
	<p>Résidence autonomie LE CEDRE – LE COTEAU</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 02/07/2019.

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 12

Coiffure
Colportage - Démarchage
Conseil de la Vie Sociale (C.V.S)
Contrat de séjour
Courrier

D

Page 12

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

E

Page 15

Etablissement médico-social
Etat des lieux du logement

F

Page 16

Facturation
Familles et proches
Forfait mensuel

G

Page 18

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

H

Page 19

Hospitalisation
Hébergement d'une personne

I

Page 20

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

K

Page 21

Kinésithérapie et autres intervenants**L**

Page 21

Liberté d'aller et venir**Liberté de culte****Linge personnel et linge de maison****Locaux : destination et accès****Logement****M**

Page 24

Maîtrise des risques**Maltraitance****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****Ordures ménagères****P**

Page 28

Pédicure**Personne de confiance****Personnes qualifiées****Pertes et vols****Plaintes et réclamations****Prestations****Q**

Page 30

Qualité**R**

Page 31

Référent familial**Repas invités****Réservation du logement****Restaurant****S**

Page 32

Sanctions en cas de non respect des règles de fonctionnement**Sécurité des personnes accueillies****Soins médicaux****Sorties et absences du résident****Stationnement****T**

Page 34

Tabac**Taxe d'habitation****Téléphone****V**

Page 35

Visites

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 ou personnels de l'établissement, tels que :

- La charte des droits et libertés de la personne accueillie,
- Le contrat de séjour,
- 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.

A 2 ACCUEIL - RENSEIGNEMENTS

Tous les jours de la semaine, les personnels de l'établissement peuvent être sollicités pour répondre à toute demande de renseignements.

En outre, la responsable de l'établissement, ou un personnel du service Accueil, est en mesure de vous accueillir, aux horaires affichés à l'entrée de l'établissement.

En cas d'absence, les personnels du service « ACCUEIL » de l'EHPAD BON SEJOUR sont également 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.

A 3 ADMISSION

L'attribution d'un logement au sein de la Résidence autonomie LE CEDRE – LE COTEAU, nécessite de répondre impérativement aux critères suivants :

- Etre âgé d'au moins 60 ans ;
- Avoir un projet personnel en adéquation avec l'offre de l'établissement ;
- Etre autonome dans tous les actes de la vie courante (et dont le GIR est obligatoirement supérieur à 3) ;
- Disposer de revenus suffisants
- Déposer un dossier de demande de logement pour un emménagement envisagé dans les 12 mois

L'Etablissement accueille des personnes seules ou en couple (les deux personnes sont autonomes).

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 de demande de logement.

Ce dossier comporte les éléments ci-après :

- Des informations administratives (état civil, situation familiale, revenus, etc...)
- Un questionnaire portant sur les raisons qui fondent votre demande de logement
- La grille AGGIR, remplie par votre médecin traitant.
- Un certificat médical établi par votre médecin traitant attestant que votre état de santé est compatible pour vivre en Résidence Autonomie ;

Le dossier de demande de logement doit être complet pour permettre à la direction de programmer un entretien de pré-admission.

Cet entretien est programmé si votre demande est d'obtenir un logement dans les douze mois à venir (si vous souhaitez intégrer la Résidence dans un délai plus important, il est inutile de déposer une demande de logement).

En cas de rejet, la personne qui a déposé le dossier est informée. 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. Celle-ci peut être, le cas échéant, accompagnée de la personne de confiance qu'elle a désignée.

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

Au terme de l'entretien de pré-admission, un document est établi en fin d'entretien afin de formaliser les engagements réciproques :

- période estimée par la direction de l'établissement pour l'attribution du logement en fonction des disponibilités ;
- confirmation de la demande d'emménagement à la Résidence autonomie par le futur Résident (et le cas échéant par son représentant légal)
- autres points éventuels évoqués

Le futur Résident et ses proches s'engagent à tenir informé la direction de l'établissement de toute évolution significative relative à leur situation.

A 4 AIDE SOCIALE A L'HEBERGEMENT

Il n'existe aucune aide permettant de se substituer au Résident en cas de ressources insuffisantes pour s'acquitter du forfait mensuel demandé pour le paiement du loyer et des charges.

En effet, la Résidence autonomie LE CEDRE – LE COTEAU n'est pas habilitée à recevoir les bénéficiaires de l'aide sociale (à la différence des EHPAD gérés par l'Institution Joséphine GUILLON qui eux sont habilités).

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 calculée sur une partie seulement du forfait mensuel (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.

A 6 L'A.P.A. - ALLOCATION PERSONNALISEE A L'AUTONOMIE

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 au plan d'aide défini par les services sociaux et varie en fonction du degré d'autonomie de la personne. Elle permet d'aider au financement en fonction des aides dont la personne a besoin à son domicile.

Le dossier de demande d'APA s'effectue auprès des services sociaux, et le cas échéant, par les services d'aide à domicile.

Les services sociaux doivent se mettre en rapport avec la direction de l'établissement lors de l'élaboration du plan d'aide.

Le niveau de dépendance du Résident est évalué en utilisant la grille AGGIR, qui doit être remplie par votre médecin traitant.

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. Lorsque l'APA est attribuée, une copie de la notification doit obligatoirement être communiquée par le Résident à la direction de l'établissement.

L'établissement encourage les Résidents à s'inscrire et à participer à des activités au sein de clubs ou d'associations, à l'extérieur de l'établissement.

Toutefois, il est également proposé des animations diversifiées, de qualité, et dont l'objectif est le maintien des capacités intellectuelles et physiques ainsi que l'intégration dans la vie sociale.

Les actions d'animation régulièrement organisées par l'établissement 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.

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

- social : repas festifs et à thème, barbecues, spectacles, rencontres intergénérationnelles, 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 logement,
- physique : promenades, activité physique adaptée.

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

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.

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 et l'animatrice.

En raison des conditions de gestion de l'entretien et de respect des normes d'hygiène, la cohabitation des animaux domestiques rend obligatoire certaines dispositions.

Ainsi, l'autorisation d'avoir un animal de compagnie est soumise aux conditions suivantes :

- une annexe au contrat de séjour précise la présence de l'animal et l'autorisation donnée par l'établissement ;
- une personne, désignée par le résident, s'engage à prendre l'animal et s'en occuper en dehors du logement pendant les périodes éventuelles d'absence (vacances, hospitalisation)
- le résident s'engage à subvenir aux besoins de l'animal (hygiène, santé)
- le résident est garant du bon comportement de l'animal : aucune gêne (bruit, agressivité, dégâts) ne doit avoir lieu du fait de la présence de l'animal

Les visiteurs sont autorisés à faire pénétrer un animal (chien ou chat uniquement) dans les bâtiments (à l'exception du restaurant). 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).

En raison des risques d'incendie, l'établissement demande que les appareils utilisés soient en bon état et conformes aux normes européennes (présence d'une étiquette CE sur l'appareil).

Il s'agit, d'une manière générale, d'appareils équipés de prise avec un fil relié à la terre.

L'utilisation des multiprises doit être limitée.

La direction peut vous demander de retirer tout appareil défectueux ou non conforme.

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, y compris à l'extérieur de l'établissement.

Cependant, cette assurance ne couvre pas les vols, pertes et détériorations de ses biens et objets personnels et 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 qui a lieu également 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 être assimilés aux « bénévoles » s'ils n'ont pas été agréés par l'établissement.

B 2 BIENS DES RESIDENTS

L'accès de chaque logement est limité par une serrure nécessitant l'attribution d'une clef.

Lorsqu'une clef de logement 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.

Sauf cas de force majeure, ou intervention de maintenance prévue, les personnels n'entrent jamais dans le logement d'un résident en son absence.

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 leur logement.

C 1 COIFFURE

L'établissement encourage les Résidents à se rendre dans les commerces en ville.

Toutefois l'espace « salon de coiffure » de l'EHPAD BON SEJOUR est ouvert aux Résidents de l'établissement LE CEDRE - LE COTEAU. Des prestataires extérieurs sont directement responsables de l'exécution de leurs prestations. Le Résident peut donc recourir à ces intervenants, ou encore faire venir un intervenant de son choix.

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

Les rendez-vous avec le coiffeur sont pris directement par le résident, auprès du service ACCUEIL.

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.

C 2 COLPORTAGE - DEMARCHAGE

Le colportage et le démarchage sont strictement interdits.

Les Résidents sont toujours préalablement informés par voie d'affichage de la venue de personnes extérieures, dûment autorisées par la direction : en cas de travaux, agents publics du recensement, etc...

En conséquence, les Résidents doivent alerter immédiatement par téléphone la direction en cas de démarchage imprévu, car il s'agit probablement de personnes mal intentionnées.

C 3 Le CONSEIL DE LA VIE SOCIALE (C.V.S.)

Le Conseil de la Vie Sociale (CVS) constitue une instance d'expression et d'information des résidents et de leurs familles. D'un rôle consultatif défini par l'article L 311-6 du C.A.S.F., 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 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 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.

Dans la mesure du possible, un rendez-vous est fixé pour permettre de procéder aux démarches administratives et signer le contrat de séjour, avant le jour de la remise des clefs.

Aucune attribution de logement et aucune remise de clefs ne peut avoir lieu sans avoir préalablement effectué certaines formalités administratives et signé le contrat de séjour.

C 5 COURRIER

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.

Aucun facteur ne se rend sur l'établissement, car l'adresse postale de l'établissement est enregistrée avec une boîte postale. Pour éviter les erreurs d'acheminement, vous devez mentionner l'adresse suivante :

Résidence LE CEDRE – LE COTEAU
80 avenue Joséphine Guillon
B.P. 518
01705 MIRIBEL Cedex

Chaque résident dispose d'une boîte aux lettres fermant à clef. La distribution du courrier est effectuée par les personnels, avant 12 heures, du lundi au samedi inclus.

L'établissement ne peut en aucun cas recevoir les courriers recommandés, ou les colis contre remboursement pour le compte des résidents.

Il est demandé aux résidents d'éviter la livraison de colis par voie postale.

D 1 DIRECTIVES ANTICIPEES - DECES

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 cachetée.

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 le logement dans le mois qui suit le décès. En cas de nécessité et uniquement dans ce cas, après un délai d'au moins deux mois après le décès, la direction est autorisée à rassembler les effets personnels du défunt aux fins de libérer le logement. Dans ce cas, les proches sont informés par courrier recommandé avec accusé de réception qu'ils 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 du forfait mensuel (loyer et charges locatives) cesse à compter du lendemain de la remise des clefs.

D 2 DOMICILE et DOMICILE DE SECOURS

La Résidence Autonomie est un établissement médico-social qui permet à chaque Résident de bénéficier d'un logement. Ce logement est un véritable espace de vie privatif qu'il occupe 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 d'un établissement médicosocial. Le domicile de secours permet de déterminer le département auprès duquel l'allocation personnalisée à l'autonomie peut être sollicitée.

D 3 DOSSIER DU RESIDENT

L'établissement a mis en place un dossier individuel pour chaque résident, avec une gestion informatisée qui comprend des informations administratives. Le cas échéant, le dossier pourra également s'étendre aux informations relatives à l'accompagnement, 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...).

Dans le cadre de cette gestion informatisée, il n'y a aucune information à caractère médicale.

D 4 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 5 DROITS CIVIQUES

Etre une personne âgée autonome se traduit notamment par la possibilité, si elle le souhaite d'exercer son droit 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.

D 6 DROITS DU RESIDENT ET MODALITES D'EXERCICE

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 ;
- En cas de besoin, l'élaboration d'un projet d'accompagnement personnalisé, qui permet de mieux répondre, aux besoins identifiés et aux demandes exprimées de chaque Résident ;
- La mise en place du dossier informatique du résident, permettant d'assurer une traçabilité de certains événements (malaise, chute, problème rencontré par le

Résident ...) 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 du Conseil de la vie sociale (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 ;
- La mise en place d'une procédure de gestion des plaintes et réclamations des usagers ;
- La possibilité pour le résident de recourir à une personne qualifiée désignée conjointement par le Président du Conseil Départemental et le Préfet.

E 1 ETABLISSEMENT MEDICO SOCIAL

Etablissement médico-social, la résidence autonomie est conçu pour accueillir dans un logement des personnes âgées autonomes qui ne peuvent plus ou n'ont plus le souhait de vivre chez elles (à cause d'un habitat inadapté, d'une baisse de revenus, de difficultés d'accès aux commerces, d'un sentiment d'isolement...).

La résidence autonomie accueille des personnes seules ou en couple.

Vivre dans une résidence autonomie permet de :

- continuer à vivre de manière indépendante ;
- bénéficier d'un environnement plus sécurisé ;
- utiliser des services collectifs : restauration, blanchisserie, animations... ;
- avoir un loyer modéré.

La résidence autonomie ne peut pas recevoir des personnes qui ont besoin de soins médicaux importants ou d'une assistance importante dans les actes de la vie quotidienne.

Les soins médicaux et les soins courants des résidents peuvent être réalisés par des intervenants extérieurs (médecins libéraux, SSIAD (services de soins infirmiers à domicile), infirmiers libéraux...).

Sur le plan juridique, la Résidence autonomie (ex logement foyer) 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 immeuble d'habitation ordinaire, et la législation qui s'applique est différente (le bail d'un locataire ne peut être assimilé au contrat de séjour du résident).

E 2 ETAT DES LIEUX DU LOGEMENT

Le logement est mis à disposition sans meuble, à l'exception de la cuisine et de la salle de bains qui sont parfois pré-équipées d'un mobilier spécifique.

Un état des lieux contradictoire est établi au début et à la fin du séjour, lors de la remise des clefs. Il est recommandé de signaler toute dégradation des lieux dès qu'elle est constatée.

Description des logements et des équipements fournis par l'établissement :

- Type de logement : Studio, T 1, ou T 2
- Superficie selon logement (Studio 24 m², T1 de 33 à 35 m², T2 50 m²)
- cuisine, salle de bains wc dans chaque logement
- Equipement systématique : prise téléphone, télévision, électricité
placard
lavabo, W.C., Douche
Evacuation eaux usées pour machine à laver

- Equipement optionnel : Balcon
Plaques de cuisson

L'état des lieux fait mention de l'existence éventuelle de mobilier appartenant à l'établissement (table et meuble de cuisine), ou d'équipement (store électrique), ou de matériaux (parquet flottant, carrelage).

Les Résidents doivent demandés l'autorisation à la direction pour tout aménagement ou travaux importants. Tout aménagement fixe devra être laissé en place (ou donner lieu à une remise en état s'il est démonté).

Les travaux de peinture et tapisserie effectués lors de l'emménagement donnent lieu à déduction partielle ou totale du premier mois de loyer (selon l'importance des travaux).

Quelque soient les frais engagés pour l'amélioration du logement, aucune reprise ne peut être envisagée en raison de travaux ou de mobilier laissé dans le logement, ni auprès de l'établissement, ni auprès du Résident qui emménagera à la suite.

F 1 FACTURATION

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 familial).

La facture mensuelle fait apparaître :

- Le montant du forfait mensuel (qui correspond à la mise à disposition du logement et aux différentes charges locatives)
- L'éventuelle déduction de l'Aide Personnalisée au Logement (APL)
- Les prestations de restauration utilisées au cours du mois précédent.
- Les éventuels frais annexes en cas de prestations complémentaires décidées par le Résident (sortie extérieure, coiffure,).

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 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 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 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 ;

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 FORFAIT MENSUEL

Les Résidents s'acquittent chaque mois d'un forfait mensuel, défini selon la catégorie et la taille du logement.

Le forfait mensuel est composé du loyer et de charges qui ne peuvent être comptabilisées de façon individuelle. Les charges sont donc forfaitisées et comprennent :

- l'eau, l'électricité, le chauffage du logement et également des parties communes ;
- la taxe d'habitation ;
- l'assurance responsabilité civile habitation ;
- la maintenance des installations techniques (plomberie, chaufferie, ascenseur, climatisation, portes automatiques,)
- l'entretien des parties communes
- l'assistance de l'équipe en cas d'urgence, grâce à l'appel d'urgence
- la proposition d'activités
- l'accompagnement personnalisé selon la situation, (perte d'autonomie du Résident, demande spécifique du Résident, besoin de coordination des intervenants extérieurs, ...)

G 1 GARANTIES

Le forfait mensuel acquitté par le Résident peut nécessiter la contribution des proches.

Afin de prévenir toute situation de non paiement des frais de séjours, l'établissement souhaite 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, 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.

Un dépôt de garantie, équivalent au montant dû pour un mois (forfait mensuel loyer et charges), est demandé à l'entrée en établissement :

- il permet de couvrir la trésorerie en cas de retard de paiement des factures ;
- il représente une garantie financière en cas de dégradations éventuelles constatées lors de l'état des lieux.

Restitué dans le délai d'un mois après la résiliation du contrat de séjour, il est diminué des sommes non réglées en fin de séjour.

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 évalué tous les ans.

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.

L'évaluation du GIR permet de savoir si une personne âgée peut bénéficier de l'APA (allocation personnalisée d'autonomie) : cette allocation permet de définir les aides éventuelles (aide ménagère par exemple).

Le GIR est déterminé à partir de la grille AGGIR laquelle doit être remplie par votre médecin traitant :

- au moment de la constitution de votre demande de logement ;
- dans certains cas, la grille AGGIR peut vous être demandée à nouveau lors de votre arrivée ;
- elle est demandée tous les ans, car cela permet de classer le niveau moyen d'autonomie des Résidents de l'établissement

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. Le GMP de l'établissement est un indicateur qui doit être communiqué aux autorités de contrôles.

H 1 HOSPITALISATION

Les personnes âgées sont plus souvent confrontées au besoin d'être hospitalisées. L'hospitalisation est selon le cas, programmée ou décidée en urgence.

L'hospitalisation programmée :

Le Résident doit prévenir la direction de l'établissement de toute hospitalisation, en précisant la date de début et le lieu d'hospitalisation, ainsi que la durée prévisible.

L'hospitalisation décidée en urgence :

En cas de nécessité, le SAMU est appelé par un membre du personnel pour faire intervenir les secours. Pour apporter un diagnostic médical adapté, ou pour permettre une meilleure continuité de la prise en soins, il sera nécessaire de permettre aux professionnels de santé d'accéder à vos informations médicales.

L'établissement demande que la **Synthèse des informations médicales** (personne de confiance ou personne à prévenir, antécédents médicaux, indications pathologies et ordonnances en cours, dernier bilan sanguin, copie carte vitale et mutuelle, nom et coordonnées de votre médecin et le cas échéant du cabinet d'infirmier libéral) soit accessible

et placé à proximité de l'entrée du logement dans un boîtier mural en plastique de couleur verte, prévu à cet effet.

H 2 HEBERGEMENT D'UNE PERSONNE

Le droit, pour le Résident, de pouvoir accueillir et héberger une personne dans son logement est une liberté fondamentale évidente.

Toutefois, il doit être tenu compte du caractère temporaire de l'hébergement :

- la direction doit être informée des coordonnées de toute personne hébergée plus de trois jours consécutifs par un Résident ;
- la personne hébergée plus d'un mois doit solliciter la qualité de Résident : après accord de la direction (conditions d'âge et d'autonomie minimum), la personne doit obligatoirement signer le contrat de séjour

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.

Les personnels 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 au Responsable d'Etablissement.

I 2 INFORMATION DU RESIDENT CONCERNANT LES PROFESSIONNELS

Le Résident est informé des obligations de civilité et de bienveillance qui incombent aux professionnels (personnels de l'établissement ou intervenants extérieurs).

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 et les professionnels extérieurs ont 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, aux Personnels et intervenants extérieurs 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
- s'adresser au Résident en pratiquant obligatoirement le vouvoiement, sans jamais l'infantiliser, ni hausser la voix (même en cas de difficulté auditive) ;
- appeler le Résident par son Nom, précédé de « Monsieur » ou « Madame » ;

I 3 INTERDICTION

Il est formellement interdit de donner de la nourriture aux pigeons ou aux chats errants. Les détritiques ou autres ne peuvent en aucun cas être jetés par les fenêtres.

K 1 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, quelque soit son domicile.

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

L'établissement EHPAD BON SEJOUR met à disposition une salle de kinésithérapie équipée pour offrir les meilleures conditions d'exercice aux professionnels de santé : les Résidents du Cèdre et du Coteau peuvent utiliser cette salle (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, c'est-à-dire au sein des bâtiments LE CEDRE & LE COTEAU, et également dans l'établissement voisin EHPAD BON SEJOUR, sous réserve des accès restrictifs (services avec besoins spécifiques) ou privés, et à l'extérieur de l'établissement.

Il arrive, en cours de séjour, que les capacités cognitives du Résident soient altérées. L'une des manifestations peut consister à se trouver en situation de déambulation à l'intérieur ou à l'extérieur de l'établissement. Les conditions dans lesquelles le maintien du Résident est toléré seront formalisées dans un document qui pourra aborder notamment mentionner :

- le constat de gêne des autres Résidents et d'une manière générale tout acteur de l'établissement ;
- les conditions dans lesquelles le risque de déambulation se produit et est accepté par les proches, et notamment la personne de confiance ;
- si la direction de l'établissement estime qu'il y a atteinte à la sécurité du Résident ;
- la nécessité pour les proches de rechercher un établissement 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 privatifs 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 entretenu par l'établissement sans facturation supplémentaire.

L'entretien du linge personnel du Résident peut également être effectué par l'établissement, avec une participation mensuelle dont le montant est affiché à l'entrée de l'établissement.

Dans ce cas, le marquage des vêtements est indispensable pour limiter les pertes de linge. Ce marquage est assuré gratuitement par l'établissement.

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 logements :

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

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

- salles de restaurant,
- salons, et salles d'activités
- places de stationnement réservées aux familles et résidents,
- garage en sous sol de la Résidence Le Coteau (pour ceux qui disposent d'un emplacement).

Ces locaux sont librement accessibles et utilisés en fonction des besoins inhérents à 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.

Le logement est un espace privatif, véritable domicile dont le Résident a l'entière jouissance dans les limites décrites ci-après :

- la personnalisation du logement et l'apport de mobilier ne peut avoir pour conséquence de gêner la circulation : l'attention doit être portée sur la prévention et le risque de chute, la facilité d'entretien, et l'accès auprès du résident en cas d'urgence ;
- la conservation dans le logement des matières, objets ou dispositifs présentant un danger d'incendie ou d'explosion, notamment l'utilisation de bouteille de gaz y est proscrite ;
- l'interdiction formelle de percer le revêtement mural étanche du cabinet de toilette ;
- la bonne utilisation des installations et le signalement immédiat des défauts (fuite d'eau sur l'évacuation ou la robinetterie, problèmes d'électricité, volets électriques ou stores endommagés...)
- ne pas utiliser les multiprises et appareils non conformes, non reliés à la terre ;

L'entretien de l'appartement est une obligation à la charge du Résident. La direction est autorisée à effectuer le contrôle des logements. Il pourra, si les conditions d'hygiène ne sont pas remplies, exiger l'intervention d'une aide ménagère, à la charge du Résident.

En outre, le logement 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 ne pénètre que par nécessité de service ou dans les cas d'urgence tenant à la santé ou à la sécurité des résidents.

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 ;
- 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 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.

M 2 MALTRAITANCE

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

Le Résident choisit librement son médecin traitant.

Il appartient au Résident, ou le cas échéant, à ses proches, de faire appel si nécessaire au médecin traitant.

La Résidence Autonomie n'est pas un établissement de santé : aucun personnel médical ne constitue l'équipe, et d'une manière générale, l'établissement n'intervient pas dans le suivi médical du 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 demande aux Résidents et à leurs proches de ne garder aucun médicament en dehors de ceux utilisés pour une prescription en cours.

Le cas échéant, la direction pourra exiger auprès du Résident et/ou des proches, le retrait de toutes les boîtes de médicaments qui ne feraient pas l'objet d'une prescription médicale pour la période en cours.

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 également des règles d'hygiène de vie et de sécurité personnelle.

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.

O 4 ORDURES MENAGERES

Les ordures ménagères doivent être obligatoirement mises dans des sacs poubelles fermés, avant d'être jetés dans les containers.

Les bacs de couleur jaune sont prévus pour le carton, les bouteilles plastiques (pas les emballages), et les boites de conserve.

Le verre a besoin de 4000 ans pour se dégrader : c'est la raison pour laquelle la collecte du verre est séparée (bacs de couleur verte).

Le tri des ordures ménagères est une obligation. Le service qui assure l'enlèvement des ordures ménagères peut refuser les poubelles dont le tri n'a pas été effectué correctement.

Les déchets émanant des soins médicaux (compresses, pansements, sacs à urine,...) sont à évacuer par les infirmières libérales via leur DASRI, ou dans des sacs poubelles fermés.

P 1 PEDICURE

Les Résidents peuvent recourir aux prestataires extérieurs qui interviennent à l'EHPAD BON SEJOUR au sein de l'espace « salon de coiffure et pédicure ». 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 auprès du service ACCUEIL.

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 son logement.

Il est demandé aux Résidents de ne pas ouvrir la porte de leur logement aux inconnus : le démarchage est interdit et le besoin éventuel d'entrer dans votre logement pour des opérations de maintenance est toujours signalé.

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.

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 PLAINTE 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

Le décret du 27 mai 2016 de la loi d'adaptation de la société au vieillissement définit une liste de prestations minimales délivrées aux personnes vivant dans les résidences autonomie :

- Gestion administrative de l'ensemble du séjour, notamment l'état des lieux contradictoire d'entrée et de sortie et l'élaboration et le suivi du contrat de séjour
- Mise à disposition d'un logement privatif avec la possibilité d'installer le téléphone et de recevoir la télévision (l'eau, l'électricité et le chauffage sont intégrés au prix du forfait mensuel)
- Mise à disposition et entretien des espaces collectifs dont certaines salles sont climatisées
- Accès à une offre d'actions collectives ou individuelles de prévention de la perte d'autonomie au sein de la résidence autonomie ou à l'extérieur
- Accès à un service de restauration
- Accès à un service de blanchisserie
- Accès à internet au moins dans une partie de la résidence autonomie (d'ici 2020 !)
- Accès à un dispositif d'appel d'urgence apportant au résident une assistance et un moyen de se signaler 24h/24h.
- Accès aux animations et aux activités organisées dans l'enceinte de l'établissement et organisation d'activités extérieures.

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

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 REPAS INVITES

Des repas « invités » peuvent être servis, même régulièrement, 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 organisé lors 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 3 RESERVATION DU LOGEMENT

Lorsque le Résident diffère la date de son arrivée, le forfait mensuel correspondant au loyer et charges est intégralement facturé.

La réservation du logement doit correspondre à une durée qui favorise l'installation du Résident dans les meilleures conditions (travaux de peinture et tapisserie, organisation du déménagement du précédent domicile et de l'emménagement) .

Toutefois, la direction peut de plein droit réattribuer le logement si le Résident n'a pas emménagé dans les lieux dans les trois mois qui suivent la remise des clefs.

R 4 RESTAURANT

L'établissement intègre un restaurant ouvert uniquement pour le déjeuner et le dîner.

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

Les inscriptions au repas répondent aux principes suivants :

- Il n'existe aucune obligation de prendre ses repas sur l'établissement,
- l'inscription ou la désinscription au repas peut se faire pour chaque jour,
- Il suffit de prévenir simplement la veille.

Ainsi, il est possible de s'inscrire en fonction du menu ; de manger de manière ponctuelle ou temporaire en raison d'une fatigue passagère. D'autres résidents préfèrent prendre systématiquement tous leurs repas sur place mais ils pourront aisément profiter d'une invitation pour aller au restaurant en ville : se désinscrire est toujours possible.

Sauf comportement abusif et répété dans l'inscription, seuls les repas pris sont facturés au Résident.

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.

Par principe, les repas ne sont pas livrés dans les logements, les Résidents étant obligatoirement en capacité de se déplacer pour pouvoir demeurer au sein de la Résidence autonomie. Cependant, et à titre exceptionnel, et dans des contextes très spécifiques, la direction de l'établissement pourra autoriser, la livraison du repas en logement, uniquement pour une période temporaire.

La direction de l'établissement est responsable de l'organisation des repas :

Le choix de placement des Résidents aux différentes tables se détermine librement par les Résidents eux-mêmes, qui doivent trouver un accord entre eux. Le placement à table peut donc varier quotidiennement, notamment en fonction du nombre de Résidents présents.

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 préjudiciables pour autrui (autres résidents, établissement, bénévoles), établie par des constats répétés, ou occasionnées avec une extrême gravité, l'exclusion du Résident pourra être décidée, 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 d'urgence, la veille de nuit et le dispositif d'astreintes assuré par l'équipe de direction.

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

S 3 SOINS MEDICAUX

La Résidence Autonomie n'intervient pas dans le suivi médical des Résidents lequel est assuré par le médecin traitant choisi par le résident. En cas de difficulté, les personnels de l'établissement pourront faire appel aux pompiers ou au SAMU.

L'établissement met à disposition des résidents la liste des médecins généralistes, infirmières libérales, et toute indication leur permettant de s'adresser directement aux professionnels de santé.

L'établissement demande au résident de constituer la **Synthèse des informations médicales** :

- Nom et coordonnées de la personne de confiance ou personne à prévenir,
- Nom de votre médecin, et le cas échéant du cabinet d'infirmier libéral, et d'une manière générale de tous les intervenants extérieurs)
- indications pathologie et ordonnances en cours,
- copie carte vitale et mutuelle,

La synthèse des informations médicales doit être accessible et placée à proximité de l'entrée du logement dans un boîtier mural en plastique de couleur verte, prévu à cet effet.

En effet, l'établissement n'a pas compétence pour conserver les dossiers médicaux des Résidents : en cas de situation de fragilité du Résident et circonstances spécifiques, et,

sur demande de la personne de confiance, l'établissement pourra conserver temporairement au bureau du responsable d'établissement, un dossier médical dont la mise à jour devra cependant être assurée par la personne de confiance.

S 4 SORTIES ET ABSENCES DU RESIDENT

Le Résident est entièrement libre d'entrer et de sortir de l'établissement à sa convenance, à toute heure du jour et de la nuit.

Cependant pour éviter toute inquiétude, il est demandé d'informer la direction pour toute absence de plus de trois jours.

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.).

Les Résidents sont autorisés à fumer dans leur logement, en respectant strictement les consignes suivantes :

- fumer au lit est interdit (risque d'incendie)
- le logement doit être régulièrement aéré pour éviter que l'odeur de tabac s'imprègne ;
- la porte d'entrée du logement doit être fermée (pour ne pas laisser la fumée aller dans les circulations) ;

En cas de non respect de ces conditions, la direction pourra décider une mesure individuelle d'interdiction de fumer dans le logement.

En outre, il est strictement interdit de fumer dans les parties communes de l'établissement. Il en est de même pour l'usage des cigarettes électroniques.

T 2 TAXE D'HABITATION

Le logement en Résidence Autonomie 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 3 TELEPHONE

Le téléphone est directement à la charge du Résident. Il peut soit posséder un téléphone mobile, soit disposer d'une ligne fixe privée.

Tous les logements sont équipés d'une prise téléphone : le Résident doit s'adresser à l'opérateur téléphonique de son choix pour disposer d'une ligne téléphonique fixe.

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.

V 1 VISITES

Le résident peut recevoir des visites, soit dans son logement, soit dans les différents lieux de vie, 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 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.

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 toutes les informations relatives à cette intervention (aide ménagère notamment). Les frais éventuels sont pris en charge directement par le Résident.

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 19 mars 2018

L'équipe de direction.

