafraîchie.

II - GARANTIE DES DROITS FONDAMENTAUX DES USAGERS

2-1 DROIT A LA DIGNITE

Le principe :

La loi du 2 janvier 2002 garantit à toute personne accueillie « le respect de sa dignité » (article L 311-3 1° du CASF)

La dignité se définit comme : « l'honneur d'une personne ».

- L'action sociale et médico-sociale est conduite dans le respect de l'égale dignité de tous les êtres humains avec l'objectif de répondre de façon adaptée aux besoins de chacun d'entre eux.
- Toute personne admise en EHPAD consent à son hébergement et à l'organisation de sa prise en charge en étroite liaison avec la famille ou le tuteur le cas échéant.
- Il est demandé à chaque personne accueillie, salarié ou bénévole un comportement respectueux et civil à l'égard des autres.
- L'établissement s'engage à fournir des conditions d'accueil conformes aux normes du règlement sanitaire départemental.
- Par respect pour soi-même et envers l'ensemble des personnes présentes sur le lieu, il est demandé à chacun de veiller à sa propre hygiène et de porter une tenue vestimentaire décente dans les espaces collectifs.

2-2 DROIT AU RESPECT DE LA VIE PRIVEE ET DROIT A L'INTIMITE

Le principe :

La loi du 2 janvier 2002 garantit à toute personne accueillie « le respect de sa vie privée et de son intimité » (article L311-3 1° du CASF).

- La chambre mise à disposition par l'établissement constitue un espace personnel protégé (la personne en a fait son lieu de vie) où s'exercent le droit à l'intimité et le droit au respect de la vie privée. La personne accueillie a la possibilité d'aménager sa chambre comme elle le désire, d'apporter son mobilier et des effets personnels dans la mesure où les normes de sécurité, d'hygiène et d'accessibilité sont respectées.
- Cependant, la chambre se situe dans une structure collective qui nécessite, dans l'intérêt de tous, de respecter des règles de vie commune. Un espace partagé par plusieurs personnes reste néanmoins un espace privé.
- Le fait de pénétrer dans les locaux privés des personnes hébergées sans leur autorisation constitue une atteinte au respect de la vie privée. Il convient de s'assurer de ce que le comportement des personnels et/ou l'organisation de l'établissement ne conduisent pas à des intrusions injustifiées dans la sphère privée.
- Le résident s'engage également à laisser exécuter dans ces mêmes locaux les travaux d'entretien ou d'amélioration commandés par l'établissement.
- Les professionnels apportent une attention constante au résident afin de répondre à ses besoins de bien-être et de confort tant sur le plan physique que moral.

- Les expressions de familiarité à l'égard des résidents sont totalement proscrites.
- Le personnel frappe systématiquement à la porte avant de pénétrer dans l'espace privatif de la chambre.
- Les toilettes et soins sont effectués avec la porte de la chambre ou de la salle de bain fermée.
- Dans le cadre du respect du droit à l'image et au respect de la vie privée, les professionnels respectent l'autorisation ou le refus écrit de la personne (de son entourage, représentant le cas échéant) en se référant au document spécifique dans le dossier du résident.

2-3 DROIT A LA SECURITE ET A LA SÛRETE DES PERSONNES

Le principe :

La loi 2002-2 garantit à toute personne accueillie « le respect de sa sécurité » (article L 311-3, 1° du CASF).

Le règlement de fonctionnement doit également préciser « les mesures relatives à la sûreté des personnes et des biens » (article R 311-35 du CASF)

- Afin de préserver la sécurité des personnes, il vous est expressément demandé de prendre connaissance et de vous conformer aux consignes de sécurité affichées dans l'établissement.
- Selon la réglementation en vigueur, il est possible de déposer au comptable du Trésor Public : argent, bijoux et biens de valeurs. Selon votre choix, avec les vigilances qui s'imposent, vous pouvez conserver vos objets et vos biens de valeurs auprès de vous, sous votre responsabilité. L'établissement met à votre disposition, à votre demande, un petit coffre personnel fermant à clef.

2-4. LE DOSSIER DE LA PERSONNE ACCUEILLIE

Le principe :

La loi du 2 janvier 2002 garantit à toute personne accueillie « la confidentialité des informations la concernant » (article L 311-3 4° du CASF) et la loi « Informatique et libertés » du 6 janvier 1978 protège les droits et les libertés individuelles en matière de protection des données personnelles.

- L'accompagnement des personnes accueillies nécessite de recueillir des données et renseignements les concernant et donc de constituer un dossier personnel pour chacune d'elles. Les informations recueillies lors de votre séjour feront l'objet sauf opposition de votre part d'un enregistrement informatique.
Pour les échanges professionnels, votre médecin utilise une messagerie sécurisée. Vos données sont donc protégées.
- Le dossier personnel informatisé est facilement accessible par les professionnels ; l'accès est protégé par des codes propres remis à chaque professionnel, pour éviter des consultations abusives.
- Le partage des informations est nécessaire pour la prise en soins de la personne accueillie ; la protection des données personnelles est garantie par l'engagement de chaque professionnel à respecter le secret professionnel.
- L'ensemble du personnel est soumis à un devoir de réserve, à une obligation de discrétion, et est tenu au secret professionnel.
- Seules les informations strictement nécessaires à l'évolution de la situation de la personne peuvent figurer dans le dossier et par conséquent être échangées entre professionnels
- Les bénévoles n'ont pas accès au dossier personnel du résident.
- Lors de l'accueil de stagiaire, les professionnels rappellent le principe de confidentialité et de secret professionnel.

2-5 LE DROIT D'ACCES AU DOSSIER DE LA PERSONNE ACCUEILLIE

Le principe :

La loi 2002-2 garantit à la personne accueillie « l'accès à toute information ou document relatif à sa prise en charge » (article L 311-3, 5° CASF)

- La personne accueillie dispose d'un droit d'accès aux informations la concernant
- Les professionnels sont tenus d'objectiver les informations dans les dossiers, à supprimer les jugements de valeur, le vocabulaire péjoratif, les imprécisions...
- L'accès au dossier par le résident ou son ayant droit fait l'objet d'une demande écrite accompagnée d'une pièce d'identité, au directeur du centre hospitalier. Le résident peut se faire accompagner, le cas échéant, pour la consultation de son dossier

2-6 DROIT D'EXPRESSION ET PARTICIPATION DES PERSONNES ACCUEILLIES

Le principe :

La loi 2002-2 garantit à toute personne accueillie un droit à « la participation directe ou avec l'aide de son représentant légal à la conception et à la mise en œuvre du projet d'accueil et d'accompagnement qui la concerne » (article L311-3 7°).

✓ Liberté d'expression

Pour permettre la participation des personnes accueillies au fonctionnement de l'établissement, un Conseil de la vie sociale est en place.

- Il donne son avis et peut faire des propositions sur toute question intéressant le fonctionnement de l'établissement ou du service soit :
 - ↳ l'organisation intérieure et la vie quotidienne,
 - ↳ les activités, l'animation socioculturelle et les services thérapeutiques,
 - ↳ les projets de travaux et d'équipements,
 - ↳ la nature et le prix des services rendus,
 - ↳ l'affectation des locaux collectifs, l'entretien des locaux, les relogements prévus en cas de travaux ou de fermeture,
 - ↳ l'animation de la vie institutionnelle et les mesures prises pour favoriser les relations entre ces participants
 - ↳ les modifications substantielles touchant aux conditions de prises en charge
- Les membres sont élus pour 3 années ; la composition est mise à disposition de tous par affichage
- Les comptes rendus sont communiqués par voie d'affichage par résidence.

✓ **Liberté d'opinion**

- Les personnels s'engagent à respecter les opinions politiques, religieuses ou philosophiques de chaque résident.
- Droit de vote : s'il le souhaite, le résident peut exercer son droit de vote soit en allant voter soit en donnant procuration (cf. procédure institutionnelle).

✓ **Liberté de culte**

- Chaque résident peut recevoir la visite du Ministre du Culte de son choix.
- Les conditions de la pratique religieuse ou philosophique, y compris la visite de représentants des différentes confessions, sont facilitées aux résidents qui en font la demande.
- Les personnels, les résidents et leur famille 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.

2-7 DROIT A UN ACCOMPAGNEMENT INDIVIDUALISÉ

Le principe :

La loi 2002-2 garantit aux personnes accueillies le droit à « une prise en charge et un accompagnement individualisés de qualité » (article L 311-3, 3° du CASF).

- La personne accueillie ou son représentant légal ou sa personne de confiance doit participer directement à la conception de son projet d'accompagnement.
- Le contrat de séjour est établi et remis à la personne au plus tard dans les 15 jours de l'admission. Le contrat est signé dans le mois qui suit l'admission.
- Le projet d'accompagnement personnalisé constitue un avenant au contrat de séjour. Il fixe les objectifs et les prestations adaptées à la personne dans un délai maximum de 6 mois suivant son admission. Ces objectifs doivent être réévalués tous les ans.

2-8 DROIT A UNE INFORMATION SUR LES DROITS FONDAMENTAUX, LES PROTECTIONS ET LES VOIES DE RECOURS

Le principe :

Le règlement de fonctionnement doit préciser « les informations sur les droits fondamentaux de toute personne prise en charge et les protections particulières, légales et contractuelles dont elle bénéficie, ainsi que sur les voies de recours à sa disposition » (article L.311-3 6° du CASF).

Concernant la **personne qualifiée**, la loi prévoit que :

- « Toute personne prise en charge par un établissement ou un service social ou médico-social peut faire appel en vue de l'aider à faire valoir ses droits, à une personne qualifiée, qu'elle choisit sur une liste établie conjointement par le préfet, le directeur général de l'ARS et le président du conseil général »
- La personne qualifiée n'a pas de pouvoir de contrainte mais peut faire office de médiateur dans le cadre de conflits individuels ou collectifs entre les personnes accueillies avec leur structure d'accueil. La personne qualifiée est dans l'obligation de répondre des suites qu'elle entend donner à sa demande et, le cas échéant, des mesures qu'elle peut être amenée à suggérer et des démarches qu'elle a entreprises
- La liste des personnes qualifiée est affichée dans chaque résidence.

2-9 MODALITES DE RETABLISSEMENT DES PRESTATIONS DISPENSEES PAR L'ETABLISSEMENT LORSQU'ELLES ONT ETE INTERROMPUES

En cas d'absence d'un résident, la chambre est conservée. Le prix de journée reste dû, selon les modalités précisées dans le contrat de séjour signé par le résident ou son représentant légal.

III - LES REGLES DE LA VIE COLLECTIVE

3-1 LES ENTRÉES ET LES SORTIES

Le principe :

La liberté d'aller et venir est un droit fondamental. Les restrictions à la liberté d'aller et venir ne sont acceptables que si elles sont justifiées par la protection de la personne contre elle-même ou autrui, précisées et connues.

- Les résidents sont libres d'aller et venir, sauf contre-indication médicale, tant à l'intérieur qu'à l'extérieur à condition de prévenir le personnel de l'unité, du lieu où se rend le résident, et des horaires prévus de départ et de retour. Si cette condition n'était pas remplie, l'absence du résident serait considérée comme « un départ à l'insu des personnels » et serait traitée comme telle : recherche par le personnel de l'institution et signalement aux autorités de police.
- Les personnes en perte d'autonomie et/ou désorientées peuvent sortir accompagnées par du personnel, leur famille, leurs proches, leur tuteur ou encore un bénévole dans les mêmes conditions.

3-2 LES CONDITIONS D'ACCES ET D'UTILISATION DES ESPACES COLLECTIFS

Le principe :

Le règlement de fonctionnement doit préciser les conditions générales d'accès et d'utilisation des locaux à usage collectif (Article R.311-35 du CASF).

- Les salons, salles à manger, salles d'animations sont à disposition des résidents et de leurs proches dans le respect d'une certaine compatibilité avec la vie collective.
- Les salles de soins, les offices, bureaux infirmiers et locaux de stockage... sont réservés à l'usage des professionnels. Néanmoins les résidents et les familles peuvent être autorisés à déposer ou retirer des denrées alimentaires en présence de professionnels.

3-3 LES CONDITIONS D'UTILISATION DES ESPACES PRIVES

Le principe :

La chambre, lieu privé : La chambre du résident est considérée comme son domicile.

- Les chambres sont équipées de mobilier adapté à la prise en charge des personnes en perte d'autonomie.
- La chambre est meublée par l'Établissement. Il est néanmoins possible et conseillé de la personnaliser (fauteuil, commode, table, bibelots, photos...) d'une manière compatible avec l'état de santé, la superficie affectée, la sécurité et l'organisation des soins tant pour le résident que pour le personnel.

- Les biens dont le résident est propriétaire doivent être assurés et entretenus par ses soins, notamment le réfrigérateur personnel.
- Le ménage de la chambre est assuré par le personnel de l'Établissement.
- Les petites réparations afférentes à la chambre sont assurées par un agent d'entretien de l'Établissement, l'intervention est comprise dans le tarif journalier.
- Les réparations des biens personnels du résident sont entièrement à sa charge. Dans le respect des consignes de sécurité, les appareils électriques (téléviseur, poste de radio...) doivent être entretenus par des professionnels qui délivreront un certificat de conformité.
- Lorsque l'exécution de travaux nécessite l'évacuation temporaire des lieux, le gestionnaire en informe chaque résident concerné qui ne peut s'y opposer. Le Directeur s'engage dans ce cas à reloger la personne âgée pendant la durée des travaux dans les conditions les plus adaptées et à lui restituer sa chambre une fois les travaux terminés.
- La chambre et son matériel ne doivent pas être dégradés.
- Changement de chambre : En règle générale, le résident conserve la même chambre tout au long de son séjour. Toutefois un changement peut s'avérer nécessaire pour le bien-être du résident ; le changement s'effectue toujours avec et après l'accord du résident et /ou de la personne de confiance et sur concertation médicale.
- Afin de préserver la quiétude de chacun, il est recommandé :
 - ↳ d'user avec discrétion des appareils de radio et de télévision ; en cas de difficultés auditives, le port d'écouteurs pourra être demandé
 - ↳ de respecter la tranquillité des voisins ;
 - ↳ de jeter ses déchets dans les containers mis à la disposition des personnes accueillies ;
 - ↳ de ne pas détenir d'appareils dangereux, bruyants ou incommodants, ni de produits explosifs, inflammables ou corrosifs ;
 - ↳ de ne pas entraver, encombrer, modifier, neutraliser ou détériorer par quelque moyen que ce soit les dispositifs de sécurité (notamment sécurité incendie et installations électriques, ventilations, aération) ;
 - ↳ de ne pas procéder à des branchements électriques présentant un danger ou de nature à endommager l'installation ;
 - ↳ de ne pas installer d'équipements de chauffage individuels ou de plaques chauffantes sans l'accord de l'établissement.

3-4 LES VISITES DE PERSONNES EXTERIEURES

Le principe :

Le droit de visite est un droit essentiel garantissant le respect de la vie privée et familiale. La personne hébergée doit avoir la possibilité de recevoir des personnes extérieures.

- Les visites sont libres.
- L'organisation des soins doit permettre le respect de l'intimité des résidents.
- Les visiteurs sont tenus à l'obligation de discrétion sur ce qu'ils sont amenés à voir ou à entendre.
- Les journalistes, photographes, démarcheurs et représentants ne peuvent rendre visite aux résidents sans l'accord préalable du Directeur. Il en va de même pour les bénévoles extérieurs, qu'ils appartiennent ou non à une association
- Chaque visiteur bénévole, prestataires doit se faire connaître auprès de l'équipe de soins à chaque visite. Les visiteurs, bénévoles doivent porter un badge lisible et complet.
- Les familles accompagnées de jeunes enfants devront veiller à ce qu'ils ne perturbent pas le calme et la sérénité des autres résidents. Les enfants devront rester sous la surveillance permanente de leurs parents.
- Aucun document, photographie, vidéo ne peuvent être diffusés à l'extérieur sans l'accord de la Direction, du résident ou de son représentant légal.

3-5 RELATIONS AVEC LA FAMILLE ET LES PROCHES

- La présence, le plus souvent possible, de la famille et des amis, est une condition fondamentale de la qualité du séjour.
- Pendant toute la durée de celui-ci, l'information et la communication entre la famille et l'Établissement, dans le respect de la volonté du résident, doivent s'instaurer afin d'assurer au mieux leur complémentarité dans un climat de confiance mutuelle.

3-6 PRISE EN CHARGE MEDICALE

- Le résident a le libre choix de son médecin traitant pour assurer son suivi médical à son entrée en EHPAD ; en cas d'absence ou de refus du médecin traitant, l'EHPAD est amené à proposer une liste de médecins traitants intervenant au sein de l'établissement
- Les soins courants sont assurés par le médecin traitant. Le médecin coordonnateur peut intervenir en cas d'urgence vitale et fait le lien avec le médecin traitant.
- Le médecin coordonnateur de l'EHPAD est chargé notamment :
 - du projet général de soins, de sa coordination avec les différents intervenants
 - des admissions : il donne son avis sur la possibilité d'admettre un nouveau résident en tenant compte des possibilités offertes par l'établissement
 - de l'organisation du dossier médical
 - de l'application des bonnes pratiques gériatriques,
 - il contribue à la bonne adaptation des prescriptions
 - il élabore les mesures particulières comprises dans l'annexe au contrat de séjour
 - il participe aux actions de prévention
- Les consultations et actes spécialisés ainsi que les transports n'entrant pas dans le forfait soin de l'Établissement sont pris en charge par l'assurance maladie et la complémentaire santé si le résident en possède une. L'avance des frais pourra lui être demandée si le prestataire ne pratique pas le tiers payant.
- Dans tous les cas les soins infirmiers prescrits sont à la charge de l'Établissement.
- L'équipe d'accompagnement et de soins palliatifs, l'équipe spécialisée en plaies chroniques, ainsi que l'équipe référente de la douleur peuvent être proposées en fonction de la situation de santé du résident.
- Dans certains cas et afin d'éviter une hospitalisation, le médecin traitant peut, avec l'accord du résident, faire appel à l'hospitalisation à domicile

3-7 REPAS - ALCOOL - TABAC

- Une commission de restauration se réunit régulièrement pour se prononcer sur les menus. Elle tient compte des régimes alimentaires médicalement prescrits, des pratiques religieuses, et s'adapte aux goûts alimentaires des résidents dans la mesure du possible. Les menus sont réalisés par le responsable du service restauration en collaboration avec les diététiciennes. Ils sont ensuite transmis dans les différentes unités pour information et affichage.
- Les mets préparés et aliments entiers apportés par le résident lui-même et/ou ses proches doivent être stockés au réfrigérateur ; rien ne doit être conservé à l'air libre.
« *Si la famille apporte un plat ou une nourriture spécifique, ceux-ci doivent être conservés avec la date du jour et le nom de du résident* » fiche-repère ANESM
« Sécurité alimentaire, convivialité et qualité de vie, les champs du possible dans le cadre de la méthode HACCP »
- Conformément à la législation, il est interdit de fumer dans les espaces publics et les chambres de l'Établissement.
- L'abus de boissons alcoolisées n'est pas toléré dans l'établissement.

3-8 LES ANIMAUX DOMESTIQUES

La loi « Bien vieillir » du 8 avril 2024 permet désormais aux résidents des EHPAD et des Résidences autonomie d'accueillir leur animal de compagnie, à l'exception des chiens d'attaque, de garde et de défense (cf. article L211-12 du Code rural et de la pêche maritime).

L'accueil est possible sous certaines conditions fixées par un arrêté du 3 mars 2025.

Il faut notamment pouvoir « assurer les besoins » de ces animaux et « respecter les conditions d'hygiène et de sécurité ».

IV - LE RESPECT DES OBLIGATIONS

4-1 PREVENTION DE LA VIOLENCE ET DE LA MALTRAITANCE

- La Direction donnera les suites appropriées à tout acte éventuel de maltraitance physique, psychique ou morale, matérielle et financière, de négligence active ou passive dont elle pourrait avoir connaissance.
- La direction recevra toutes les personnes concernées et établira un rapport circonstancié reprenant les faits objectivés.
- Les décisions seront prises proportionnellement à la gravité des faits reprochés et avérés.
- 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. La procédure interne de signalement et de prise en charge d'une situation de maltraitance est communiquée et expliquée à chaque professionnel.
- Il est rappelé à chacun que tout acte de violence sur autrui est susceptible d'entraîner des procédures administratives et judiciaires (dépôt de plainte, actions en responsabilité...). Dans ces situations, le responsable de l'établissement pourra faire appel à la police ou à la gendarmerie.
- Les professionnels sont guidés par les responsables de l'EHPAD pour accompagner les résidents avec bientraitance et dans le respect de leurs droits ; des formations sont accessibles en interne. Un livret bientraitance élaboré par l'EHPAD est porté à la connaissance de chaque professionnel ainsi que la politique institutionnelle de bientraitance.

4-2 RECOURS ET MEDIATION

Il existe plusieurs voies de recours autres que gracieuse ou contentieuse :

- Le dialogue direct :

Les unités d'accueil des résidents sont des lieux de vie. Il advient que des conflits y naissent, impliquant l'Établissement, son personnel, les visiteurs ou d'autres résidents. L'expression directe est toujours à privilégier. Le cadre de santé et le médecin coordonnateur sont les interlocuteurs privilégiés pour apporter une réponse rapide et de proximité.

- Le Conseil de la Vie Sociale et la Commission des Usagers (CDU) du Centre Hospitalier.

Le Conseil de la Vie Sociale et la Commission des Usagers peuvent être saisis en écrivant à la Directrice du Centre Hospitalier ou directement au Président de chacune de ces instances à l'adresse du Centre Hospitalier qui fera suivre le courrier.

- Les Personnes qualifiées extérieures à l'Établissement :

Instituées par la loi du 2 janvier 2002 et le décret du 14 novembre 2003, elles sont nommées conjointement par la préfecture, le Conseil départemental et l'Agence Régionale de Santé.

Elles ont pour mission, sans pouvoir de contrainte, de trouver des solutions par le dialogue aux conflits entre les résidents et l'Établissement

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

4-3 CONCERTATION

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

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

4-4 SATISFACTION

L'Établissement est engagé dans une démarche d'évaluation de la qualité des prestations qu'il délivre par le biais de questionnaires de satisfaction notamment.

Tous les cinq ans et selon un calendrier défini par l'Agence Régionale de Santé, un organisme extérieur conduit une évaluation externe de la qualité des prestations et des soins dispensés au sein de l'EHPAD.