

Règlement de fonctionnement de la Résidence Émeraude



**Établissement d'Hébergement pour
Personnes Âgées Dépendantes (EHPAD)**



2 avenue Georges Mercier
03390 MONTMARAUULT
emeraude.mr@orange.fr
04.70.07.60.86
SIRET 260 300 181 00013

I – FONCTIONNEMENT DE L’ETABLISSEMENT	3
1.1 - REGIME JURIDIQUE DE L’ETABLISSEMENT	3
1.2 - PERSONNES ACCUEILLIES ET ADMISSION	3
1.3 - CONTRAT DE SEJOUR	4
1.4 - CONDITIONS DE PARTICIPATION FINANCIERE ET DE FACTURATION	4
1.5 – EN CAS D’INTERRUPTION DE LA PRISE EN CHARGE	4
1.6 – SITUATIONS EXCEPTIONNELLES	5
1.7 – SECURITE DES BIENS ET DES PERSONNES, RESPONSABILITES ET ASSURANCES	5
II –REGLES DE VIE COLLECTIVE	6
2.1 – LA LIBERTE D’ALLER ET VENIR	6
2.2 - LES VISITES DES PERSONNES EXTERIEURES ET LES LIENS AVEC LES PROCHES	7
2.3 – LES CONDITIONS D’UTILISATION DE LA CHAMBRE DU RESIDENT	7
2.4 – LES CONDITIONS D’ACCES ET D’UTILISATION DES ESPACES COLLECTIFS	8
2.5 – REPAS, TABAC ET ALCOOL	8
2.6 - ANIMAUX	9
2.7 – ACTIVITES, LOISIRS	9
2.8 - PRISE EN CHARGE MEDICALE	9
2.9 - LE LINGE ET SON ENTRETIEN	9
2.10 – PRESTATIONS EXTERIEURES	9
III – GARANTIE DES DROITS DES RESIDENTS	10
3.1 - DROIT A LA DIGNITE	10
3.2 - DROIT AU RESPECT DE LA VIE PRIVEE ET DE L’INTIMITE	10
3.3 – DROIT A LA SURETE ET A LA SECURITE DES PERSONNES	11
3.4 – LA CONFIDENTIALITE DES INFORMATIONS	11
3.5 – LE DROIT D’ACCES AU DOSSIER DE LA PERSONNE ACCUEILLIE	12
3.6 – LE DROIT D’EXPRESSION ET DE PARTICIPATION	12
3.7 - LE DROIT A UN ACCOMPAGNEMENT INDIVIDUALISE	13
3.8 – LE DROIT A UNE INFORMATION SUR LES DROITS FONDAMENTAUX, LES PROTECTIONS ET LES VOIES DE RECOURS	13
3.9 – LES MODALITES DE RETABLISSEMENT DES PRESTATIONS DE L’EHPAD QUAND ELLES SONT INTERROMPUES	14
IV – LE RESPECT DES OBLIGATIONS	14
4.1 - LA PREVENTION DE LA VIOLENCE ET DE LA MALTRAITANCE	14
4.2 - LES RECOURS ET LA MEDIATION	14
4.3 – LA CONCERTATION ET LA DECLARATION D’EVENEMENTS INDESIRABLE	15
4.4 - LA SATISFACTION	15

PREAMBULE

Le règlement de fonctionnement fait partie des instruments rendus obligatoires par la loi du 2 janvier 2022 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 a été validé lors du Conseil de la vie sociale le 20 octobre 2025, en Comité sociale d'établissement le 21 octobre 2025 et en Conseil d'administration le 22 octobre 2025.

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 professionnels ;
- 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 ainsi que sur le site internet. 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.

I – FONCTIONNEMENT DE L'ETABLISSEMENT

1.1 - Régime juridique de l'établissement

L'EHPAD Résidence Emeraude est un établissement public autonome relevant de la fonction publique hospitalière, géré par un Conseil d'Administration et un Directeur.

Il relève de la loi n°2002-2 du 2 janvier 2002 rénovant l'action sociale et médico-sociale et de l'article L312-1 al. 6 du code de l'action sociale et des familles.

L'établissement 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 et admission

L'établissement accueille des personnes seules ou des couples âgés d'au moins 60 ans, sauf dérogation. Toute personne qui envisage son admission au sein de l'établissement peut demander à faire une visite préalable auprès de l'accueil. Elle devra déposer un dossier, comportant des informations administratives et médicales, sur le site www.viatrajectoire.fr

Une commission d'admission se réunit régulièrement et émet un avis à partir du dossier déposé sur Viatrajectoire. En cas d'avis favorable, le demandeur est placé sur la liste d'attente.

Les critères d'admission sont :

- Souhait de la personne d'entrer en EHPAD si elle est en capacité de donner son avis ;
- Résidence établie sur le territoire de l'EHPAD ou rapprochement familial souhaité ;
- Capacité de l'établissement à proposer un accompagnement adapté au regard des pathologies de la personne ;
- L'urgence de la situation.

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. Une réservation de chambre est possible.

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

- La carte d'identité ;
- La carte vitale ou une attestation de droit ;
- La carte de mutuelle ou une attestation de droit ;
- L'attestation d'assurance responsabilité civile ;
- Le contrat de séjour paraphé et signé ;
- Le règlement de fonctionnement paraphé ;
- La copie du livret de famille ;
- La liste des obligés alimentaires (mentionnant le nom, prénom, date et lieu de naissance, adresse)
- L'avis d'imposition ;

- Les justificatifs récents de ressources ;
- Le règlement financier pour le prélèvement automatique et RIB ;
- Le chèque de caution ;
- L'engagement de payer les frais d'hébergement ;
- Une photographie du résident.

Dans les jours suivants l'admission, d'autres documents viendront alimenter le dossier : l'autorisation de droit à l'image, la désignation de la personne de confiance et la gestion du courrier. Ils seront remplis par le résident si ses capacités cognitives le permettent.

1.3 - Contrat de séjour

Un contrat de séjour est signé entre la personne âgée et l'EHPAD conformément au décret 2004-1274 du 26 novembre 2004.

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

1.4 - Conditions de participation financière et de facturation

Le prix de journée d'hébergement et de la dépendance est fixé annuellement par le Président du Conseil départemental sur proposition du conseil d'administration. Ce prix comprend l'hébergement complet de l'usager/résident (logement, repas, entretien du linge, aide et accompagnement dans les actes de la vie quotidienne).

Conformément au décret n° 2004-1270 du 31 décembre 2004 définissant les modalités de mise en œuvre des tarifs différenciés dans les EHPAD habilités à l'aide sociale, l'établissement a signé une convention d'aide sociale avec le Conseil départemental avec un tarif aide sociale et un tarif différencié.

Les tarifs Hébergement et Dépendance sont réévalués chaque année par arrêté du président du Conseil départemental. Ils sont précisés dans une annexe au contrat de séjour et par voie d'affichage.

Les frais d'hébergement sont payables mensuellement à terme à échoir le 15 du mois, au Trésor public de Montluçon. Une priorité de paiement est donnée au prélèvement automatique.

Un dépôt de garantie équivalent à 30 jours est demandé lors de l'admission.

Les frais d'hébergement payés par avance ainsi que le dépôt de garantie sont restitués dans le mois après la résiliation du contrat, déduction faite du montant des éventuelles dégradations constatées dans l'état de sortie contradictoire de la chambre.

Le dépôt d'une demande d'aide sociale, de manière concomitante à l'admission, dispense du versement du dépôt de garantie. En attente de la notification de la décision, le résident doit verser une contribution équivalente à 90% de ses ressources.

1.5 – En cas d'interruption de la prise en charge

En cas d'absence pour une hospitalisation d'une durée inférieure à 72 heures, la personne hébergée est redevable du tarif hébergement.

En cas d'absence pour une hospitalisation d'une durée supérieure à 72 heures, la personne hébergée est redevable du tarif hébergement minoré du forfait hospitalier journalier, sans limitation de durée.

L'établissement n'est pas fondé à facturer le ticket modérateur dépendance en cas d'hospitalisation et ce dès le premier jour d'absence.

1.6 – 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.

- **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.
- **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 internes.
- **Vague de Chaleur** : Toutes les dispositions nécessaires sont prises pour assurer les soins appropriés aux résidents en cas de canicule. L'EHPAD dispose d'une pièce rafraîchie.

1.7 – Sécurité des biens et des personnes, responsabilités et assurances

a. Sécurité des personnes

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

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

b. Assurances

L'établissement est assuré pour l'exercice de ses différentes activités, dans le cadre des lois et règlement en vigueur.

Cette assurance n'exonère pas le résident pour les dommages dont il pourrait être la cause. Il est donc demandé de souscrire une assurance responsabilité civile individuelle dont il fournit chaque année une attestation à l'établissement.

II –REGLES DE VIE COLLECTIVE

2.1 – La liberté d’aller et venir

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 par le biais notamment de son projet d’accompagnement personnalisé.

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

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

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

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

Les mesures collectives adoptées par l’établissement sont :

- La fermeture des locaux la nuit (de 21h à 6h45).
- Le digicode d’accès à l’unité protégée, permettant également de limiter et de sécuriser les déplacements des résidents ayant des troubles cognitifs avancés. L’admission dans ce secteur d’hébergement est motivée par une analyse pluriprofessionnelle (médecin, psychologue...), et associe le résident ou son représentant.

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

- Elle fait l’objet d’un processus de décision associant le résident ou son représentant ou sa personne de confiance (CASF) si désignée ;
- Toutes les solutions possibles doivent être recherchées et examinées ;
- Le choix de la mesure doit être équilibré et celle-ci, proportionnelle à l’état de santé du résident ;
- La restriction doit être adaptable dans le temps et l’espace ;
- La décision est formalisée dans le cadre d’une prescription (contention par exemple) ou d’une annexe au contrat de séjour, co-signée et révisée périodiquement (par exemple pour une admission à l’unité protégée).

Cela implique :

- ✚ 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 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.

2.2 - Les visites des personnes extérieures et les liens avec les proches

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 et dans le respect de la volonté des résidents.
- ✚ Les visites sont à privilégier entre 11h et 18h30 et en dehors des heures de repas (12h à 13h30 ; 18h30 – 19h30). Toute visite avant 9h et après 18h30 doit être signalé au secrétariat.
- ✚ Les proches peuvent également rester la nuit auprès d'un résident, notamment dans le cadre d'une fin de vie, sous réserve d'en informer la direction et de respecter la quiétude de l'établissement.
- ✚ L'organisation des soins doit permettre le respect de l'intimité des résidents. Cela implique que le visiteur doit sortir de la chambre lors d'un soin.
- ✚ 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 à chaque visite.
- ✚ 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. Les visiteurs ne doivent pas prendre de photographie des résidents ou du personnel sans leur accord explicite.

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

2.3 – Les conditions d'utilisation de la chambre du résident

La chambre du résident est considérée comme son domicile.

- ✚ La chambre est meublée à minima par l'établissement avec du mobilier adapté. Il est néanmoins conseillé de la personnaliser (fauteuil, commode, table, effets personnels, 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 par ses soins.
- ✚ Le ménage de la chambre est assuré par le personnel de l'Établissement.
- ✚ 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.
- ✚ 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.
- ✚ 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.
- ✚ Les denrées périssables, susceptibles d'être entreposées dans le logement du résident feront l'objet d'une surveillance par la personne âgée, ses proches ou le personnel.
- ✚ 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. Des changements de service peuvent être réalisés quand le résident relève, ou ne relève plus, des critères d'accueil de l'unité Alzheimer.

Afin de préserver la quiétude de chacun, il est recommandé :

- D'utiliser 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 incommodes, 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.

2.4 – Les conditions d'accès et d'utilisation des espaces collectifs

Les salons, la salle à manger et le salon des familles sont à disposition des résidents et de leurs proches dans le respect d'une certaine compatibilité avec la vie collective.

Sur réservation préalable, une salle de réunion peut être réservée pour la tenue d'un rendez-vous ; le service du Part'âge peut être réservé pour la tenue d'une réunion familiale le week-end.

Les salles de soins, les offices, bureaux infirmiers et locaux de stockage... sont réservés à l'usage des professionnels.

2.5 – Repas, tabac et alcool

L'abus de boisson alcoolisée n'est pas toléré dans l'établissement.

Conformément à la législation, il est interdit de fumer dans les espaces publics et les chambres de l'établissement.

Les repas sont servis en salle de restaurant ou en chambre si l'état de santé de la personne âgée le justifie aux heures suivantes : le petit-déjeuner à partir de 8h, le déjeuner à 12h, une collation à partir de 15h30 et le dîner à 18h30.

La réservation d'un repas « invité » est possible en le signalant au plus tard, le vendredi de la semaine précédente. Le tarif est fixé par le Conseil d'administration. Le repas est servi au salon des familles.

2.6 - Animaux

Les animaux peuvent être admis dans l'établissement. Cet accueil est strictement encadré par l'arrêté du 3 mars 2025 relatif aux conditions d'accueil des animaux de compagnie en EHPAD prévu par l'article 26 de la loi n° 2024-317 du 8 avril 2024 portant mesures pour bâtir la société du bien vieillir et de l'autonomie.

Le résident peut s'installer avec son animal de compagnie avec accord préalable de la direction et s'il est en mesure d'en prendre soin, que l'animal n'induit pas de nuisance pour les autres résidents et professionnels et qu'il est à jour dans ses vaccinations. Une vigilance sera également faite sur le bien-être de l'animal et sur les éventuelles allergies des autres résidents et professionnels. En cas décès du résident, la famille s'engage à reprendre l'animal.

2.7 – Activités, loisirs

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

Des activités et des animations collectives sont proposées du lundi au vendredi. Chacun est invité à participer selon ses envies. Des sorties sont également proposées plusieurs fois dans l'année.

2.8 - Prise en charge médicale

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.

Les équipes mobiles attachées au centre hospitalier de Montluçon peuvent être proposées en fonction de l'état 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.

2.9 - Le linge et son entretien

Le linge dit plat (draps, serviettes de toilette, serviettes de table...) est fourni et entretenu par une blanchisserie externe. Il en est de même pour le linge des résidents. Chaque pièce doit être marquée pour limiter le risque de perte. Le marquage est réalisé par l'établissement et compris dans le prix de journée.

La famille peut également s'occuper de l'entretien du linge du résident, à sa demande. Les pièces fragiles ne peuvent pas être entretenus par la blanchisserie.

2.10 – Prestations extérieures

Le résident peut à sa convenance prendre des rendez-vous auprès d'intervenants : coiffeur, pédicure..., et en assurera directement le coût. Une liste des intervenants est remise à l'admission.

mais celle-ci n'est pas exhaustive. D'autres professionnels peuvent intervenir avec l'accord de la direction.

III – GARANTIE DES DROITS DES RESIDENTS

3.1 - Droit à la dignité

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, professionnel 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.

3.2 - Droit au respect de la vie privée et de l'intimité

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.
- ✚ 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. L'utilisation du prénom est acceptée à la demande du résident.
- ✚ 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. Par exception, une photo figurant dans le dossier médical informatique est automatiquement demandée lors de l'admission pour mieux identifier chaque résident.

3.3 – Droit à la sûreté et à la sécurité 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.
- ✚ L'établissement ne dispose pas de coffre permettant de mettre les objets de valeur en sécurité. 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. Vous pouvez également installer un coffre dans votre chambre.

3.4 – La confidentialité des informations

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.
- ✚ 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.

3.5 – Le droit d'accès 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. Le résident peut se faire accompagner, le cas échéant, pour la consultation de son dossier.

3.6 – Le droit d'expression et de participation

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°).

❖ **La liberté d'expression**

Le Conseil de la vie sociale (CVS) permet la participation des personnes accueillies au fonctionnement de l'établissement. Les membres sont élus pour 3 ans, les coordonnées sont disponibles à l'accueil de l'établissement.

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

❖ **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. Un recensement des souhaits est fait dans les jours précédents l'élection.

❖ 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.

3.7 - Le droit à un accompagnement individualisé

Le principe : La loi 2002-2 garantit aux personnes accueillies le droit à « une prise en charge et un accompagnement individualisé 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 avant son entrée et au plus tard le jour de l'admission. Le contrat est signé au plus tard 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.

3.8 – Le droit à 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 médicosocial 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 départemental »
- ✚ 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.

3.9 – Les modalités de rétablissement des prestations de l'EHPAD quand elles sont interrompues

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

IV – LE RESPECT DES OBLIGATIONS

4.1 - La prévention de la violence et de la maltraitance

- ✚ La Direction donnera les suites appropriées à tout acte éventuel de maltraitance physique, psychique ou morale, matérielle et financière, de négligence active ou passive dont elle pourrait avoir connaissance.
- ✚ La direction recevra toutes les personnes concernées et établira un rapport circonstancié reprenant les faits objectifs. 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.

4.2 - Les recours et la médiation

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

- ✚ Le dialogue : Les services 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. L'équipe infirmière, l'infirmière coordinatrice ou la directrice peuvent être sollicités directement pour échanger sur une problématique.
- ✚ Le Conseil de la vie sociale : il peut être saisi par le biais des représentants des familles et des usagers. Il ne traite cependant pas de questions individuelles mais de thématiques liées à la vie de l'établissement. Les coordonnées des représentants sont disponibles à l'accueil.
- ✚ 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 sont disponibles à l'accueil et sur le tableau d'affichage.

4.3 – La concertation et la déclaration d'évènements indésirable

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.

Chaque résident, visiteur ou professionnel peut signaler un évènement indésirable. Il doit être ensuite remis à la direction pour enregistrement et analyse. Des formulaires sont à disposition à l'accueil. Une déclaration sur papier libre pourra être également requalifiée en évènement indésirable le contenu le justifie. Ils font l'objet d'un recueil annuel présenté aux instances et aux tutelles. Les événements indésirables graves font l'objet d'une transmission immédiate au Conseil départemental et à l'ARS.

4.4 - La satisfaction

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

<div style="text-align: right;">A</div> <div style="text-align: right;">Le</div> <div>Je soussigné(e) Madame/Monsieur.....(*)</div> <div>déclare avoir pris connaissance du Règlement de fonctionnement.</div> <div style="text-align: right;">Signature</div> <div>(*) En cas de mesure de protection, veuillez préciser le nom du résident représenté.</div>
