

# REGLEMENT DE FONCTIONNEMENT



## SOMMAIRE

<b>Préambule</b> .....	<b>3</b>
<b>Objet et modalité du règlement</b> .....	<b>4</b>
Résident / mandataire / référent familial / personne de confiance .....	4
<b>Admission - installation</b> .....	<b>5</b>
Contrat de séjour .....	5
Etat des lieux .....	5
Inventaire .....	5
Responsabilité de l'établissement sur les objets déposés et biens personnels .....	6
Absences pour convenances personnelles et / ou hospitalisation .....	6
Travaux effectués par l'établissement pour amélioration de ses prestations ou nécessité absolue.....	7
Aide sociale – allocation personnalisée d'autonomie – allocation logement.....	7
<b>Garantie des droits des résidents</b> .....	<b>8</b>
Missions de l'établissement .....	8
Projet de vie personnalisé .....	8
Participation des résidents et des familles .....	10
Le conseil de la vie sociale.....	10
Autres formes de participation .....	10
Recours à disposition du résident .....	10
Prévention de la violence et promotion de la bienveillance .....	11
Litiges entre le résident et l'Ehpad .....	11
Droit à l'image .....	11

Date de modification : 24/08/2023

Version : 5

<b>Politique de confidentialité.....</b>	<b>12</b>
Respect du règlement général de protection des données personnelles .....	12
<b>Vie personnelle .....</b>	<b>13</b>
Confort et aménagement de la chambre .....	13
Lieux communs.....	13
Hygiène personnelle.....	13
Linge et habits .....	14
Tabac et alcool .....	14
Relations avec autrui .....	14
Relations avec les personnels.....	15
Animaux de compagnie .....	15
<b>Vie dans l'établissement .....</b>	<b>16</b>
Repas.....	16
Repas et hébergement des visiteurs .....	16
Visites et sorties.....	16
Téléphone/opérations postales & bancaires .....	17
Exercice des droits civiques .....	17
Culte.....	17
<b>Prestations assurées par l'établissement.....</b>	<b>18</b>
Entretien des chambres.....	18
Entretien du linge.....	18
Petits bricolages .....	18
Courses.....	18
Le soin .....	18
Loisirs – animation.....	18
Présence 24/24 /alarme /consignes incendie.....	19
Assurances .....	19
Appareillage électrique .....	19
<b>Prestations de services extérieurs .....</b>	<b>20</b>
Médecine générale et spécialisée .....	20
Transports sanitaires .....	20
Laboratoire d'analyses médicales .....	20
Pédicurie/podologie .....	20
Coiffure et esthétique.....	20
<b>Modification du règlement de fonctionnement.....</b>	<b>21</b>
Modalités .....	21
Publicité .....	21
Non-respect du règlement .....	21
<b>Annexe réglementation encadrant le dépôt des objets et biens .....</b>	<b>22</b>

## Préambule

Les établissements autorisés à héberger des personnes âgées dépendantes (EHPAD) sont des établissements sociaux et médico-sociaux qui relèvent de la loi 2002-02 du 2 janvier 2002. Ils sont soumis aux dispositions du code de l'action sociale et des familles (CASF) tant pour leur gestion administrative que pour la prise en soins des personnes accueillies.

L'article L. 311-7 du CASF soumet les EHPAD à l'élaboration d'un règlement de fonctionnement qui définit les droits de la personne accueillie et les obligations et devoirs nécessaires au respect des règles de vie collective au sein de l'établissement.

## Objet et modalités du règlement

Le présent document adopté par le conseil d'administration de la MUTUALITE FRANCAISE ALSACE, après avis du conseil de la vie sociale, a pour but de fixer les conditions pour une vie personnelle et collective harmonieuse au sein de l'établissement. Ce règlement ainsi que 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. Il est également affiché dans le sas d'entrée à l'accueil de l'établissement.

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

Le présent règlement est révisé chaque fois que nécessaire et au moins une fois tous les 5 ans. Les modifications sont portées à la connaissance des résidents par voie d'affichage sur le tableau à l'accueil de l'établissement. Les résidents ou leurs représentants légaux sont informés de celles-ci par tous les moyens utiles.

**Date d'élaboration : 30 SEPTEMBRE 2014**

**Date de dernière mise à jour : 24 AOUT 2023**

## Résident / Mandataire / Référent familial / Personne de confiance

Pour faciliter les relations entre l'établissement et l'entourage, les coordonnées d'un référent familial sont demandées lors de l'admission. Le résident peut désigner un mandataire de son choix (référent familial ou autre personne) pour le représenter dans les actes courants liés à son séjour dans l'établissement.

La personne peut désigner par écrit une personne de confiance. La personne de confiance sera consultée dans le cas où le résident ne peut exprimer sa volonté et recevoir toute l'information nécessaire. La désignation est révocable à tout moment.

## Admission - installation

---

L'admission au sein de l'établissement ne peut être prononcée par le directeur qu'après un premier avis du médecin-coordonnateur sur la capacité de l'établissement à prendre en charge le demandeur d'un point de vue médical. S'il estime recevable la demande, le directeur organise une visite de préadmission où le demandeur et sa famille rencontrent le médecin-coordonnateur qui sera accompagné le cas échéant par la psychologue, l'IDEC ou la directrice. Les besoins et les attentes du demandeur sont examinés ainsi que son consentement. Chacun émet un avis et le directeur acte l'admission.

Lors de l'entrée dans l'établissement, le résident ou son représentant légal, devra transmettre les informations administratives et médicales nécessaires à sa prise en charge.

Il devra également indiquer les dispositions particulières à prendre en cas d'hospitalisation et de décès.

## Contrat de séjour

---

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

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

## Etat des lieux

---

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

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

Toute détérioration, autre que la vétusté, ou disparition de matériel fera l'objet d'une facturation à la charge du résident.

## Inventaire

---

Un inventaire des biens apportés par la personne âgée (meubles...) est annexé à l'état des lieux. Toute modification ultérieure fait l'objet d'un avenant.

L'établissement met à disposition du résident un coffre-fort collectif pour le dépôt d'objets de valeur. Chacun reste libre des dépôts et retraits aux heures d'ouverture du secrétariat.

## Responsabilité de l'EHPAD sur les objets déposés et biens personnels

Les modalités de dépôts des objets lors de l'admission en établissement de santé et d'hébergement des personnes âgées sont réglementées par les articles L.1113-1 à L.1113-9 du code de la santé publique (document joint en annexe à ce règlement). Cette législation a pour but de protéger les résidents contre la perte, le vol et la détérioration des objets confiés. Ces textes sont consultables à l'accueil.

A l'installation, l'établissement invite le résident à déclarer les objets de valeur, les meubles, les accessoires de décoration, les valeurs mobilières, les documents... qu'il apporte. Le résident peut choisir de garder ses objets de valeur dans le coffre fermant à clé de sa chambre ou de les faire placer dans le coffre-fort de l'établissement. Il est conseillé de conserver les factures des objets gardés dans la chambre et de photographier les objets de valeur. Le résident doit réitérer sa déclaration en cas d'apport d'objets nouveaux ou de retrait d'objets existants (liste annexée à l'état des lieux).

Si le résident choisit de confier des objets à l'établissement (coffre-fort), la liste est consignée sur un registre spécial. À tout moment, le résident peut demander la restitution des objets confiés. Le registre est mis à jour. En l'absence d'une déclaration écrite, c'est la réglementation de droit commun fondée sur la faute qui s'applique en cas de perte, de vol ou de détérioration des objets.

Lors de la rupture du contrat de séjour, quel qu'en soit le motif, l'établissement invite le résident ou son représentant à procéder au retrait des objets déposés. La fiche de dépôt est émargée et le registre mis à jour. En application de l'article L1113-7 du CSP, les objets non réclamés sont remis, un an après la sortie ou le décès du résident, à la caisse des dépôts et consignations s'il s'agit de sommes d'argent, titres et valeurs mobilières ou, pour les autres biens mobiliers, au service des domaines aux fins d'être mis en vente.

Il est vivement conseillé aux résidents de ne pas conserver dans leurs logements des sommes d'argent importantes.

## Absences pour convenances personnelles et / ou hospitalisation

En cas d'absence pour convenance personnelle et/ou hospitalisation, le résident conserve son logement. A son retour, l'ensemble des prestations dont il bénéficiait avant son départ sont rétablies.

Les conditions de facturation des prestations en cas d'absence ou d'hospitalisation sont précisées dans le contrat de séjour signé par le résident ou son représentant légal.

## Travaux effectués par l'EHPAD pour amélioration de ses prestations ou nécessité absolue

Des travaux sont habituellement organisés dans un souci permanent d'amélioration des lieux d'intimité et de vie ou en cas de circonstance grave.

La liste des travaux est transmise pour information et avis au conseil de la vie sociale. Les résidents concernés seront alors réaffectés dans des lieux d'intimité dans des conditions de respect minimum de leur dignité.

## Aide sociale – allocation personnalisée d'autonomie – allocation logement

Quand ses revenus ne permettent pas de régler les frais de séjour, le résident peut solliciter la collectivité européenne d'Alsace au titre de l'aide sociale aux personnes âgées (incidences au titre de l'obligation alimentaire, de la succession et de la libre disposition des revenus).

Le tarif dépendance des résidents classés dans les GIR 1 à 4, ouvre droit, au versement de l'allocation personnalisée d'autonomie. Celle-ci est versée à l'établissement. Le résident, quel que soit son GIR paye le ticket modérateur.

Sous certaines conditions, le résident peut obtenir l'aide personnalisée au logement.

La direction de l'établissement se tient à disposition des résidents et de leurs familles pour leur fournir tout renseignement complémentaire et les dossiers sur les aides possibles.

## Garantie des droits des résidents

L'accueil et le séjour dans l'établissement s'inscrivent dans le respect des principes et des valeurs définis par la charte des droits et libertés de la personne accueillie (remise lors de l'entrée du résident dans l'établissement). Le projet d'établissement définit le cadre de référence de l'action des professionnels, du projet de vie et du projet de soin. Il définit les missions, les orientations, les valeurs sur lesquelles les professionnels vont s'appuyer dans leur action quotidienne. Il est à la disposition des résidents et de leur famille pour consultation sur le tableau d'affichage à l'accueil de l'établissement.

## Missions de l'établissement

L'établissement a pour mission de rendre effectif le droit à la protection, à la sécurité, y compris sanitaire et alimentaire, à la santé et aux soins, à un suivi médical adapté à l'ensemble des résidents.

L'établissement s'emploie, dans l'ensemble des actions qu'il met en œuvre, à maintenir le plus haut niveau d'autonomie possible de chacun des résidents. De plus, il favorise la vie sociale du résident en l'aidant dans ses déplacements à l'extérieur de l'établissement et favorise le respect de ses choix chaque fois que possible.

La personne se voit proposer un accompagnement individualisé et le plus adapté possible à ses besoins. Elle dispose du libre choix entre les prestations adaptées qui lui sont offertes dans le cadre des dispositions réglementaires en vigueur.

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

## Projet de vie personnalisé

L'établissement est tenu d'élaborer un projet par personne accueillie dit « projet personnalisé » introduit par la loi du 2 janvier 2002. Un projet de vie personnalisé est donc réalisé dans un délai de six mois suivant l'admission, les objectifs et prestations adaptés au résident y sont décrits. Celui-ci est réactualisé tous les ans.

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

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

## Participation des résidents et des familles

### Le conseil de la vie sociale

Conformément aux dispositions du décret du 25 mars 2004 modifié par le décret du 2 novembre 2005, il existe au sein des EHPAD un conseil de la vie sociale composé majoritairement de représentants des résidents et de leur famille, élus respectivement par les usagers et les familles selon les modalités fixées par décret.

Le conseil de la vie sociale donne son avis et peut faire des propositions sur toute question intéressant le fonctionnement de l'établissement, notamment sur 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 ainsi que les modifications substantielles touchant aux conditions de prises en charge.

Le conseil de la vie sociale est informé de la suite donnée aux avis et propositions émises.

Le conseil est élu pour trois ans. Il se réunit au moins trois fois par an. Un compte-rendu est mis à l'affichage. Il peut se doter d'un règlement intérieur.

Le directeur de l'établissement participe aux réunions avec voix consultative.

## Autres formes de participation

---

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

- mise en place d'une commission de restauration et d'animation trois fois par an,
- enquête de satisfaction annuelle, bilans accueil à 1 et à 3 mois,
- cahier de suggestions et/ou boîte à idées à disposition des résidents et de leurs familles.

## Recours à disposition du résident

---

En l'application de l'article L.311-5 du CASF, les résidents ont la possibilité de se faire assister par une personne qualifiée choisie sur la liste départementale établie par le préfet du département et le président de la collectivité européenne d'Alsace ; cette liste est affichée au sein de la résidence à l'accueil. Le résident pourra également faire appel à la médiation orchestrée par le défenseur des droits ; les coordonnées du défenseur sont disponibles auprès de l'accueil de la résidence.

En cas d'absence de conciliation, le résident pourra saisir le tribunal compétent.

## Prévention de la violence et promotion de la bientraitance

---

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

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

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

## Litiges entre le résident et l'EHPAD

---

Tout litige entre un résident et l'établissement lié à l'application du présent règlement ou du contrat de séjour fait l'objet d'un échange de correspondance par lettre recommandée avec accusé de réception (ou remise en mains propres).

Le résident ou le directeur peut saisir le président du conseil de la vie sociale. Si ce dernier le juge opportun, il invite le résident à donner toute explication utile. Le CVS transmet un avis au directeur.

Le résident peut aussi saisir la personne « qualifiée », fonction prévue par l'article 9 de la loi n°2002-02 dont les coordonnées sont disponibles auprès de la collectivité européenne d'Alsace ou de l'agence régionale de santé et également affichées au sein de l'établissement.

## Droit à l'image

---

L'établissement est amené à effectuer des prises de vue (photos et vidéos), notamment dans le cadre des activités d'animation. Tout résident refusant la publication ou la reproduction d'une prise de vue le concernant devra le préciser dans son contrat de séjour. Dans le cas contraire, l'autorisation de prises de vues est supposée acquise et le résident renonce à toute poursuite judiciaire.

## Politique de confidentialité

---

### Respect du règlement général de protection des données personnelles

---

Un formulaire détaillé intitulé « comprendre vos droits » est remis lors de chaque admission.

Nous nous engageons à respecter la vie privée de chaque personne dont nous sommes amenés à traiter les données à caractère personnel (également dénommées ci-après « données personnelles »). Conscients de cet engagement, nous avons adopté des mesures fortes afin d'assurer un niveau approprié de protection de vos données.

Les données administratives ou médicales sont protégées par le secret professionnel et le secret médical auxquels sont tenus l'ensemble des personnels salariés, professionnels de santé libéraux et stagiaires. Tout résident et, le cas échéant, son représentant légal, a accès, sur demande formulée par écrit de manière précise, à son dossier médical et de soins (loi du 4 mars 2002). La communication des données peut s'effectuer avec un accompagnement psychologique ou médical approprié si nécessaire.

Les données que nous traitons sont notamment les données à caractère personnel de nos résidents, de leurs proches, de nos partenaires, de nos fournisseurs, de nos prestataires et plus globalement de toute personne avec laquelle nous entrons en contact dans le cadre de notre activité professionnelle.

Les données concernant le résident dans ce cadre peuvent ainsi inclure, notamment, les noms et prénoms, vos coordonnées (adresse e-mail, adresse postale, numéro de téléphone...) et toutes les informations de nature personnelle fournies ou autrement générées dans le contexte de nos interactions. Nous pouvons également collecter des données dites « sensibles » lors de la prise en charge médicale et sociale du résident, ainsi que pour respecter son choix de vie et croyances tout au long de notre accueil.

De manière générale, nous essayons de limiter au strict nécessaire les informations personnelles que nous traitons pour vous proposer un service complet et efficace.

Lors de la collecte des données à caractère personnel, vous serez informé(e) du caractère obligatoire ou facultatif des données traitées, pour des raisons légales, réglementaires ou contractuelles. En cas d'obligation, nous vous avertirons si votre éventuelle décision de ne pas fournir les données demandées devait impacter notre capacité à fournir les services proposés.

**Le responsable de traitement de vos données personnelles est la Mutualité Française  
Alsace (MFA) : 10 rue de la Durance – 67023 STRASBOURG Cedex**

## Vie personnelle

---

### Confort et aménagement de la chambre

---

Chaque chambre est équipée d'une salle d'eau (WC, lavabo, douche, appel médical), d'un placard, d'une prise TV et d'une prise téléphone. Le téléviseur est obligatoirement un modèle à écran plat récent.

L'établissement fournit le lit, le chevet ainsi que le fauteuil de repos. Le résident peut apporter du mobilier afin de personnaliser sa chambre ainsi que des éléments de décoration (il est interdit de fixer quelque chose sur le revêtement mural de la salle de bains). Nous attirons l'attention du résident sur le fait que ce mobilier sera soumis à des produits de bionettoyage qui peuvent l'abimer. L'établissement ne pourra pas être tenu pour responsable. De même l'établissement ne pourra pas être tenu pour responsable d'accidents qui pourraient survenir du fait de tout objet ou mobilier personnel. Pour en faciliter l'entretien et pour la sécurité, la chambre ne doit pas être encombrée. L'établissement remet au résident une clé de sa chambre. En cas de perte de la clé, l'établissement la fait refaire aux dépens du résident.

À tout moment, pour raisons de sécurité (incendie, dégât des eaux, maladie...), la direction ou le personnel dûment mandaté doit pouvoir pénétrer dans le logement. En conséquence, il est interdit de poser un verrou ou de modifier la serrure de la porte d'entrée.

Pour des raisons impératives de sécurité, le résident ne doit pas cuisiner dans sa chambre ni stocker des denrées périssables et matières dangereuses (alcool à brûler, bougies...).

### Lieux communs

---

Plusieurs lieux à usage collectif sont utilisés par tous les résidents régulièrement ou occasionnellement (jardin, salon, terrasse) et d'autres sont réservés à l'usage professionnel (lingerie, cuisine...).

Ces locaux sont identifiés afin que l'ensemble des résidents et de leurs familles puissent les repérer et les distinguer.

## Hygiène personnelle

---

L'établissement encourage vivement le résident à apporter un soin particulier à sa présentation physique (propreté des vêtements, odeur corporelle...). L'équipe soignante est à l'écoute des résidents et des familles pour les problèmes d'hygiène.

## Linge et habits

---

L'établissement assure l'entretien régulier du linge personnel sauf les vêtements délicats (soie...). Le linge doit être marqué au nom-prénom du résident. Des étiquettes peuvent être posées par la lingère.

L'établissement fournit le linge plat (drap housse, drap plat, housse de couette, taie d'oreiller...). Les draps sont changés tous les 15 jours ou plus si nécessaire. Le lavage et l'entretien du linge plat sont assurés par un prestataire extérieur.

## Tabac et alcool

---

En application du décret du 15/11/2006 concernant le tabac dans les lieux collectifs, il n'est permis de fumer que dans la chambre ou à l'extérieur. Pour des mesures de sécurité, il est strictement interdit de fumer dans les lits.

Le résident doit faire preuve de modération dans sa consommation d'alcool. L'état d'ivresse répété et les comportements afférents ne peuvent être acceptés au sein de l'établissement.

## Relations avec autrui

---

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

La politesse, la courtoisie, la convivialité, la bonne humeur participent au savoir-vivre et permettent de bâtir des relations amicales. Il ne faut pas hésiter à parler aux autres résidents, à participer aux activités proposées.

Certains comportements ne sont pas acceptés dans l'établissement (bruit excessif, non-respect des règles de sécurité...).

Certains comportements et manquements graves au règlement de fonctionnement ne peuvent pas être tolérés. Sans que cette liste soit exhaustive, citons :

- Détérioration volontaire des locaux et du mobilier,
- Litiges graves avec les autres résidents,
- Litiges graves avec le personnel et/ou la direction,
- Occupation bruyante des locaux (T.V., radio, cris...),
- Ethylisme, toxicomanie, tabagie dans les locaux collectifs ou dans son lit...,
- Tenue et comportement incompatibles avec toute vie sociale (grossièreté, scandale, outrage aux mœurs, abus de confiance, vols...),
- Refus de soins prescrits rendant incompatible la vie en collectivité,
- Refus de se conformer aux horaires en vigueur dans l'établissement (repas...).

**« La liberté des uns s'arrête là où commence celle des autres. »**

Ces comportements et manquements graves entraînent une incompatibilité avec la vie en collectivité pouvant entraîner la résiliation du contrat de séjour.

Les difficultés ou les oppositions rencontrées entre les résidents doivent être portées à la connaissance de la direction. Une médiation est alors entreprise entre les protagonistes.

La direction se réserve le droit de faire la remarque à l'intéressé (ou son représentant légal) d'un comportement inadapté. Si le résident persiste dans son attitude, il lui est adressé une mise en demeure de modifier son comportement par lettre recommandée avec AR.

La dégradation de l'état de santé physique ou psychique peut avoir des répercussions sur les relations entre le résident « malade » et les autres pensionnaires. Chacun doit faire preuve de tolérance pour éviter au résident « malade » la mise à l'écart du groupe.

L'établissement s'engage à garder le plus longtemps possible tout résident qui perd son autonomie physique et/ou psychique. Mais, quand la vie en collectivité n'est plus possible, la direction recherche avec sa famille ou son représentant légal, toute solution appropriée.

## Relations avec les personnels

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

La courtoisie, la politesse, la discrétion, la convivialité et la bonne humeur sont les bases pour une relation en toute confiance entre les résidents et les salariés.

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

Toute remarque ou plainte concernant la qualité des prestations due au résident est à adresser impérativement à un membre de la direction.

## Animaux de compagnie

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

## Vie dans l'établissement

---

### Repas

---

Les repas sont servis aux heures suivantes :

- le petit déjeuner à partir de 7h30 dans le petit salon de l'unité
- le déjeuner à 12h00 au restaurant
- le goûter à partir de 15h30
- le dîner à 18h30 au restaurant

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

Sur prescription médicale, tous les régimes sont assurés.

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

### Repas et hébergement des visiteurs

---

Les visiteurs peuvent prendre leurs repas à la salle de restaurant avec les résidents, sous réserve de prévenir le secrétariat au moins 48H avant ou le jeudi soir pour les repas du week-end. Un invité de dernière minute peut être accueilli sous réserve des possibilités de restauration de l'établissement. Le prix des repas « invités » est mentionné dans le contrat de séjour.

Pour des raisons de sécurité et de confort, l'établissement déconseille l'accueil nocturne de visiteurs dans les chambres des résidents (incapacité à aménager un lieu de sommeil).

### Visites et sorties

---

Le résident reçoit librement ses visiteurs. Pour la sécurité, l'établissement est fermé entre 21H et 7H sauf circonstances exceptionnelles (fin de vie, passage d'un parent éloigné...). Toutefois le personnel de nuit reste joignable au numéro d'appel de l'EHPAD.

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

Les absences au repas et les sorties doivent être signalées au secrétariat ou à l'infirmier.

### Téléphone / opérations postales & bancaires

---

L'établissement peut ouvrir une ligne téléphonique au nom du résident (numéro personnel) moyennant un forfait mensuel incluant l'abonnement et les communications. A noter que l'international et les numéros spéciaux ne sont pas accessibles (tarif : cf. annexe du contrat de séjour).

Une boîte pour le courrier « départ » est à la disposition des résidents (accueil). Le courrier « arrivé » est distribué dans l'après-midi dans les boîtes aux lettres nominatives se trouvant dans chaque unité de vie.

Le personnel n'est pas autorisé à réaliser des transactions financières avec les résidents.

## Exercice des droits civiques

---

A chaque élection, la direction facilite la participation des résidents (procuration...).

## Culte

---

Selon le calendrier paroissial, un prêtre catholique, assisté de bénévoles, célèbre un office religieux pour les résidents de l'établissement. Ils peuvent rendre une visite personnalisée à tout résident (demande à faire auprès du secrétariat ou directement auprès de la paroisse). 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.

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.

L'accueil vous renseignera si vous souhaitez contacter la paroisse ou toute autre confession.

## Prestations assurées par l'établissement

---

### Entretien des chambres

---

L'entretien quotidien de la chambre est assuré par les agents hôteliers suivant un planning géré par le responsable hébergement selon un protocole d'hygiène adapté.

### Entretien du linge

---

L'entretien du linge personnel est assuré par un service de blanchisserie interne. Le linge sera identifié par le service de blanchisserie au nom du résident avant l'admission. Le linge sale est relevé chaque jour et restitué propre pendant la semaine. Cependant liberté est laissée de faire laver son linge à l'extérieur à condition de ne pas stocker le linge sale.

### Petits bricolages

---

Un agent d'entretien peut réaliser les travaux de bricolage et de décoration de la chambre. Les pannes (ampoule grillée, fuite d'eau...) sont à signaler au secrétariat.

## Soin

Un médecin-coordonnateur à temps partiel est attaché à l'établissement. Il coordonne les soins en lien avec ses confrères. Il détermine le niveau de perte d'autonomie (groupe iso-ressources) et de la charge en soins (PATHOS) lors de l'admission et ensuite chaque année.

Un service paramédical (infirmière, aide-soignante, ergothérapeute...) et psychologue est intégré à l'établissement.

L'établissement fournit les produits d'incontinence qu'il a référencés.

## Loisirs – Animation

L'animation est l'affaire de tous. Certains préfèrent s'isoler, d'autres souhaitent participer aux activités proposées par l'établissement. Toutes les suggestions sont les bienvenues. L'établissement met à la disposition une bibliothèque, des jeux de société ... Une animatrice organise des activités avec l'aide de bénévoles (cf. affichage).

## Présence 24/24 / alarme / consignes incendie

Une présence active 24H/24 est organisée dans l'établissement. Les chambres sont équipées d'un appel malade directement relié avec l'aide-soignante de jour comme de nuit.

Les consignes de sécurité sont affichées dans chaque unité à proximité des postes de lutte contre l'incendie. L'établissement invite le résident à lire attentivement ces consignes.

## Assurances

L'établissement est assuré contre l'incendie, le dégât des eaux, les vols (y compris les biens personnels). Une responsabilité civile vie privée et familiale a été contractée par l'établissement pour chaque résident.

## Appareillage électrique

Pour des raisons de sécurité, il est interdit de brancher plusieurs appareils électriques sur une même prise électrique. L'utilisation de prises multiples (exemple : triplète) est interdite contrairement aux socles mobiles multiprises qui sont autorisés. Les appareils de type couverture chauffante, réchaud, réfrigérateur, radiateur, fer à repasser... sont interdits dans les chambres. Les autres petits appareils doivent être conformes aux normes en vigueur.

Aucune modification du réseau électrique ne doit être opérée par le résident ou un tiers. Seul l'agent d'entretien ou tout intervenant dûment habilité, est autorisé à faire les réparations ou les aménagements souhaités.



*Prises multiples ou triplètes*



*Socle mobile multiprises*

En cas de panne, le résident prévient l'agent d'entretien, le secrétariat ou tout autre membre du personnel. La réparation est effectuée dans les plus brefs délais.

## Prestations de services extérieur

---

### Médecine générale et spécialisée

---

Le résident peut faire appel au médecin ou spécialiste de son choix et être examiné hors la présence d'un tiers. La liste des médecins ayant signé la convention « EHPAD » est à disposition du résident à l'accueil de la résidence.

### Transports sanitaires

---

Les transports liés à l'urgence de soins (SAMU, pompiers...), les transports en ambulance ou VSL, validés par un bon de transport établi par un médecin, sont pris en charge par la caisse d'assurance maladie du résident. Les autres transports sont considérés comme déplacement personnel et donc à la charge du résident.

### Laboratoire d'analyses médicales

---

Sur prescription médicale, il peut être nécessaire de faire pratiquer une analyse biologique par un laboratoire. Dans un souci d'efficacité, de rapidité et une meilleure collaboration, un laboratoire local a été retenu. Les résultats des analyses sont transmis en toute confidentialité au médecin prescripteur qui se met en relation avec le service paramédical de l'établissement pour adapter au mieux le traitement ou les soins nécessités par l'état de santé du résident.

### Pédicurie/Podologie

---

Le résident peut faire appel au pédicure de son choix (cf. liste des pédicures officiant au VILLAGE sur demande au secrétariat).

### Coiffure et Esthétique

---

Un salon de coiffure est à la disposition des résidents. Le résident est libre de faire appel au coiffeur de son choix. Un coiffeur y officie selon un planning affiché à l'entrée du salon. Les inscriptions sont prises par le secrétariat. Les frais sont à la charge du résident (tarifs à l'entrée du salon et disponible à l'accueil).

## Modification du règlement de fonctionnement (articles R.311-33 à R.311-37 du Code de l'action sociale et des familles)

---

### Modalités

---

Le règlement de fonctionnement peut être modifié à l'initiative du directeur d'établissement ou à la demande du CVS afin de tenir compte des évolutions dans la réglementation, des contraintes de la vie collective et des problèmes posés dans son application.

Après avis du CVS, le directeur promulgue le texte et fixe la date d'application.

Toute modification du texte initial fait est portée à la connaissance des résidents par voie d'affichage sur le tableau à l'accueil de l'établissement. Le texte intégral est refondu tous les cinq ans.

### Publicité

---

Un règlement de fonctionnement à jour est remis au résident (ou à son représentant légal) lors de la visite de préadmission et sur demande pour tout autre membre de la famille.

### Non-respect du règlement

---

Le non-respect d'une des dispositions du présent règlement de fonctionnement sera signalé à la direction de la structure qui jugera en fonction de la situation (les faits, les circonstances ...) des suites qui devront y être données. Tout manquement pourra en fonction de sa gravité faire l'objet de l'une ou de l'autre des mesures de sanctions suivantes :

- un rappel des dispositions du règlement de fonctionnement par l'encadrement et la direction,
- un avertissement délivré par la direction.

## Annexe : REGLEMENTATION ENCADRANT LE DEPOT DES OBJETS ET BIENS PERSONNELS EN EHPAD

---

La responsabilité civile de l'EHPAD en cas de perte, vol ou détérioration des biens des résidents est régie par les dispositions des articles L.1113-1 à L.1113-10 (ancienne loi 92-614 du 6 juillet 1992) et R.1113-1 à R.1113-9 (ancien décret 93-550 du 27 mars 1993) du code de la santé publique (CSP).

La circulaire interministérielle du 27 mai 1994 apporte quelques précisions relatives à la gestion des dépôts.

### Seuls les objets déposés dans le coffre-fort administratif engagent la responsabilité de l'établissement

---

Les textes en vigueur précisent l'obligation de l'information des résidents. Ainsi, l'article 11 de la loi du 6 juillet 1992 « impose que les résidents ou leurs représentants légaux soient informés :

- des nouvelles dispositions en matière de responsabilité des établissements pour les objets qu'elles détiennent pendant leur séjour dans l'établissement ;
- des règles relatives au devenir des objets abandonnés. »

L'article 1er du décret du 27 mars 1993 précise que cette information doit être écrite et orale.

#### • Dépôt des objets

Il y est spécifié que sous réserve des dispositions concernant les personnes incapables de procéder aux formalités de dépôt, que seules « les choses mobilières dont la nature justifie la détention pour la personne admise ou hébergée durant son séjour dans l'établissement » peuvent faire l'objet d'un dépôt : argent, livret de famille, papiers d'identité, clé de la maison, bijoux.

#### • Retrait des objets et affaires personnelles

La circulaire du 27 mai 1994 stipule dans sa partie 2.2 qu'une « information sur les règles relatives aux objets abandonnés est donnée aux personnes qui se présentent (famille ou proches) pour accomplir les formalités de décès en précisant que le retrait des objets ne pourra, sauf dispositions contraires prises par le disparu et connues, être effectué qu'entre les mains des héritiers ».

Dès lors que les héritiers sont connus, il leur est remis, soit directement, soit par la voie postale, un document les invitant à procéder au retrait du dépôt et les informant du devenir des objets qui resteraient en dépôt dans l'établissement (Cf. articles L.1113-6 et L.1113-7 du CSP). Cette information doit être communiquée aux héritiers, s'ils sont connus, au moins six mois avant la remise des objets au service des domaines ou à la caisse des dépôts et consignations.

Pour être en mesure de retirer les effets personnels du résident, les héritiers doivent certifier leur qualité d'héritier par le biais de deux certificats. Soit par un certificat d'hérédité établi en mairie, ou par le biais d'un acte de notoriété héréditaire. L'acte d'hérédité simple ne peut être établi par la mairie en cas de succession complexe. L'acte de notoriété héréditaire est pour sa part établi par un notaire lors de successions difficiles et prévaut sur l'acte d'hérédité simple. Un acte de porte-fort peut également permettre le retrait des objets si leur valeur est inférieure à 5 000€.

Fait à RICHWILLER, le \_\_\_ / \_\_\_ / \_\_\_\_\_

Je soussigné(e), .....résident, et/ou M / Mme  
....., représentant légal de M / Mme....., résident.

Déclare avoir pris connaissance du présent document « règlement de fonctionnement et de son annexe » et avoir été informé à l'oral de la réglementation encadrant le dépôt des objets et biens personnels en EHPAD.

Signature du résident ou du représentant légal