

	<p>Résidence BON SEJOUR E.H.P.A.D.</p> <p>Miribel (01700)</p>	
---	---	---

GUIDE DES PRESTATIONS & règles de fonctionnement

Document ayant portée de « Règlement de fonctionnement » conformément au Code de l'Action Sociale et des Familles - CASF - Article L311-7.

Le présent document a été élaboré sous cette forme dans le cadre de la coopération de Réseau GAMME avant de faire l'objet d'adaptations par l'équipe de direction.

Approuvé par le Conseil d'administration, il fait l'objet d'un premier avis rendu par le Conseil de la Vie sociale – le 28/05/2018

Il fait régulièrement l'objet de mises à jour ponctuelles dont le Conseil de la vie sociale est informé.

Chacun doit pouvoir solliciter des précisions ou compléments d'information.

Le CVS – Conseil de la vie sociale – instance représentative des usagers, doit se prononcer pour avis tous les deux ans sur la dernière mise à jour effectuée.

Le C.S.E. -Conseil Social et Economique-, instance représentative des personnels, est également régulièrement consulté pour avis.

Abécédaire

A

Page 04

A propos du Guide des prestations et règles de fonctionnement
Accueil / Renseignements
Admission
Aide sociale à l'hébergement
Allocation logement
Allocation Personnalisée à l'Autonomie
Animation / Activités
Animaux domestiques
Appareils électriques
Assurances

B

Page 10

Bénévoles agréés par l'établissement
Biens du résident

C

Page 11

Chambre
Coiffure
Conseil de la Vie Sociale (C.V.S)
Contrat de séjour
Courrier

D

Page 14

Domicile et domicile de secours
Dossier du Résident et accès aux informations médicales
Droit à l'image
Droits civiques
Droits du résident et modalités d'exercice

E

Page 17

Etablissement d'Hébergement pour Personnes Agées Dépendantes - EHPAD

F

Page 17

Facturation
Familles et proches
Fin de vie et décès
Frais funéraires

G

Page 20

Garanties
G.I.R. Groupe Iso Ressources et G.M.P. Gir moyen pondéré

I

Page 21

Information du résident et des proches
Information du Résident concernant les professionnels

K

Page 22

Kinésithérapie et autres intervenants

L	Page 23
Liberté d'aller et venir Liberté de culte Linge personnel et linge de maison Locaux : destination et accès	
M	Page 25
Maîtrise des risques Maltraitance Médecin traitant et Médecin coordonnateur Médicaments	
N	Page 27
Nuisances sonores	
O	Page 27
Obligation de respecter les règles de vie collective Obligation de respecter les biens et équipements collectifs Obligation d'observer un comportement civique	
P	Page 28
Pédicure Personne de confiance Personnes qualifiées Pertes et vols Plaintes et réclamations Prestations hôtelières Prix de journée Produits d'hygiène et de beauté	
Q	Page 31
Qualité	
R	Page 31
Référent familial Réfrigérateur Repas invités Réservation de la chambre Restauration	
S	Page 33
Sanctions en cas de non respect des règles de fonctionnement Sécurité des personnes accueillies Soins médicaux Sorties et absences du résident Stationnement	
T	Page 35
Tabac Tarif Dépendance Tarif Hébergement Tarif Soins Taxe d'habitation Téléphone Télévision Transports extérieurs	
V	Page 38
Visite	

Le règlement de fonctionnement est établi en conformité à la réglementation en vigueur et vise à constituer un document, auquel tous les acteurs de l'établissement pourront se référer : conçu et rédigé comme un « guide », il doit contribuer à améliorer la vie collective de l'ensemble des acteurs qui évoluent au sein de l'établissement.

Le présent document intitulé « GUIDE DES PRESTATIONS & REGLES DE FONCTIONNEMENT » vaut « Règlement de fonctionnement » au sens de l'article L311-7 du Code de l'Action Sociale et des Familles.

Il s'adresse aux résidents, leurs familles et représentants légaux, mais également aux professionnels de l'établissement, ainsi qu'à tout autre intervenant au sein de l'établissement, quels que soient leurs modes d'intervention (bénévoles, libéraux, étudiants stagiaires ...).

Mis à disposition de façon accessible et permanente dans l'établissement, chacune des personnes susvisées :

- est systématiquement informée de l'existence de ce document ;
- peut obtenir son exemplaire en version dématérialisée ou non ;
- est réputée et atteste en avoir pris connaissance ;
- s'engage à en respecter les termes, avec toutes les conséquences de droit.

Document de portée générale et non négociable, le Guide des prestations et règles de fonctionnement vient compléter d'autres documents d'information mis à disposition ou remis aux usagers et personnels de l'établissement, tels que :

- La charte des droits et libertés de la personne accueillie,
- Le contrat de séjour ou le document individuel de prise en charge,
- Le règlement intérieur du Conseil de la vie sociale (CVS),
- Le règlement intérieur du Personnel,
- Le livret d'accueil.

Le Guide des prestations et règles de fonctionnement est élaboré par la direction de l'établissement et soumis à validation du Conseil d'Administration. Il fait l'objet préalablement d'une consultation du Conseil de la Vie Sociale et des instances représentatives des personnels.

Il est valable pour une durée maximale de 5 ans. Il peut cependant faire l'objet de modifications utiles durant cette période, et notamment à l'initiative du Conseil de la Vie Sociale et des instances représentatives des personnels.

Le Guide des prestations et règles de fonctionnement à jour de toutes ses modifications est remis au Résident préalablement à son entrée. Il est à disposition des proches du Résident, professionnels salariés et intervenants extérieurs quel que soit leur mode d'exercice, ainsi qu'aux bénévoles et stagiaires.

Le présent Guide des prestations et règles de fonctionnement est tenu à la disposition des autorités de contrôle, en l'occurrence le Conseil départemental de l'Ain et l'Agence régionale de santé Auvergne Rhône-Alpes.

A 2 ACCUEIL - RENSEIGNEMENTS

Ouvert généralement du lundi au vendredi, aux horaires affichés à l'entrée de l'établissement, les personnels du service « ACCUEIL – RENSEIGNEMENTS » sont en mesure :

- De vous accueillir physiquement sur site ou par téléphone ;
- De consigner toute information, demande ou message, pour transmettre à un membre de la direction ;
- De vous communiquer les premières informations pour répondre à vos demandes
- De vous orienter vers les services ou les personnes que vous avez besoin de rencontrer
- De vous informer des démarches administratives, et le cas échéant, de vous aider dans la constitution des dossiers de demandes d'APA ou d'APL ou d'Aide sociale à l'hébergement.

A 3 ADMISSION

L'Etablissement accueille des personnes seules ou en couple, âgées d'au moins 60 ans, dont la situation personnelle de dépendance nécessite un accompagnement et des soins, le cas échéant avec une prise en charge médicale et paramédicale, dans la limite des moyens à disposition dans la structure.

L'Etablissement accueille en priorité les personnes âgées qui résident (ou dont l'un des enfants réside) sur le territoire de la communauté de communes. L'Etablissement peut recevoir d'autres personnes âgées dans la limite des places disponibles.

Les personnes intéressées peuvent demander leur admission dans l'établissement en déposant un dossier unique d'admission conforme au décret n°2012-493 du 13 avril 2012 ou via le logiciel Trajectoire .

Ce dossier est composé d'un volet administratif et d'un volet médical. Il doit être intégralement renseigné pour être étudié par la commission d'admission.

Cette commission étudie la demande d'admission au regard de l'état de santé et de l'autonomie de la personne, ainsi qu'en fonction de la capacité d'accueil et d'accompagnement de l'établissement.

En cas de rejet, la personne qui a déposé le dossier est informée. Dans le cas contraire, une rencontre pour un entretien de pré-admission sera programmée. En l'absence d'entretien de pré-admission aucune demande ne peut être considérée comme étant « sur la liste d'attente ».

L'entretien de pré-admission se fait obligatoirement avec la personne candidate, entourée de l'ensemble des proches directs et parmi lesquels elle pourra désigner une personne de confiance.

L'entretien de pré-admission est une première rencontre avec un membre de la direction de l'établissement qui a pour objet de permettre au futur Résident :

- de se projeter et d'envisager sa vie au sein de l'établissement ;
- d'exprimer son consentement et d'être informé de la possibilité de désigner une personne de confiance et de son rôle ;
- d'être informé des conditions financières et des tarifs de l'établissement ;
- de connaître en fin d'entretien la suite envisagée par l'établissement

Lorsqu'un accord d'emménagement à l'EHPAD est donné par le futur Résident ou son représentant légal, la direction de l'établissement communique une période estimée à partir de laquelle la personne devrait pouvoir emménager, sous réserve d'une place disponible. Le futur Résident et ses proches s'engagent à tenir informé l'établissement de toute évolution significative relative à leur situation.

A 4 AIDE SOCIALE A L'HEBERGEMENT

Lorsque les ressources de la personne accueillie ne permettent pas ou ne permettent plus de couvrir la totalité des frais de séjour, le Résident peut solliciter la prise en charge de ses frais de séjour (tarif Hébergement + tarif Dépendance GIR 5-6), au titre de l'Aide sociale à l'hébergement attribuée par le Conseil Départemental du domicile de secours de l'intéressé (le domicile de secours est le dernier domicile d'une durée de trois mois consécutifs autre que Résidence Autonomie ou EHPAD).

L'attribution de l'aide sociale reste réservée aux Résidents dont les ressources sont insuffisantes, et, lorsque les obligés alimentaires ne peuvent en supporter toute la charge : en cas de refus d'attribution de l'aide sociale, les obligés alimentaires devront prendre en charge les frais non couverts par les pensions de retraite du Résident.

Lorsqu'elle est attribuée, la notification d'attribution de l'aide sociale fixe un montant de participation aux obligés alimentaires. Les enfants, mais également gendres et belles filles du Résident se voient alors fixés une participation financière qui est perçue directement par le trésor public. Les départements ont généralement exclus de cette obligation les petits enfants.

En outre, si le Résident dispose de placements ou d'un patrimoine immobilier, l'aide sociale est soumise au recours sur succession, pour le montant correspondant aux sommes déboursées par le département pour toute la durée du séjour.

En cas d'insuffisance de ressources et d'impossibilité d'en assurer le complément, le Résident ou son représentant légal ou son Référent familial doit établir dans les plus brefs délais après l'entrée en établissement, une demande d'aide sociale auprès des services sociaux du département où le Résident était domicilié avant son emménagement en établissement.

Sous réserve de l'accord préalable de la direction de l'établissement, le règlement des frais de séjours pourra être partiel pendant toute la durée d'instruction de la demande d'aide sociale. Dans ce cas, le Résident et/ou son Référent devront reverser à l'établissement 90% des ressources du Résident, éventuellement complété d'une participation fixée en accord entre l'établissement et chacun des obligés alimentaires.

Le Résident et/ou son Référent s'engage à tenir informé l'établissement, des décisions prises à la suite d'une demande d'aide sociale, et notamment en cas de rejet ou de recours contre la décision.

En cas de rejet de la demande d'aide sociale à l'hébergement notifié par le Conseil départemental compétent, le résident (ou le Référent familial qui s'est porté caution solidaire), devra s'acquitter rétroactivement des reliquats de factures non perçus par l'établissement. Si tel est le cas, le résident en sera informé et sera considéré comme payant avec effet exécutoire à la date de la demande d'aide sociale.

Lorsque l'aide sociale est attribuée, l'établissement procède dès réception de la notification du département aux régularisations nécessaires et informe les caisses de retraite pour percevoir directement les pensions du Résident qui sont reversées au Département.

L'attention des intéressés est attirée sur le fait que :

- des modalités provisoires sont établies en annexe du contrat de séjour pour préciser le règlement des factures lorsque le paiement ne peut être effectué dans sa totalité ;
- l'instruction d'un dossier de demande sociale s'attache à évaluer les revenus réels du demandeur, ainsi que la capacité contributive des obligés alimentaires ;
- le résident avec ses obligés alimentaires a la charge de constituer son dossier de demande de renouvellement de prise en charge.
- les sommes versées au titre de l'aide sociale à l'hébergement par le Département, sont entièrement récupérables sur l'actif successoral.

Le résident et ses proches peuvent avoir toutes les informations utiles en s'adressant au service ACCUEIL de l'établissement.

Pour plus d'informations, vous pouvez également consulter le règlement départemental d'aide sociale du département de votre domicile de secours.

A 5 L'A.P.L. - ALLOCATION PERSONNALISEE AU LOGEMENT

L'aide personnalisée au logement (APL) est une aide financière destinée habituellement à réduire le montant d'un loyer, et également attribuée pour notre établissement qui est conventionné logement social.

L'APL est attribuée par la Caisse d'Allocations Familiales ou la Mutualité Sociale Agricole, sous condition de ressources du Résident, et calculé sur une partie seulement du tarif hébergement (lequel comprend d'autres prestations que le loyer).

Lorsque l'APL est attribuée, elle est directement versée à l'établissement qui la déduit des factures adressées au Résident.

Les personnes intéressées par une demande d'allocation personnalisée au logement sont invitées à s'adresser au service ACCUEIL de l'établissement en vue d'accomplir les démarches nécessaires à cette fin.

L'Allocation Personnalisée à l'Autonomie, l'APA, est attribuée à toute personne en cas de perte conséquente d'autonomie, par le Président du Conseil Départemental du département où résidait la personne avant son entrée en établissement. Son montant est lié aux tarifs dépendance fixés pour l'établissement, et varie en fonction du degré d'autonomie de la personne. Selon le département et parfois la situation de la personne, l'APA est versée à l'établissement ou directement à la personne.

Actuellement, l'APA n'est pas soumise au recours sur succession. Son montant est généralement équivalent au supplément de tarif fixé en fonction du degré d'autonomie, une participation financière étant parfois demandée au delà d'un certain niveau de ressources. L'APA permet donc généralement aux Résidents de payer le même prix « dépendance » quelque soit leur niveau d'autonomie.

Le niveau de dépendance du Résident est évalué en utilisant la grille AGGIR par l'équipe médico-sociale de l'établissement, sous la responsabilité du médecin coordonnateur et validé conformément à l'article R314-170 du CASF.

L'APA est attribuée si le niveau de perte d'autonomie est évalué en GIR 1, en GIR 2, en GIR 3 ou en GIR 4. Elle n'est pas attribuée pour les niveaux de perte d'autonomie GIR 5 et GIR 6.

Chaque nouvelle année, le changement de degré d'autonomie peut venir modifier le montant facturé pour la dépendance, ainsi que le montant de l'allocation personnalisée à l'autonomie. De même, l'évolution des conditions de ressources du Résident peut faire varier le montant attribué pour l'APA. L'information aux services sociaux du Département qui a attribué l'allocation est transmise par l'établissement en fin de chaque année.

Le tarif dépendance est dû dans sa totalité depuis le premier jour d'emménagement en établissement, même si l'APA n'est parfois versée qu'à partir du jour où le dossier de demande est reçu complet par les services sociaux du département qui instruit le dossier.

Lorsque l'allocation personnalisée à l'autonomie est directement versée au Résident, les frais de séjours sont augmentés du montant de l'allocation attribuée.

Des actions d'animation socioculturelles sont régulièrement organisées par l'établissement. Les activités s'effectuent à l'intérieur ou à l'extérieur de l'établissement, et sont, dans leur plus grande majorité, gratuites. Cependant, à titre exceptionnel, certaines d'entre elles pourront nécessiter une participation financière.

Un accompagnement individuel pourra être proposé notamment pour le courrier, certains achats, les promenades, la lecture.

Lorsque des prestations d'animation font l'objet d'une participation financière demandée aux Résidents ou à leurs invités, cette particularité est affichée et rappelée lors de l'inscription qui reste facultative (frais de restaurant, entrées de cinéma, sorties...).

Chaque résident est libre de participer aux activités proposées, selon ses goûts, ses attentes et ses capacités.

A titre d'exemple, les activités proposées sont d'ordre :

- social : repas festifs et à thème, barbecues, spectacles, rencontres intergénérationnelles, médiation animale, cinéma, chorale, contes, sorties extérieures, utilisation de skype pour communiquer avec ses proches,
- cognitif : bibliothèque, jeux collectifs (jeux de société, belote, jeux de mémoire, jeux de lettres), lecture du journal, atelier d'écriture,
- manuel : composition florale, arts plastiques, cuisine, jardinage, tricot, ateliers créatifs,
- individuel : Achats personnels, soins esthétiques, visites en chambres,
- physique : Olympiades, promenades, activité physique adaptée.

Les anniversaires sont fêtés chaque mois ensemble lors d'un goûter, à une date fixée par la direction de l'établissement.

Un des objectifs principaux de l'établissement est d'offrir à tous les résidents des animations diversifiées, de qualité, renouvelées et qui leur procurent bien-être, plaisir, divertissement et intégration dans la vie sociale.

L'offre d'animation est travaillée en équipe et mise en lien avec le projet d'accompagnement personnalisé de chaque personne accueillie.

Les prestations sont signalées dans le « Planning d'animations » qui est affiché chaque semaine au sein de l'établissement.

Les activités d'animation proposées sont également rappelées régulièrement aux résidents par les équipes de soins et l'animatrice.

A 8 ANIMAUX DOMESTIQUES

En raison des conditions de gestion de l'entretien et de respect des normes d'hygiène, la cohabitation des animaux domestiques dans la chambre du résident et à demeure n'est pas autorisée.

En revanche, les visiteurs peuvent être autorisés à faire pénétrer un animal (chien ou chat uniquement) dans les bâtiments. Cette autorisation est soumise aux conditions suivantes :

- l'animal est de petite taille, propre et en bonne santé ;
- l'animal est calme et ne présente pas de dangerosité ;
- l'animal est porté dans les bras ou tenu en laisse lors des déplacements dans les circulations ;

En cas de déjections ou urines, les responsables d'animaux doivent nettoyer eux-mêmes sans délai, même à l'extérieur des bâtiments (c'est aux personnes responsables d'animaux de s'équiper de sacs spécifiques pour ramasser les déjections).

A 9 APPAREILS ELECTRIQUES

En raison des risques d'incendie, l'établissement n'autorise pas l'utilisation de plaques électriques, de convecteurs électriques, de couvertures chauffantes, de fer à repasser, et de toasteur est interdite.

Les lampes de chevet doivent être équipées de prise avec un fil relié à la terre.

L'introduction de tout appareil électrique, multiprises comprises, dans la chambre du résident est soumise à l'autorisation préalable de la direction.

Les agents de maintenance sont habilités à retirer provisoirement tout appareil défectueux ou non conforme, en informant le service ACCUEIL et la direction du retrait effectué.

A 10 ASSURANCES

L'Etablissement est assuré pour l'exercice de ses différentes activités.

Le Résident est également assuré par l'établissement au titre de l'assurance responsabilité civile pour les dommages dont il pourrait être la cause et éventuellement la victime. Cependant, cette assurance ne couvre pas les vols, pertes et détériorations de ses biens et objets personnels et ce notamment lorsqu'aucun tiers identifié ne peut être mis en cause.

B 1 BENEVOLES AGREES PAR L'ETABLISSEMENT

Les bénévoles qui interviennent auprès des Résidents ont reçu un agrément de la direction délivré après un entretien en présence de l'animatrice.

Au cours de l'entretien d'agrément, la charte des bénévoles en vigueur sur l'établissement fait l'objet d'un échange avant d'être signée par le bénévole.

Les proches des Résidents peuvent parfois aider, mais ils ne peuvent en aucun cas être assimilés aux « bénévoles agréés par l'établissement ». Ils doivent d'ailleurs limiter leur aide au seul accompagnement de leur proche : par exemple, ils ne doivent pas donner à manger aux autres Résidents qui pourraient avoir des troubles de déglutition.

B 2 BIENS DES RESIDENTS

L'accès de la chambre peut être limité par une serrure nécessitant l'attribution d'une clef. Cette possibilité est étudiée individuellement en fonction de la demande et/ou du besoin de chaque Résident.

Les chambres peuvent être également fermées de l'intérieur au moyen d'un bouton moleté (ne nécessitant pas de posséder une clef).

Lorsqu'une clef de chambre est remise au résident, et/ou à ses proches, il est établi un récépissé. En cas de perte, ou en cas de non restitution, la clé est facturée.

Les personnels éventuellement présents dans la chambre d'un Résident en son absence doivent pouvoir justifier de la nécessité et des raisons des services qui ont pu conduire à entrer dans un lieu privatif en l'absence d'autorisation.

Pour éviter les pertes et vols, il est conseillé au résident de ne pas garder de somme importante, de titres et objets de valeur dans sa chambre.

C 1 CHAMBRE

La chambre est pré-équipée par l'établissement. Elle comporte, en général, un lit médicalisé, un chevet, un bureau ou une table, une commode, une chaise. Une penderie avec quelques rayonnages est également disponible.

Chaque chambre dispose d'un espace sommeil et d'un cabinet de toilette attenant.

Nous invitons les résidents et leurs proches à personnaliser la chambre (petit mobilier, bibelots, photographies, décorations, plantes...) sous réserves de l'observation des règles suivantes :

- la personnalisation de la chambre ne peut avoir pour objet ou pour effet de gêner ni son entretien, ni l'accès auprès du résident en cas d'urgence, ni de gêner le second occupant en cas de chambre double ;
- la conservation dans les chambres des matières, objets ou dispositifs présentant un danger d'incendie ou d'explosion, notamment des bougies et autres produits incandescents (encens, parfumeurs d'ambiance, etc....) est proscrite ;
- le nombre de pièces personnelles de mobilier sera limité et leur installation soumise à la validation de la direction; l'entretien de ces pièces incombera au résident et/ou à sa famille ;
- Concernant les tableaux et autres objets nécessitant d'être suspendus, il est nécessaire de se rapprocher de la direction avant de procéder à la mise en place de crochets de suspension ou de clous dans les murs. Nous préférons faire intervenir notre personnel de maintenance afin de réaliser ces opérations. Toute dégradation de la structure du mur ou de la porte, perte des clés, à l'initiative du résident ou de sa famille entrainera la facturation de la réparation.

Par ailleurs, la chambre constituant un espace privatif, il est formellement interdit à toute autre personne que le résident habituel de pénétrer dans ce lieu privé, sauf autorisation expresse de ce dernier ou de son représentant légal. Pour la même raison, le personnel frappe systématiquement à la porte avant d'entrer dans les lieux et n'y pénètre que par nécessités de service ou dans les cas d'urgence tenant à la santé ou à la sécurité des résidents.

L'attribution d'une chambre n'a pas de caractère définitif, un changement de chambre en cours de séjour pouvant intervenir dans les conditions fixées ci-après :

- à l'initiative du Résident pour convenances personnelles, sur accord de la direction de l'établissement, le transfert de la chambre (remise en état compris si nécessaire) devant être effectué par l'entourage sur une seule journée ;
- à l'initiative de la direction, avec l'accord préalable du Résident et/ou de son Référent.

Toutefois, la direction de l'établissement se réserve, à titre exceptionnel et, en l'absence d'accord du Résident et/ou de son Référent, la possibilité de procéder à un changement d'attribution de la chambre, notamment dans les cas suivants :

- en cas de travaux ;
- en cas de difficulté de proximité créant une gêne pour d'autres Résidents ;
- lorsque que l'état de santé et/ou de dépendance du Résident le rend nécessaire (troubles cognitifs, besoin d'une chambre équipée avec lève malade fixé par rails au plafond,...) ;
- en vue de répondre à une meilleure organisation des soins,

Le Conseil de la vie sociale peut le cas échéant être saisi pour avis lors de ces situations.

C 2 COIFFURE

L'établissement met à disposition un espace « salon de coiffure » utilisé par des prestataires extérieurs. Ces prestataires extérieurs sont directement responsables de l'exécution de leurs prestations. Le Résident n'a aucune obligation de recourir à ces intervenants, et a la possibilité de faire venir les intervenants de son choix.

Les prestataires doivent avoir signé une convention avec l'établissement.

Les rendez-vous avec le coiffeur sont pris directement par le résident, sa famille ou son représentant légal auprès du service ACCUEIL. Le résident peut également se faire accompagner en ville par sa famille ou par ses proches.

Le tarif appliqué par le prestataire est à la charge du résident et fait l'objet d'un affichage dans l'établissement.

Aucune commission n'est prélevée ou versée à l'établissement dont la responsabilité se limite à s'assurer systématiquement de l'accord préalable du Résident.

Le CVS constitue une instance d'expression et d'information des résidents et de leurs familles. D'un rôle consultatif et utile, il vise toutes les questions relatives à la vie dans l'établissement.

Il est le lieu où peuvent s'exprimer toutes les propositions visant l'amélioration des conditions de fonctionnement de l'établissement.

Il se compose obligatoirement :

- de représentants des résidents,
- de représentants des familles
- de représentants du personnel
- du responsable de l'établissement ;
- d'un représentant désigné par le conseil d'administration
- du Maire de la commune d'implantation ou de son représentant

Les modalités de désignation des membres du CVS, le fonctionnement des réunions est défini dans le règlement intérieur fixé par le CVS.

Les relevés de conclusion de chaque réunion du CVS sont communiqués par voie d'affichage et peuvent être envoyés par courriel aux proches des résidents qui seront demandeurs et auront communiqué à cet effet leur adresse électronique.

Le CVS se réunit au moins trois fois par an.

C 4 CONTRAT DE SEJOUR

Le contrat de séjour est un document contractuel obligatoire, prévu par le code de l'action sociale et des familles (Article D-311 du CASF), qui engage respectivement les parties signataires que sont le Résident et/ou son représentant légal, et l'établissement.

L'établissement souhaite que le contrat de séjour soit également souscrit et signé par un proche, dénommé Référent familial, auquel il est demandé de s'engager sur le plan financier en apportant sa caution solidaire.

L'établissement vous remet un exemplaire type du contrat de séjour au terme de l'entretien de pré-admission, de manière à ce que le Résident et ses proches soient informés des conditions contractuelles du séjour en amont de l'emménagement.

Un rendez-vous est généralement fixé quelques jours avant l'emménagement pour pouvoir procéder aux démarches administratives et signer le contrat de séjour. Cette organisation permet de se consacrer pleinement à l'accueil du Résident le jour de son arrivée.

Si la personne âgée n'est pas en capacité de prendre une décision libre, éclairée et consciente d'intégrer l'établissement pour y vivre et qu'elle n'a pas de représentant légal ou encore si elle ne veut pas signer le contrat de séjour, Il devra être établi un document individuel de prise en charge.

Le résident peut envoyer à ses frais et recevoir du courrier, y compris des abonnements à des journaux et revues. Pour le courrier en partance, une boîte aux lettres se trouve à l'entrée de la maison. La levée s'effectue quotidiennement sauf le week-end.

Le courrier est distribué du lundi au samedi inclus. Pour les résidents qui le souhaitent, leur courrier administratif est conservé au secrétariat pour être remis aux familles.

L'établissement ne peut recevoir les colis ou courrier contre remboursement pour le compte des résidents.

Dans le cadre d'un EHPAD, la chambre occupée par le résident va constituer son espace de vie privatif à titre de résidence principale, et sera généralement son nouveau domicile (sauf si le résident fait le choix de conserver son lieu d'habitation précédent et qu'il veut en conserver l'adresse).

Cependant plusieurs notions de domicile coexistent : domicile civil, fiscal ou électoral, ou même domicile de secours.

Le domicile de secours s'acquiert par une résidence habituelle de trois mois ininterrompus dans un département, et correspondant à la dernière adresse stable avant de s'installer au sein de l'établissement. Le domicile de secours permet de déterminer le Département qui prendra en charge l'allocation personnalisée à l'autonomie ou les dépenses d'aide sociale en faveur des personnes âgées.

L'établissement a mis en place un dossier individuel pour chaque résident, avec une gestion informatisée qui comprend des informations administratives, des informations relatives aux soins et au suivi médical, et également d'autres informations permettant d'effectuer un suivi relatif à la vie sociale.

Le respect de la confidentialité des données relatives au résident est garanti dans le cadre de la réglementation en vigueur et par les procédures internes liées à la gestion informatisée de ce dossier (droits d'accès selon les professionnels, conservation, confidentialité, modification...).

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

En application des dispositions prévues par les articles L 1111-7 et L 1112-1 du Code de Santé Publique, l'établissement s'engage à faire respecter les obligations liées au secret médical, le médecin traitant étant le premier interlocuteur à saisir pour toute demande d'information.

La demande d'accès aux pièces qui constituent le dossier médical ne peut s'exercer par les proches du Résident.

Seul le Résident ou son représentant légal, peut accéder à son dossier médical en adressant une demande écrite à la direction de l'établissement.

Le Résident pourra accéder à ces informations directement ou par l'intermédiaire d'un médecin qu'elle désigne et en obtenir communication, dans des conditions définies par voie réglementaire au plus tard dans les huit jours suivant sa demande et au plus tôt après qu'un délai de réflexion de quarante-huit heures aura été observé.

La présence d'une tierce personne lors de la consultation de certaines informations peut être recommandée par le médecin les ayant établies ou en étant dépositaire, pour des motifs tenant aux risques que leur connaissance sans accompagnement ferait courir à la personne concernée.

Le résident peut, par écrit, faire opposition à la communication post-mortem de son dossier à ses ayants-droit.

Enfin, chaque résident dispose légalement des droits d'accès, de rectification ou de suppression des données le concernant. Ainsi, il peut exiger que soient rectifiées, complétées, clarifiées, mises à jour ou effacées les informations le concernant qui sont inexactes, incomplètes, équivoques, périmées ou dont la collecte ou l'utilisation, la communication ou la conservation est interdite.

D 3 DROIT A L'IMAGE

L'établissement peut être conduit à effectuer des prises de vues (photos et vidéos) dans le cadre notamment des activités d'animation et de communication institutionnelle.

Il est proposé au Résident d'autoriser l'établissement à utiliser les éventuelles photos prises dans le cadre du fonctionnement de l'établissement.

D 4 DROITS CIVIQUES

Etre une personne âgée dépendante ne doit pas se traduire par l'impossibilité d'exercer son droit de vote.

Cependant, l'établissement n'est pas en mesure d'organiser le transport de tous les résidents qui le souhaitent pour se rendre au bureau de vote.

Conformément aux dispositions du Code électoral, le résident qui le souhaite et qui, en raison de son état de santé, ne peut se rendre aux urnes le jour d'un scrutin, peut voter par procuration.

Le résident est une personne qui a droit au respect de ses libertés fondamentales et doit réciproquement respecter les autres résidents et leurs proches, les intervenants extérieurs, ainsi que les biens matériels collectifs du lieu de vie.

Le résident a donc des devoirs et obligations, indispensables au bon déroulement de la vie en collectivité.

Les droits du résident figurent, entre autres textes, dans la charte des droits et libertés de la personne accueillie issue de l'arrêté du 08 septembre 2003. Elle est remise individuellement à chaque résident et est affichée au sein de l'établissement de manière accessible, visible et lisible.

Pour permettre l'exercice de ces droits, l'établissement met en place progressivement, dans la mesure de ses possibilités, différents moyens, notamment :

- La remise de documents à chaque résident ou à son représentant légal, et à ses proches, avant son admission, afin de connaître ses droits ;
- La possibilité de désigner une personne de confiance qui accompagnera le Résident pour connaître les informations et l'aider dans toutes ses démarches vis-à-vis du fonctionnement de l'établissement ;
- L'élaboration du projet d'accompagnement personnalisé, permet de mieux répondre, en équipe pluridisciplinaire, aux besoins identifiés et aux demandes exprimées de chaque Résident ;
- La mise en place du dossier informatique du résident, permettant d'assurer une traçabilité des soins assurant ainsi une continuité de l'accompagnement (succession des équipes) ;
- La définition et la mise en place d'une politique qualité ;
- Un espace de paroles des Résidents au sein de la commission « Résidents » du Conseil de la vie sociale s'exerce en amont de chaque réunion du C.V.S.
- L'élaboration, l'analyse et la restitution des résultats d'enquêtes de satisfaction ;
- La possibilité pour le Résident et ses proches de rencontrer la direction, sur simple demande ;
- Mise en place d'une procédure de gestion des plaintes et réclamations des usagers ;
- Possibilité pour le résident de recourir à une personne qualifiée désignée conjointement par le Président du Conseil Départemental et le Préfet.

Le nom « EHPAD », Etablissement d'Hébergement pour Personnes Agées Dépendantes est apparu dans la réglementation en 1999, et s'est substitué au terme couramment utilisé de « Maison de retraite médicalisée ».

L'EHPAD est donc un lieu de vie dans lequel sont dispensés des soins. Tout l'enjeu réside dans le fait de proposer un habitat collectif adapté aux personnes âgées dont la perte d'autonomie ne permet plus de rester chez soi.

Nous trouvons nécessaire d'ajouter que l'EHPAD n'est ni un hôpital, ni un hôtel, ni un village de vacances, et encore moins une prison : à la différence de tous ces lieux où le séjour est provisoire, avec un début et une fin programmée, l'EHPAD constitue le lieu de résidence permanente de la personne âgée.

Sur le plan juridique, l'EHPAD est un établissement médicosocial dont la réglementation est définie par le Code de l'Action Sociale et de la Famille. Ce n'est donc pas un établissement de santé, même si de nombreuses dispositions du Code de la Santé Publique s'appliquent aux E.H.P.A.D.

F 1 FACTURATION

Les frais de séjour représentent le tarif journalier dû pour l'hébergement ainsi que la part non prise en charge par l'allocation personnalisée à l'autonomie du tarif journalier dépendance. Aux frais de séjour s'ajoutent les éventuelles prestations complémentaires et les frais médicaux dont l'avance a été effectuée aux professionnels de santé.

Le règlement des frais à la charge du Résident se fait mensuellement à terme échu à réception d'une facture détaillée. Il est précisé en annexe du contrat de séjour le destinataire de la facture (Résident ou Référent).

La facture mensuelle fait apparaître :

- Le montant des frais d'hébergement
- L'éventuelle déduction de l'Aide Personnalisée au Logement (APL)
- L'éventuelle déduction des frais d'absence ou d'hospitalisation
- Le montant des frais de dépendance
- L'éventuelle déduction de l'allocation personnalisée à l'autonomie (APA), si celle-ci est versée directement à l'établissement.
- Les prestations complémentaires utilisées au cours du mois précédent.
- Les prestations médicales dont l'établissement a fait l'avance de règlement

Le règlement doit intervenir au plus tard le 10 de chaque mois. Pour faciliter le recouvrement des frais de séjour, il vous est proposé de bénéficier du prélèvement automatique qui peut être interrompu sur simple demande.

Il convient de se référer aux conditions de facturation des frais de séjours (tarif Hébergement et tarif Dépendance) qui ont été précisées dans le contrat de séjour signé lors de l’emménagement dans l’établissement.

Toute réclamation fera l’objet d’un examen attentif. Toute difficulté qui viendrait à survenir pendant le séjour devra privilégier pour sa résolution, le dialogue entre les parties dans le respect des droits de chacun.

F 2 FAMILLES et PROCHEs

Dans le respect de la volonté et de l’intérêt du résident ainsi que de son droit au respect de sa vie privée, l’information et la communication entre la famille et l’établissement doivent s’instaurer afin d’assurer au mieux leur complémentarité.

Les familles et les proches sont, de façon indirecte, des usagers de l’établissement. Ils sont donc systématiquement associés à l’accompagnement de leur proche, et concernés par la vie de l’établissement.

Cependant il est impératif de rappeler les principes suivants :

- . Il appartient au Résident, de décider de la place qu’il souhaite donner à chacun des membres de sa famille et à ses proches ;
- . les membres de la famille et les proches ont une connaissance du Résident qui permet de contribuer à l’accompagnement mené par les soignants. Ils ne doivent cependant pas se substituer à leur proche pour définir ses besoins ;
- . les personnels doivent remplir une mission de médiation entre le résident et les membres de sa famille : accueillir, accompagner, guider, et faciliter la communication par des conseils ;
- . la famille est informée des soins et peut être associée au projet de soins. Cependant, il est rappelé que les prescriptions médicales s’imposent.

Dans le cas où la famille aurait un comportement inadapté ou commettrait des actes graves ou répétés qui attenteraient aux intérêts du résident, aux professionnels ou à l’organisation mise en place, la Direction pourra user de son pouvoir de police administrative si après un rappel à la règle, les troubles persistent. En toutes circonstances, l’établissement se réserve le droit de limiter l’accès à toute ou partie des bâtiments et pourra engager les procédures administratives et judiciaires adaptées.

F 3 FIN DE VIE et DECES

Les moments de fin de vie font l’objet de soins, d’assistance et de soutien adaptés dans le respect des appartenances confessionnelles et des convictions de la personne et de ses proches.

La présence de la famille est facilitée et elle peut demander aide et conseils aux équipes.

L'établissement invite le Résident à rédiger ses « directives anticipées » concernant sa fin de vie. C'est une possibilité qui est donnée à toute personne majeure, afin d'exprimer ses volontés par écrit sur les décisions médicales à prendre lorsqu'elle sera en fin de vie, sur les traitements ou actes médicaux qui seront ou ne seront pas engagés, limités ou arrêtés. Une notice d'information et une proposition de formulaire est mise à disposition des Résidents.

De même, l'établissement encourage la rédaction des dernières volontés afin de pouvoir respecter les conditions dans lesquelles devront se dérouler les obsèques. L'existence d'un tel document, élaboré par le Résident ou avec sa participation, doit être signé par lui, et remis à l'établissement sous enveloppe cacheté.

En outre, l'établissement préconise la souscription d'un contrat obsèques qui devient obligatoire en cas de mesure de protection juridique (la copie du contrat obsèques est alors remise à l'établissement).

Si le décès survient dans la structure, le Référent familial est immédiatement informé. Il a la charge, sauf s'il en a été convenu autrement, de prévenir les autres membres de la famille et tous les proches.

Le Référent familial doit libérer la chambre dans les jours qui suivent le décès. En cas de nécessité et uniquement dans ce cas, après un délai d'au moins trois jours après le décès, la direction est autorisée à rassembler les effets personnels du défunt aux fins de libérer la chambre. Dans ce cas, les proches disposent d'un délai d'un mois pour se manifester, et récupérer les effets personnels ou de définir avec la direction d'autres modalités afin de s'adapter à chaque situation.

La facturation des frais de séjour cesse systématiquement au lendemain du décès.

F 4 FRAIS FUNERAIRES

L'Etablissement EHPAD est un établissement médico-social. A la différence des établissements de santé, et en l'absence de disponibilité d'un lieu spécifiquement conçu pour être utilisé comme reposoir, il appartient à la famille de s'adresser sans délai à l'entreprise de Pompes Funèbres de son choix, afin d'effectuer le transport du corps en chambre mortuaire.

La réglementation en vigueur ne fait en aucun cas obligation aux établissements EHPAD de se substituer aux familles et d'intervenir dans l'organisation des obsèques. L'établissement tient à disposition des familles la liste des entreprises de pompes funèbres du département. Les frais de transport du corps et les frais d'accueil en chambre funéraire sont à sa charge et payés directement à l'entreprise de pompes funèbres.

Les frais de séjours de l'établissement sont très importants et nécessitent souvent la contribution des proches. Le recours sur succession, invite parfois les enfants à différer la demande d'aide sociale. Quelque soit le contexte familial, qu'il soit fait ou non appel à l'aide sociale, la contribution des obligés alimentaires doit pouvoir s'effectuer.

Afin de prévenir toute situation de non paiement des frais de séjours, l'établissement demande qu'un seul des proches se porte caution solidaire, de manière à s'assurer que les démarches nécessaires pourront toujours être effectuées : selon la situation, une demande d'habilitation familiale, une demande de mesure de protection, la saisine du Juge des affaires familiales, ou la constitution de la demande d'aide sociale, pourront s'avérer nécessaire.

En conséquence, la caution solidaire devrait en pratique ne jamais être exécutée puisque la direction de l'établissement vous apportera toujours un conseil adapté à votre situation personnelle et familiale.

Le dépôt de garantie, équivalent à un mois de frais de séjours, demandé à l'entrée en établissement, permet de couvrir la trésorerie en cas de retard de paiement des factures. Restitué lors de la résiliation du contrat de séjour, il est diminué des sommes non réglées en fin de séjour.

Concernant la garantie financière qui pourrait être demandée au regard de dégradations éventuelles, notre établissement a décidé de ne pas effectuer d'état des lieux, ni à l'entrée, ni au départ. En cas de dégradations importantes, tout en tenant compte de l'aspect volontaire ou involontaire de celles-ci, il sera établi un constat immédiat de la situation avec le Résident et le Référent familial, entraînant la demande de l'établissement de supporter la charge des réparations.

Le GIR est un indicateur de mesure du niveau d'autonomie du Résident régulièrement évalué.

Il existe 6 niveaux de perte d'autonomie, classé de GIR 1 à GIR 6, le GIR 1 étant le niveau de perte d'autonomie le plus fort et le GIR 6 le niveau de perte d'autonomie le plus faible. Il est établi en équipe pluridisciplinaire à partir de l'évaluation réalisée à l'aide de la grille AGGIR et validé par le médecin coordonnateur.

L'évaluation du GIR permet de savoir si une personne âgée peut bénéficier de l'APA (allocation personnalisée d'autonomie).

Même si le GIR a déjà été évalué avant l'entrée en établissement, il sera réévalué par l'établissement dans le premier mois de votre arrivée : il est donc susceptible de changer.

Le GIR pris en compte pour la tarification et l'attribution du niveau d'APA est fixé en début d'année et n'évolue généralement pas en cours d'année.

L'ensemble des classements des résidents permet de calculer le GIR moyen pondéré (GMP), qui traduit le niveau de dépendance moyen des résidents d'un établissement d'hébergement pour personnes âgées. Les tarifs dépendance et soins de l'établissement sont calculés en tenant compte du GMP de l'établissement.

I 1 INFORMATION DU RESIDENT ET DES PROCHES

Avant l'emménagement en établissement, et tout au long du séjour, le résident reçoit une information régulière concernant la vie de l'établissement (notamment via le Conseil de la Vie Sociale). Il en est de même des éventuelles mesures d'accompagnement ou de sa prise en charge à laquelle il participe directement, notamment concernant les soins qui lui sont prodigués.

Les personnels soignants sont vigilants à la transmission au sein de l'équipe des informations importantes (en cas d'événement, de chute, de soin particulier, d'hospitalisation, ...).

Afin d'être mieux informés, les familles et les proches sont invités à s'adresser prioritairement aux infirmières et aux membres de l'encadrement et de la direction.

I 2 INFORMATION DU RESIDENT CONCERNANT LES PROFESSIONNELS

Le Résident est informé des obligations de civilité et de bienveillance qui incombent aux professionnels.

Dans ce cadre, tout manquement est passible de sanctions administratives et/ou pénales en cas de méconnaissance avérée de ces obligations et notamment tout personnel, témoin d'une maltraitance, a obligation d'en informer la direction dans les meilleurs délais.

Le personnel a interdiction, d'engager des transactions avec les résidents, de solliciter ou d'accepter des pourboires ou cadeaux, de recevoir des dons et legs.

Les dons au Personnel (lors des étrennes, ou après le décès d'un Résident) restent possibles uniquement au moyen de chèque bancaire libellé à l'ordre du Comité d'entreprise de l'Institution Joséphine Guillon.

Il est demandé aux Résidents et aux Personnels de respecter strictement ces consignes. Leur non-respect pourrait constituer une faute grave pour le salarié, pouvant entraîner des sanctions administratives voire pénales.

Les membres du personnel contribuent en toute circonstance à prévenir et empêcher toute forme d'agressivité, de violence ou de maltraitance.

Les Résidents sont informés qu'il est demandé aux personnels (ou autres intervenants) d'adopter notamment les comportements minimum listés ci-après à titre d'exemples non exhaustifs :

- observer strictement la confidentialité et le secret médical
- frapper avant d'entrer dans la chambre, et attendre la réponse avant de s'engager dans l'espace privatif du Résident ;
- s'adresser au Résident en pratiquant obligatoirement le vouvoiement, sans jamais l'infantiliser ;
- lorsqu'on s'adresse à un Résident, « parler fort » en raison de difficultés auditives ne doit jamais consister à « hausser la voix en manifestant de l'agacement » (même en cas de difficulté auditive) ;
- appeler généralement le Résident par son Nom, précédé de « Monsieur » ou « Madame », des adaptations pouvant se produire lorsqu'elles ont été préalablement envisagées dans le cadre du Projet d'Accompagnement Personnalisé (le Résident peut être appelé par son Prénom dans certains cas, et seulement avec son accord).
- rechercher systématiquement sa participation pour favoriser son autonomie ;
- parler avec le Résident dans un échange qui part de ses préoccupations (ne pas engager des échanges entre collègues pour parler de son planning, raconter son week end, etc...);
- toujours se présenter au résident avant de se placer derrière lui pour les déplacements en fauteuil roulant ;
- choisir des programmes radiophoniques ou de télévision au goût du Résident
- orienter le Résident et ses proches lorsqu'on n'est pas en mesure de répondre à leur demande en évitant de répondre « *je ne sais pas, je n'étais pas là ce matin !* » ;
- ne jamais adresser de reproches au résident dont les actes sont involontaires

K₁ KINESITHERAPIE ET AUTRES INTERVENANTS MEDICAUX

Qu'il s'agisse de kinésithérapie, ergothérapie, orthophonie, soins dentaires, opticien, audioprothésistes, le Résident choisit le professionnel de santé libéral qu'il souhaite pour assurer toute prestation de santé. Les soins prescrits par le médecin traitant sont remboursés par l'assurance maladie (via la carte vitale) dans les conditions applicables à toute personne, quel que soit son domicile.

L'établissement tient à la disposition du Résident la liste des praticiens exerçant dans le secteur.

L'établissement met à disposition des Résidents, une salle de kinésithérapie équipée pour offrir les meilleures conditions d'exercice aux professionnels de santé. Les kinésithérapeutes ont obligation de conclure avec l'établissement un contrat conforme aux contrats types prévus par la réglementation en vigueur.

Les interventions kinésiques résultent uniquement d'une prescription médicale du médecin traitant du résident.

L 1 LIBERTE D'ALLER ET VENIR

Chacun peut aller et venir librement dans l'établissement, sous réserve des accès restrictifs (services avec besoins spécifiques) ou privés, et à l'extérieur de l'établissement de manière libre ou encadrée, en fonction de ses facultés physiques et intellectuelles.

En cas d'altération des capacités cognitives du Résident, et en cas de risque de déambulation à l'extérieur de l'établissement, les conditions dans lesquelles le risque est accepté par les parties seront formalisées dans un document qui devra notamment mentionner :

- si la direction de l'établissement estime ne plus être en mesure de préserver la sécurité du Résident,
- si la famille accepte ou refuse les conditions dans lesquelles le risque de déambulation se produit ,
- l'éventuelle nécessité d'orienter le Résident vers un autre établissement plus adapté.

L 2 LIBERTE DE CULTE

La liberté de culte est un des droits fondamentaux rappelé dans la charte des droits et libertés de la personne accueillie. Cependant, à l'origine de l'Institution Joséphine Guillon, l'orientation catholique a été donnée au premier établissement géré par l'Association, avec la présence d'une congrégation auprès des personnes accueillies et l'existence d'une chapelle où se déroulent régulièrement des offices religieux.

Ainsi, la pratique de la religion catholique reste facilitée, car elle est l'orientation donnée par la fondatrice de l'Institution.

La direction de l'établissement respecte le principe de laïcité, permet la visite de représentants de différentes confessions pour les résidents qui en font la demande, et autorise la pratique des autres religions dans les lieux privés sous réserve que son exercice ne trouble pas le fonctionnement normal de l'établissement.

Les personnels et les usagers s'obligent à un respect mutuel des croyances, convictions et opinions de chacun. Le droit à la pratique religieuse s'exerce dans le respect de la liberté d'autrui et des espaces collectifs, sans manifestation ostentatoire ni prosélytisme.

L 3 LINGE PERSONNEL ET LINGE DE MAISON

Le linge hôtelier (draps, couvertures, taies d'oreiller, alèses, serviettes de toilette, serviettes de table, chemise d'hôpital) est fourni et entretenu par l'établissement.

L'entretien du linge personnel du Résident est également effectué par l'établissement, sauf demande expresse du Résident et/ou du Référent (à l'exception des pièces importantes et/ou fragiles : imperméables, manteau,...).

Si le Résident utilise les services d'un tiers (membre de l'entourage, pressing), les frais sont à sa charge et ne donnent droit à aucune déduction.

Le marquage des vêtements est indispensable pour limiter les pertes de linge et est assuré gratuitement par l'établissement. Pour permettre le marquage des vêtements, ceux-ci doivent être déposés au service Accueil de l'établissement plusieurs jours avant l'arrivée du Résident, et lors de chaque apport de linge pendant le séjour. Seuls les vêtements propres seront acceptés pour le marquage.

L'établissement n'assure pas le lavage à la main, les travaux de couture, le nettoyage à sec, dégraissage. Les vêtements fragiles nécessitant un entretien particulier (pure laine, laine mélangée, DAMART thermolactyl, soie, fourrure, cuir,...) ne peuvent être pris en charge par l'établissement. Si par mégarde ces vêtements, nécessitant un entretien particulier, étaient intégrés au circuit d'entretien du linge, l'établissement ne pourrait être tenu responsable en cas de dommage.

L 4 LOCAUX : Destination et accès

L'établissement comporte, outre les chambres :

- des locaux à usage collectif destinés aux résidents et aux visiteurs.
- des locaux à usage professionnel destinés aux personnels et intervenants extérieurs
- des locaux réservés pour des installations techniques

Les locaux à usage professionnel (salles de soins, bureaux, réserves, offices, ateliers...) sont identifiés par une signalétique explicite. Pour d'évidentes raisons de sécurité et de confidentialité, l'usage de ces locaux est strictement réservé aux personnels autorisés de l'établissement. Leur accès est réglementé.

L'accès aux sous-sols et aux installations techniques (TGBT, chaufferie, cuisine,...) est strictement interdit aux Résidents, à leurs familles et aux visiteurs.

En complément des espaces privatifs, les résidents disposent d'un accès aux espaces collectifs suivants :

- salles de restaurant et tisaneries en étage,
- salons, et salle d'animation
- salon de coiffure,
- parcs et espaces verts aménagés,
- terrasses et balcons.

Ces locaux sont librement accessibles et utilisés en fonction des besoins inhérents à l'accompagnement de chaque résident. Leur usage devra toutefois respecter les règles instituées pour répondre aux obligations légales et réglementaires en vigueur.

Il convient d'éviter le déplacement de meubles (chaises, fauteuils, tables,...) qui sont disposés en nombre suffisants dans chaque lieu ; toute personne qui s'autorise à déplacer un meuble, doit le remettre en place dans la configuration initiale après chaque utilisation.

Il est demandé à chacun de respecter les biens d'équipements collectifs : le matériel et les meubles appartenant à l'établissement, détériorés par un résident ou un visiteur, seront réparés ou remplacés à ses frais.

L'établissement a recensé une liste de risques qui doivent donner lieu à une réponse circonstanciée, selon une procédure préétablie.

Font ainsi l'objet d'un traitement adapté, les risques suivants (liste communiquée à titre indicatif, évolutive et non exhaustive) :

- La lutte contre toute origine de maltraitance à l'égard d'un résident accueilli dans l'établissement ;
- La déclaration d'une infection ou d'une épidémie : la direction informe les autorités concernées en fonction de l'évènement et suit les consignes réglementaires en vigueur ;
- L'incendie : un ensemble de mesures de prévention a été mis en place contre l'incendie, accompagné de formations régulières du personnel et des contrôles périodiques des installations de sécurité. Les locaux sont équipés de dispositifs de sécurité appropriés ;
- La dégradation de la qualité de l'eau : des analyses microbiologiques de l'eau sont réalisées régulièrement et leurs résultats sont suivis. En cas de dégradation de la qualité de l'eau, la direction prend immédiatement les mesures sanitaires qui s'imposent ;
- La canicule : en cas de fortes chaleurs, ou de déclaration par la Préfecture d'un état de canicule, un ensemble de mesures est immédiatement mis en œuvre par le personnel qui reçoit des instructions particulières. L'établissement dispose de salles climatisées ou rafraîchies. Ces dispositifs sont complétés par la mise à disposition de boissons fraîches, de brumisateurs ou de ventilateurs, pour lutter contre la chaleur excessive ;
- Les vigilances sanitaires : l'établissement met en œuvre des vigilances sanitaires visant à prévenir les infections nosocomiales, les toxi-infections alimentaires et le risque de légionellose ;
- L'établissement se met en situation de mettre en œuvre progressivement toutes les mesures d'alerte en cas d'urgence, appelé « Plan bleu », Ce plan est amélioré chaque année pour se mobiliser au profit des personnes âgées à l'occasion de risques exceptionnels.

Il est nécessaire de rappeler à tous les acteurs, professionnels et visiteurs, que la maltraitance a été définie en 1987 par le Conseil de l'Europe de la manière suivante :

« Tout acte ou omission commis par une personne, s'il porte atteinte à la vie, à l'intégrité corporelle ou psychique ou à la liberté d'une autre personne ou compromet gravement le développement de sa personnalité et/ou nuit à sa sécurité financière. »

En 1992, le Conseil de l'Europe a complété cette définition par une classification des actes de maltraitance selon plusieurs catégories :

Violences physiques : par exemple coups, brûlures, ligotages, soins brusques sans information ou préparation, non satisfaction des demandes pour des besoins physiologiques, violences sexuelles, meurtres (dont euthanasie)...

Violences psychiques ou morales : par exemple langage irrespectueux ou dévalorisant, absence de considération, chantage, menace, abus d'autorité, intimidation, comportement d'infantilisation, non respect de l'intimité, injonctions paradoxales...

Violences matérielles et financières : par exemple vols, exigence de pourboires, escroqueries diverses, locaux inadaptés...

Violences médicales ou médicamenteuses : par exemple défaut de soins de base, non information sur les traitements ou les soins, abus de traitements sédatifs ou neuroleptiques, défaut de soins de rééducation, non prise en compte de la douleur...

Négligences actives : toutes formes de délaissement, d'abandon, de manquements pratiqués avec la conscience de nuire

Négligences passives : négligences relevant de l'ignorance, de l'inattention de l'entourage

Privations ou violations de droits : par exemple limitation de la liberté de la personne, privation de l'exercice des droits civiques, d'une pratique religieuse...

C'est sur la base de cette définition et de cette classification que 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. Certains faits, peu importe qu'ils aient été le cas échéant involontaires, seront susceptibles d'entraîner des procédures administratives et/ou judiciaires.

Les personnels ont l'obligation légale, sous peine de sanctions, de dénoncer les faits de maltraitance dont ils sont témoins dans l'exercice de leurs fonctions. Plus globalement, toute personne (résident, famille, visiteur...) qui constate un fait portant atteinte à une personne doit en informer directement le personnel, l'encadrement ou la direction, selon la gravité, pour que des mesures adaptées soient prises.

M 3 MEDECIN TRAITANT et MEDECIN COORDONNATEUR

Le Résident choisit librement son médecin traitant.

Le médecin coordonnateur, salarié de l'établissement, intervient essentiellement dans le processus d'admission, dans la supervision des personnels soignants, et dans la coordination des acteurs médicaux en vue d'assurer la continuité des soins. Son rôle n'est donc pas de s'occuper directement du suivi médical individuel de chaque Résident.

M 4 MEDICAMENTS

Tout médicament a des effets bénéfiques, mais aussi des effets indésirables. Ils peuvent provenir du médicament lui-même, de son association avec un autre médicament, de son incompatibilité avec le malade ou d'une erreur de prise. C'est ce qu'on appelle la iatrogénie médicamenteuse qui constitue un problème de santé publique particulièrement chez les personnes âgées souvent atteintes de maladies chroniques et donc polymédiquées. Les médecins traitants sont ainsi particulièrement vigilants pour répondre aux besoins thérapeutiques en limitant le risque de survenue d'effets indésirables.

Les médicaments prescrits par le médecin et actes de biologie font l'objet d'un remboursement par l'assurance maladie selon la réglementation en vigueur.

L'établissement organise la délivrance individuelle des médicaments aux heures où le traitement doit être pris par le Résident. Pour l'approvisionnement et la sécurité nécessaire à la distribution des médicaments, l'établissement s'adresse exclusivement à une Pharmacie de proximité dont les échanges sont définis par convention.

N 1 NUISANCES SONORES

L'utilisation d'appareil radio hifi, de télévision ou de tout autre système phonique se fera avec discrétion. En cas de difficultés auditives, le port d'écouteurs sera préconisé aux frais des résidents. Les personnels sont habilités à vous demander d'adapter le volume sonore des appareils que vous utilisez.

O 1 OBLIGATION DE RESPECTER LES REGLES DE VIE COLLECTIVES

Les résidents doivent respecter les règles de vie collective instituées au sein de l'établissement. L'harmonie et le bon fonctionnement de la vie en collectivité supposent le respect de ces règles communes.

La vie collective et le respect des droits et des libertés respectifs impliquent une attitude qui rend la vie commune agréable : ponctualité (notamment respect des horaires de repas), politesse, courtoisie, convivialité et solidarité.

Les résidents s'engagent à respecter des règles d'hygiène de vie et de sécurité personnelle.

En tenant compte de l'état de santé de chaque résident et de ses capacités d'autonomie, avec l'aide du personnel soignant quand cela s'avérera nécessaire, ces règles sont organisées autour des principes suivants :

- accepter l'accompagnement des personnels soignants pour effectuer la toilette pratiquée dans le cadre du respect de la personne ;
- se coiffer et se vêtir de manière adaptée ou décente et renouveler ses vêtements ;
- laisser le personnel d'entretien procéder au nettoyage et au rangement de son lieu privé.

O 2 OBLIGATION DE RESPECTER LES BIENS ET EQUIPEMENT COLLECTIFS

Toute personne doit, dans la mesure de ses possibilités, ne pas nuire à la propreté des locaux et respecter les biens et équipements mis à sa disposition.

O 3 OBLIGATION DE COMPORTEMENT CIVIQUE

Dans toutes les circonstances compatibles avec leur libre arbitre, les résidents veilleront à faire preuve de politesse et de respect à l'égard des autres résidents, du personnel ou de quiconque fréquentant l'établissement. Il est demandé à chacun d'adopter une attitude et une tenue correctes. Ils doivent faire preuve également d'un comportement respectant les personnes et les biens.

Les résidents devront notamment s'abstenir, dans la vie quotidienne comme à l'extérieur de l'établissement :

- de proférer des insultes ou des obscénités,
- d'avoir un comportement d'addiction (alcool, drogue),
- d'agresser verbalement ou physiquement les autres personnes,
- de tenir des propos diffamatoires ou calomnieux à l'encontre de quiconque ou de l'établissement, à l'intérieur ou à l'extérieur de celui-ci,
- de dérober le bien d'autrui,
- de dégrader volontairement les locaux ou les installations,
- de faire entrer et d'héberger des personnes non autorisées dans l'établissement

Afin de préserver les libertés et la quiétude de chacun, il est recommandé :

- d'user avec discrétion des appareils de radio et de télévision,
- de se conformer aux mesures de sécurité affichées dans l'établissement,
- d'atténuer les bruits et les lumières la nuit (de 22h00 à 08h00),
- de se conformer à toutes les mesures définies après avis du Conseil de la vie sociale.

P 1 PEDICURE

L'établissement met à disposition un fauteuil spécialisé au sein de l'espace « salon de coiffure et pédicure » utilisé par des prestataires extérieurs. Ces prestataires extérieurs sont directement responsables de l'exécution de leurs prestations, sachant que le Résident n'a aucune obligation de recourir à ces intervenants, et a la possibilité de faire venir les intervenants de son choix.

Les prestataires doivent avoir signé une convention avec l'établissement.

Les rendez-vous avec le podologue sont pris directement par le résident, sa famille ou son représentant légal auprès du service ACCUEIL. Le résident peut également se faire accompagner en ville par sa famille ou par ses proches.

Le tarif appliqué par le prestataire est à la charge du résident et fait l'objet d'un affichage dans l'établissement.

P 2 PERSONNE DE CONFIANCE

L'établissement remet une notice d'information indiquant au futur Résident la possibilité de désigner une personne de confiance de son choix en vue d'être assisté pour toutes démarches relatives au fonctionnement de l'établissement, et le cas échéant, pour également être présent lors des entretiens à caractère médical.

L'avis de la personne de confiance pourra par ailleurs être recherché lorsque le résident lui-même n'apparaît plus en capacité de comprendre, d'accepter ou de refuser les actes de soins envisagés. L'établissement propose un formulaire, qui est obligatoirement rempli avec le Résident, un membre de la direction, et le cas échéant la personne de confiance.

P 3 PERSONNES QUALIFIEES

Le préfet et le président du Conseil départemental nomment conjointement la liste des personnes qualifiées. Elles ont pour mission, sans pouvoir de contrainte, d'aider à trouver des solutions par le dialogue aux éventuels conflits entre le Résident et l'établissement.

P 4 PERTES et VOLS

Pour éviter les pertes et vols, il est conseillé au résident de ne pas garder de somme importante, de titres et objets de valeur dans sa chambre.

L'établissement ne peut être tenu responsable des vols et pertes de l'argent ou des objets de valeur du résident, à l'exception de l'argent déposé auprès de la direction pour être mis au coffre de l'établissement avec l'accord de la direction et pour lesquels le résident aura reçu récépissé (loi du 6 juillet 1992 - Décret du 27 mars 1993) pour tenir compte des situations particulières essentiellement familiales.

Sauf cas particulier, l'établissement n'accepte pas d'être dépositaire et responsable des carnets de chèques des résidents ou de leur carte bancaire.

P 5 PLAINTES ET RECLAMATIONS

La direction de l'établissement se tient à la disposition des résidents et de leurs familles souhaitant avoir des explications ou porter à sa connaissance des remarques de quelque nature que ce soit par téléphone, par écrit ou sur rendez-vous.

Tout incident, énoncé d'une plainte ou conflit sera enregistré et traité avec tout le soin exigé et donnera lieu à une rencontre suivi d'un compte rendu, si nécessaire.

P 6 PRESTATIONS HOTELIERES

Les prestations hôtelières comprennent :

- la chambre et ses pré-équipements ;
- l'eau, l'électricité et le chauffage ;
- l'entretien ménager des locaux ainsi que leur maintenance générale (réparations) ;
- un espace collectif rafraîchi, concourant au confort des personnes accueillies en cas de fortes chaleurs ;
- des espaces extérieurs aménagés et accessibles.

Ces prestations hôtelières sont incluses dans le tarif hébergement acquitté par le résident.

P 7 PRIX DE JOURNEE

Les activités de l'EHPAD sont financées comme suit :

- un prix de journée ou tarif journalier afférent à l'hébergement supporté par le résident ;
- un prix de journée ou tarif journalier afférent à la dépendance en partie à la charge du résident et en partie à la charge du Conseil départemental ;
- une dotation afférente aux soins pris intégralement en charge par l'Assurance maladie.

Le résident s'acquitte des frais de séjours composé d'un coût lié au tarif hébergement en vigueur et du tarif dépendance des GIR 5-6 (ou ticket modérateur).

Chaque prix de journée résulte d'un arrêté pris par le Président de la collectivité dont dépend l'établissement.

Toutes les dépenses ne figurant pas parmi les charges nettes d'exploitation Hébergement et Dépendance sont pour certaines d'entre elles supportées par l'Assurance Maladie, pour d'autres par le résident lui-même.

P 8 PRODUITS D'HYGIENE ET DE BEAUTE

Les produits de toilette (savon, gel douche, shampooing, dentifrice, brosse à dent, mousse à raser, rasoir, crème hydratante, bain dentaire et crème dentaire adhésive, eau de Cologne ou de toilette, parfum, déodorant, crème dépilatoire, ...) ne sont pas fournis par l'établissement.

Il appartient au résident de les fournir ou de se les faire fournir par sa famille, en quantité suffisante et de les renouveler autant que nécessaire.

En cas de nécessité ou de non approvisionnement, l'établissement se réserve le droit de fournir les produits nécessaires à prix coûtant contre remboursement.

Q 1 QUALITE

L'établissement est engagé dans une démarche continue d'amélioration qui requiert l'évaluation de la qualité des prestations qu'il délivre.

Ainsi, l'établissement a besoin d'identifier les non-conformités pour établir des priorités et mettre à jour une programmation des actions préventives et correctrices.

Tous les acteurs présents dans l'établissement sont invités à communiquer, au moment où ils se produisent, les motifs de satisfaction et d'insatisfactions.

Les éventuels dysfonctionnements repérés au quotidien, seront recueillis notamment au travers de « fiches d'évènements indésirables significatifs » examinées en premier lieu par la direction. Conformément à la réglementation, l'établissement déclare aux autorités compétentes tout dysfonctionnement grave dans sa gestion ou son organisation susceptible d'affecter la prise en charge des usagers, leur accompagnement ou le respect de leurs droits et de tout évènement ayant pour effet de menacer ou de compromettre la santé, la sécurité ou le bien-être physique ou moral des personnes accueillies.

R 1 REFERENT FAMILIAL

Lors de son admission, le résident qui le peut, désigne parmi ses proches un référent unique qui deviendra l'interlocuteur privilégié de l'établissement et relais d'information le cas échéant auprès des autres membres de l'entourage du résident.

Dans les cas où le résident ne peut désigner ce référent, les proches veilleront à désigner parmi eux un référent.

Le référent familial co-signe le contrat de séjour et se porte caution solidaire pour le paiement des frais de séjours.

Référent familial et Personne de confiance constituent deux rôles différents qui peuvent être remplis par une même personne physique, ou par deux personnes différentes.

R 2 REFRIGERATEUR

L'équipement d'un petit réfrigérateur peut être toléré après accord de la direction, sous réserve que l'entretien régulier soit assuré par le résident ou sa famille.

La direction de l'établissement décline toute responsabilité en cas d'intoxication alimentaire liée à la consommation d'un aliment apporté de l'extérieur et conservé dans le réfrigérateur individuel.

R 3 REPAS INVITES

Des repas « invités » peuvent être servis à titre onéreux aux personnes qui souhaitent partager ce moment avec un résident (à l'exception des jours de Noël et Jour de l'An).

Le nombre de convives est cependant limité et l'organisation doit être anticipée au moins 48 heures à l'avance. Les tarifs des repas sont affichés dans l'établissement.

Les proches des Résidents peuvent s'inscrire à leurs frais au repas des fêtes de Noël qui a systématiquement lieu le dernier dimanche d'avant les vacances scolaires de fin d'année (toutefois le nombre d'invités par Résident est limité).

R 4 RESERVATION DE LA CHAMBRE

Lorsque le Résident diffère la date de son entrée, l'établissement facture des frais de réservation de chambre dont le montant correspond au tarif hébergement diminué du forfait hospitalier.

Au-delà d'un mois, la chambre ne peut plus être réservée.

R 5 RESTAURATION

Le tarif hébergement intègre la fourniture quotidienne de la nourriture et les boissons pour les quatre repas (petit déjeuner, déjeuner, goûter, dîner) et la collation nocturne si besoin.

Les repas sont confectionnés sur place, avec des produits livrés sur l'établissement, par une équipe de personnels de cuisine employés par une société de restauration collective sous contrat avec l'établissement. A l'exception du petit déjeuner qui peut être pris en chambre, les repas sont servis en salle de restaurant, sauf si l'état de santé du Résident justifie qu'il soit pris en chambre.

Les horaires des repas sont affichés dans l'établissement et communiqués dans le livret d'accueil remis lors de l'emménagement.

La direction de l'établissement est responsable de l'organisation des repas, elle fixe la répartition des Résidents lorsqu'il est organisé plusieurs services, ou lorsque plusieurs lieux de restaurant existent.

Les régimes alimentaires sont distingués des habitudes et goûts alimentaires, car ils font l'objet de prescriptions médicales qui s'imposent à l'entourage qui doit notamment les respecter lors des visites.

Le Résident peut être accompagné par un proche pendant le temps des repas, en s'abstenant de gêner le service et en s'interdisant d'intervenir auprès des autres résidents dont il ne connaît pas les prescriptions médicales et préconisations de l'équipe (risque de fausse route notamment).

S 1 SANCTIONS EN CAS DE NON RESPECT DES REGLES DE FONCTIONNEMENT

Le résident, ses proches, ou son représentant légal le cas échéant, s'engagent à respecter l'ensemble des termes du présent Guide des prestations qui a portée de règlement de fonctionnement qui sont non négociables.

En cas de situations extrêmes (dangerosité physique ou mentale, agressivité, menaces graves vis-à-vis d'autrui...), l'exclusion du résident pourra s'opérer sans avertissement préalable, au motif d'une gravité préjudiciable pour autrui (autres résidents, établissement, bénévoles), mais en veillant à une solution relais.

En cas de préjudice physique ou moral causé à l'établissement, à son personnel, ou à des tiers, la direction se réserve le droit d'engager les poursuites adaptées.

S 2 SECURITE DES PERSONNES ACCUEILLIES

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

Il assure notamment une permanence médicale, paramédicale, technique ou administrative 24 heures sur 24 dans l'établissement par l'appel malade, la veille de nuit et le dispositif d'astreintes.

Des dispositifs de contrôle d'accès (digicode – interphone) permettent de restreindre l'entrée dans l'établissement en fixant des plages adaptées à certaines heures.

Les fenêtres des chambres sont parfois équipées de dispositifs permettant de limiter leur ouverture : ce dispositif de prévention n'a aucun caractère obligatoire et pourra être enlevé par le personnel de maintenance lorsque le Résident en fait la demande.

S 3 SOINS MEDICAUX

L'établissement assure une continuité des soins 24h/24h, y compris la veille de nuit, 365 jours par an avec la présence sur place d'infirmiers ou d'aides-soignants et de professionnels

paramédicaux. Un dispositif d'appel malade, est installé dans chaque chambre, chaque appel étant signalé sur les récepteurs dont est équipé le personnel, de jour comme de nuit.

Le Médecin coordonnateur, l'infirmière cadre responsable de la coordination des soins, et les infirmières sont les premiers interlocuteurs des Résidents pour toute information relative à la surveillance médicale et à la dispensation des soins.

L'établissement en tant qu'EHPAD, bénéficie d'un tarif soins financé par l'Assurance maladie qui couvre le salaire des personnels médicaux permettant d'effectuer les prestations médicales et paramédicales nécessaires à la prise en charge des affections somatiques et psychiques des Résidents, compte tenu des précisions apportées ci-après.

Le suivi médical est assuré par le médecin traitant choisi par le résident.

Le médecin traitant travaille en collaboration avec le médecin coordonnateur de l'établissement formé et qualifié en gériatrie.

La surveillance médicale consiste notamment :

- à établir un bilan de l'état de santé lors de l'admission,
- à assurer le suivi médical par des visites régulières,
- à décider si l'affection dont souffre le résident peut être soignée sur place ou nécessite la recherche d'un établissement adapté à son état de santé.

Les mesures médicales et thérapeutiques figurent dans le dossier médical du résident.

Les soins infirmiers font l'objet de prescription médicale et sont assurés par le personnel de l'établissement.

Le recours à des soins infirmiers non prescrits et effectués à la demande du Résident est à la charge du Résident sans pouvoir faire l'objet d'un remboursement par l'assurance maladie (via la carte vitale).

S 4 SORTIES ET ABSENCES DU RESIDENT

Le Résident est entièrement libre de sortir de l'établissement à sa convenance, à toute heure.

Chaque fois qu'il est possible de programmer la sortie, il doit être indiqué aux infirmières, l'heure de départ et l'heure de retour approximative : l'objectif est de prévoir les besoins de préparation de médicaments à emporter, et de prévenir l'inquiétude qui résulterait du constat de l'absence.

La sortie d'un Résident, même non anticipée, peut également avoir lieu, car l'établissement ne saurait être assimilé au fonctionnement d'une prison.

S 5 STATIONNEMENT

Le stationnement des véhicules doit s'effectuer uniquement sur les places réservées aux différentes catégories précisées par la signalétique extérieure. Les véhicules doivent être munis d'un badge délivré par le service Accueil de l'établissement.

Des autocollants pourront être apposés sur les véhicules non identifiés. Le stationnement en dehors des places de parking prévu pourra entraîner des sanctions, la direction étant autorisée à procéder à l'enlèvement du véhicule aux frais du propriétaire.

T 1 TABAC

Le tabac est un produit nocif pour la santé. La législation sur le tabac a pour objectif de réduire le tabagisme et de protéger les non fumeurs contre le tabagisme passif, en interdisant de fumer dans certains lieux (lieux publics, véhicules particuliers, etc.).

En outre, la prévention du risque incendie nécessite la plus grande vigilance, ce qui invite à décider de l'interdiction de fumer, même dans les lieux privés.

Il est donc strictement interdit de fumer à l'intérieur des bâtiments de l'établissement. Il en est de même pour l'usage des cigarettes électroniques.

T 2 TARIF DÉPENDANCE

Les frais de prise en charge de la dépendance comprennent les charges énumérées ci-après:

- L'aide et l'assistance dans tous les actes de la vie quotidienne (déplacements, toilette, prise des repas...)
- La fourniture des protections en cas d'incontinence
- les charges d'amortissements de certains matériels
- les salaires du poste de psychologue ainsi que 30% des salaires des personnels agents de soins non qualifiés, auxiliaires de vie, aide médico-psychologiques ou aides soignants.

Le tarif dépendance est un montant journalier appelé « prix de journée », fixé annuellement par les services du Conseil départemental ou la collectivité selon l'adresse de l'établissement.

La date de départ de la facturation du tarif dépendance correspond à la date d'emménagement du Résident. Le tarif dépendance diminué de l'allocation personnalisée à l'autonomie est à la charge du Résident de sorte que tous les Résidents ont la même charge, quelque soit leur niveau de perte d'autonomie.

Quelque soit le motif d'absence, la facturation du tarif dépendance est suspendue dès le premier jour du début d'absence de l'établissement, du résident concerné.

Les frais d'hébergement comprennent les charges énumérées ci-après :

- la mise à disposition d'une chambre pré équipé de mobilier
- la fourniture d'eau froide et eau chaude, d'électricité, et de chauffage.
- le libre accès à tous les locaux communs, salons, salle de restauration.
- le libre accès au parc extérieur.
- la fourniture de tous les repas (petit déjeuner, déjeuner, goûter, dîner)
- le blanchissage du linge plat et du linge personnel non fragile
- l'hygiène et la maintenance des chambres et des parties communes.
- l'assurance responsabilité civile habitation.
- le recouvrement de la taxe d'habitation éventuellement due pour la chambre
- les charges d'amortissements des locaux et des matériels
- les salaires des services administration, animation, restauration, maintenance, blanchisserie, ainsi que 70% des salaires des personnels agents de soins non qualifiés et auxiliaires de vie

Le tarif Hébergement ne comprend pas :

- l'entretien du linge délicat (en particulier les lainages) qui sera entretenu par le résident ou sa famille,
- les prestations de coiffure, de manucure, d'esthéticienne, et les soins de pédicurie qui sont refacturés au résident par l'établissement
- la fourniture des produits d'hygiène et de beauté.

Le tarif Hébergement est un montant journalier appelé « prix de journée », fixé annuellement par les services du Conseil départemental ou la collectivité selon l'adresse de l'établissement.

La date de départ de la facturation du tarif hébergement est celle de la mise à disposition de la chambre. Le tarif hébergement est à la charge du Résident.

Les frais de prise en charge des soins comprennent les charges énumérées ci-après :

-l'établissement est financé par la CPAM selon l'option tarifaire – tarif partiel – lequel exclu la prise en charge par l'établissement des actes médicaux délivrés par les professionnels de santé extérieurs à l'établissement.

-la dotation soins perçue par l'établissement, permet le financement de certaines fournitures et matériels médicaux, notamment la fourniture de fauteuils roulants

- la dotation soins permet surtout le financement des personnels médicaux salariés de l'établissement (Médecin coordonnateur, Cadre responsable de la coordination des soins, infirmières, ainsi que 70% des salaires des personnels aide médico-psychologiques et aides soignants).

Par commodité pour le Résident, l'établissement fait l'avance de règlement des prestations médicales (essentiellement consultations, pharmacie, actes de biologie) auprès

des professionnels de santé. Le remboursement au Résident est effectué directement selon les règles en vigueur par la CPAM et l'organisme auquel adhère le Résident pour sa complémentaire frais de santé.

Le Tarif soins n'est pas à la charge du Résident. Seuls les actes et soins médicaux dont l'établissement a effectué le règlement pour le compte du Résident sont refacturés.

La responsabilité de l'établissement est d'organiser la coordination et la continuité des soins. En conséquence, toute contestation concernant la prestation et la tarification des actes médicaux délivrés par les professionnels libéraux de santé est à adresser directement auprès des praticiens dont le Résident conserve le libre choix.

T 5 TAXE D'HABITATION

La chambre en EHPAD est généralement le domicile fiscal du Résident. A ce titre, ce domicile est parfois soumis à la taxe d'habitation dont le Résident est le plus souvent exonéré.

Le cas échéant, la taxe d'habitation est prise en charge et versée par l'établissement, le Résident pouvant être sollicité pour fournir les éventuels justificatifs d'exonération.

T 6 TELEPHONE

Le résident peut soit posséder un téléphone mobile, soit disposer d'une ligne fixe privée.

Toutes les chambres sont équipées d'une prise téléphone relié au standard de l'établissement.

Pour l'équipement d'un téléphone mobile, il appartient au résident ou au référent d'engager les démarches auprès de l'opérateur téléphonique de son choix.

Actuellement, l'établissement ne propose pas de connexion wifi, ni de connexion internet.

Si le Résident et/ou son référent en font la demande, l'abonnement pour bénéficier du téléphone, et les consommations téléphoniques individuelles seront facturées par l'établissement dans le cadre d'une tarification avantageuse par comparaison aux opérateurs extérieurs.

Dans la mesure où la ligne téléphonique est directe et n'impose pas de passer par le standard, le recours aux opérateurs téléphoniques n'est pas autorisé par l'établissement.

T 7 TELEVISION

Chaque logement est équipé d'une prise télévision. L'installation d'un téléviseur et la fourniture du câble d'antenne sont à la charge du Résident, qui doit alors s'acquitter directement de la redevance ou faire la demande d'exonération dont il peut bénéficier, auprès des services fiscaux.

Actuellement, l'établissement n'est pas en mesure de proposer un accès aux chaînes de télévisions à péage.

T 8 TRANSPORTS EXTERIEURS

L'établissement assure les transports dans le cadre des activités d'animation. Il possède à ce titre un minibus aménagé pour les personnes à mobilité réduite.

Les transports sanitaires sont à la charge financière du résident, avec une prise en charge non systématique de l'assurance maladie et selon la réglementation en vigueur.

Les autres déplacements à l'extérieur de l'établissement sont effectués par les familles et les proches.

Un véhicule adapté au transport des personnes à mobilité réduite (avec accès en fauteuil roulant) est prêté par l'établissement pour faciliter la sortie à l'extérieur de l'établissement. Le véhicule doit être réservé par les proches auprès du secrétariat du siège de l'association.

V 1 VISITES

Le résident peut recevoir des visites soit dans les différents lieux de vie, soit dans sa chambre, aux heures qui lui conviennent, à condition de ne gêner ni l'organisation du service ni les autres résidents.

L'accès à l'établissement pour les familles et les proches est volontairement laissé libre.

Les visites sont donc autorisées à toute heure :

Personne ne peut laisser croire aux résidents ou aux proches, « *qu'il ne faudrait pas venir le matin car c'est le temps des toilettes, ou le soir parce que ce serait le temps des couchers* ».

Pour des raisons de sécurité, les accès à l'établissement sont fermés le soir et la nuit, ce qui n'interdit aucunement les visites des proches.

Le Résident est à l'EHPAD « chez lui », il reçoit qui il veut, quand il veut.

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.

Les visiteurs s'engagent à faire preuve de respect, de politesse et de courtoisie à l'égard des autres résidents et des professionnels.

A l'invitation du personnel soignant, les visiteurs devront obligatoirement se retirer des chambres des résidents ou autres lieux lors de l'intervention des personnels pour l'accompagnement du Résident, l'exécution des soins ou lors de l'entretien des locaux.

Les visiteurs s'interdisent de tenir des propos diffamatoires ou calomnieux à l'encontre de quiconque ou de l'établissement, à l'intérieur ou à l'extérieur de celui-ci.

Le résident qui solliciterait, l'intervention d'associations ou de personnes de l'extérieur pour l'aider ou l'accompagner dans des actes ou occupations quotidiennes devra signaler à la direction l'objet de cette intervention.

Les frais éventuels seraient pris en charge directement par le Résident.

Toutefois, la direction se réserve la possibilité de s'y opposer.

En outre, l'établissement ne saurait accepter que la relation entre le résident et les intervenants qu'il a choisis soit entachée d'illégalité (exemple : travail dissimulé).

Fait à Miribel, le 8 juin 2018

L'équipe de direction.

