

# REGLEMENT DE FONCTIONNEMENT

## (Annexe 1 du Livret d'Accueil)



*Mise à jour du 18/06/2018 – VERSION 1*



## Abécédaire

<b>A</b>	
A propos du règlement de fonctionnement.....	6
Admission.....	7
Aide sociale.....	7
Allocations logement.....	8
Animation.....	8
Animaux.....	9
Appareils électriques.....	9
Assurances.....	9
<b>B</b>	
Bénévoles intervenants.....	10
Biens des résidents.....	10
<b>C</b>	
Chambre.....	11
Coiffure.....	12
Conseil de la vie sociale -CVS.....	13
Contrat de séjour.....	13
Courrier.....	14
<b>D</b>	
Domicile.....	14
Dossier médico-administratif individuel.....	14
Droit à l'image.....	15
Droits civiques.....	15
Droits du résident et modalités d'exercice.....	15
<b>E</b>	
Engagement de payer.....	16
Evaluations gériatriques.....	16
<b>F</b>	
Facturation.....	16
Familles et proches du résident.....	17
Financement des établissements.....	18
Fin de vie.....	18

<b>I</b>	
Information du résident et des proches .....	18
<b>K</b>	
Kinésithérapie et autres métiers de la rééducation.....	19
<b>L</b>	
Liberté de mouvement.....	19
Linge de maison .....	19
Locaux : destination et accès .....	19
<b>M</b>	
Maîtrise des risques .....	20
Maltraitance.....	20
Médicaments .....	21
<b>N</b>	
Nuisances sonores.....	22
<b>O</b>	
Obligation de respecter les règles de vie collective.....	22
Obligation de respecter les biens et équipements collectifs .....	22
Obligation d’observer un comportement civique exempt de toute violence .....	22
Obligation pour les agents d’avoir un comportement professionnel .....	23
<b>P</b>	
Pédicurie .....	23
Personne de confiance.....	24
Personnes qualifiées .....	24
Plaintes et réclamations .....	24
Prestations hôtelières.....	24
Prix de journée .....	25
Produits d’hygiène et de beauté .....	25
Psychologue.....	25
<b>Q</b>	
Qualité .....	25
<b>R</b>	
Référent familial .....	26
Réfrigérateur .....	26
Repas accompagnants.....	26
Réservation de lit.....	27

Restauration .....	27
--------------------	----

## S

Sanctions en cas d'observation du règlement de fonctionnement.....	27
Sécurité des personnes.....	28
Soins permanents .....	28
Sorties et absences du résident .....	29
Spiritualité.....	29
Substances illicites .....	30

## T

Tarif Dépendance .....	30
Tarif Hébergement .....	31
Tarif Soin .....	32
Téléphone .....	32
Téléviseur.....	32
Transports extérieurs.....	32
Trousseau vestimentaire .....	33

## V

Visites reçues par le résident .....	33
--------------------------------------	----

## **A propos du règlement de fonctionnement**

Le règlement de fonctionnement se conforme aux dispositions du Code de l'action sociale et des familles ainsi qu'il rejoint les recommandations de bonnes pratiques de l'Agence nationale de l'évaluation sociale et médico-sociale -ANESM.

Le présent document s'adresse aux personnes âgées, 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...). Chacune des personnes susvisées, atteste avoir reçu un exemplaire du règlement et s'engage à en respecter les termes, avec toutes les conséquences de droit.

Il contribue à améliorer la vie collective de l'ensemble des acteurs qui évoluent au sein de l'EHPADCOURNOT-CHANGEY.

Document de portée générale et non négociable, le règlement de fonctionnement ne se substitue pas aux autres documents intéressant le fonctionnement de l'établissement, à savoir :

- 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 règlement de fonctionnement est élaboré par le Conseil d'Administration de l'Association COURNOT-CHANGEY, organisme gestionnaire, après avis du Conseil de la Vie Sociale en date du 16 mai 2018.

Il a été adopté le 25 avril 2018 par les membres du Conseil d'Administration à l'issue de l'Assemblée Générale Ordinaire du 25 avril 2018.

Il est valable pour une durée maximale de 5 ans. Il peut cependant faire l'objet de modifications utiles durant cette période.

Le règlement de fonctionnement à jour de toutes ses modifications est remis à toute personne formulant une demande d'admission, aux résidents installés et proches de ceux-ci, aux professionnels salariés, aux intervenants extérieurs quel que soit leur mode d'exercice ainsi qu'aux bénévoles et stagiaires.

Le règlement de fonctionnement est tenu à la disposition des autorités de tarification, en l'occurrence le Conseil Départemental de Haute-Saône et l'Agence Régionale de Santé de Bourgogne Franche-Comté.

## **Admission**

Les personnes intéressées peuvent demander leur admission dans l'établissement en déposant au secrétariat un dossier unique d'admission conforme au décret n°2012-493 du 13 avril 2012. Ce dossier composé d'un volet administratif et d'un volet médical doit être intégralement renseigné pour être étudié par l'établissement.

Dès qu'une chambre se libère, la commission d'admission de l'établissement consulte le dossier se trouvant en première position sur la liste d'attente. Liste qui est établie d'une façon chronologique.

Cette commission, composée du médecin coordonnateur, de l'infirmière coordinatrice, de la psychologue et du directeur de l'établissement, émet un avis au regard de l'état de santé et de l'autonomie de la personne ainsi qu'en fonction de la capacité de prise en charge de l'unité de vie qui accueillera le futur résident.

En cas d'avis favorable de la commission, une visite de pré-admission est organisée. Si confirmation de l'avis par la visite de pré-admission, l'admission est prononcée par le directeur de l'EHPAD COURNOT-CHANGEY. La personne est alors informée de cette décision et dispose d'un délai de réflexion de trois jours maximum. Seul le futur résident ou son représentant légal peut décider de laisser la place proposée à la personne suivante de la liste d'attente. Son dossier est alors descendu en bas de liste.

Au-delà de ce délai de trois jours, la chambre est proposée au candidat suivant de la liste d'attente.

L'accueil du nouveau résident et son installation sont assurés par notre responsable hôtelière. Elle accompagne le résident pendant ses premières heures d'adaptation à son nouveau cadre de vie. Les admissions sont donc organisées l'après-midi entre 13h30 et 14h.

## **Aide sociale**

Si le résident estime ne pas être en mesure de régler tout ou partie du prix de journée dû (tarif Hébergement + tarif Dépendance GIR 5-6), il est possible de demander l'aide sociale à l'hébergement allouée sous conditions de ressources par le Conseil Départemental du domicile de secours de l'intéressé. Pour cela, le résident s'adressera au bureau du secrétariat de l'établissement.

Pendant la période d'instruction du dossier d'aide sociale, l'établissement n'encaissera que 90 % des ressources personnelles du résident, et ce, jusqu'à la décision définitive du Conseil départemental compétent.

En cas d'admission à l'aide sociale, l'EHPAD COURNOT-CHANGEY continuera à encaisser 90 % des ressources personnelles du résident et facturera le solde de la pension au département compétent.

En cas de refus de l'aide sociale à l'hébergement notifié par le Conseil départemental compétent, le résident 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.

L'attention des intéressés est attirée :

- sur le fait que l'instruction d'un dossier de demande sociale s'attache à évaluer les revenus réels et potentiels du demandeur ainsi que la capacité contributive des obligés alimentaires ;
- sur le fait que le résident et ses obligés alimentaires, le cas échéant, ont la charge de constituer son dossier de demande de renouvellement de prise en charge ; en l'absence de notification de décision favorable de poursuite de l'aide sociale, dans un délai de 3 mois, suivant le terme fixé, l'EHPAD COURNOT-CHANGEY se renseignera auprès des services du Conseil départemental afin de savoir si des éléments relevant de la responsabilité du résident ou de ses obligés alimentaires font défaut pour l'instruction du dossier ;
- sur le fait que les sommes perçues au titre de l'aide sociale à l'hébergement sont entièrement récupérables sur l'actif successoral laissé par le bénéficiaire décédé.

Pour plus d'informations, consultez le règlement départemental d'aide sociale du département de votre domicile de secours.

### **Allocations logement**

Les personnes intéressées par une demande d'allocation logement accomplissent les démarches nécessaires à cette fin. Elles peuvent également s'adresser au secrétariat de l'établissement pour une aide dans leur démarche. Notre établissement est éligible à l'allocation au logement social -ALS mais pas à l'allocation personnalisée au logement -APL. Cette aide est versée directement au résident.

### **Animation**

Différentes animations socioculturelles et activités récréatives sont proposées et/ou organisées tout au long de l'année sur chaque site. Ces activités sont gratuites. L'aide des familles et des bénévoles sera toujours un geste bienvenu, respecté et recherché.

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

Le nombre des activités proposées permet de personnaliser la prestation et d'offrir aux résidents la possibilité d'effectuer un véritable choix selon leurs goûts, souhaits, envies, curiosités. Les activités d'animation sont définies avec le résident et

conformes à son projet de vie. Les activités d'animation sont définies avec le résident de manière individuelle ou collective lors des commissions d'animation que se déroulent tous les trois mois. Elles sont conformes à son projet de vie. L'animatrice se charge de remplir avec le résident lors de son entrée, la fiche individuelle de recueil de données sur ses souhaits en animation.

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 personnalisé de chaque personne accueillie.

Les résidents sont informés des différentes animations de la semaine grâce à un programme qui leur est distribué tous les lundis, sur l'écran d'affichage dynamique « VISIBOX » installé en face l'entrée principale, sur le tableau d'affichage réservé l'animation et visible sur notre site internet.

### **Animaux**

Sauf projet de service spécifique qui serait décidé par l'établissement, la cohabitation des animaux domestiques dans la chambre du résident et à demeure n'est pas autorisée. En revanche, les visiteurs sont autorisés à faire pénétrer un animal (chien ou chat) dans l'enceinte de la structure soit aux abords de l'établissement, soit dans le parc et espaces verts. Ils doivent cependant veiller à ce que l'animal ne présente pas de dangerosité pour les autres résidents ou pour le personnel (maladie, animal méchant). L'animal doit être tenu en laisse, (avec une muselière si nécessaire), ne pas divaguer dans l'enceinte de la structure (chambres, parties communes) et être propre. Tout incident relatif à la propreté (urine, déjections...) devra être nettoyé par le propriétaire de l'animal.

### **Appareils électriques**

L'utilisation de plaques électriques, de convecteurs électriques, de couvertures chauffantes, de fer à repasser, et de toasteur est interdite.

L'introduction de tout autre appareil électrique, multiprises comprises, dans la chambre du résident est soumise à l'autorisation préalable du responsable entretien en tant que de besoin.

### **Assurances**

L'EHPAD COURNOT-CHANGEY est assuré pour l'exercice de ses différentes activités. Il s'inscrit dans le cadre spécifique du droit et de la responsabilité administrative, pour ses règles de fonctionnement et l'engagement d'un contentieux éventuel.

L'établissement a également inclus dans son contrat d'assurances, la responsabilité civile individuelle des résidents. Les résidents sont donc dispensés d'en contracter une.

### **Bénévoles intervenants au sein du service animation**

Pour pouvoir intervenir au sein de l'établissement, tout bénévole doit signer une charte dite charte du bénévole.

Les bénévoles agissent en collaboration avec l'équipe d'animation, sous la responsabilité de l'animatrice et l'autorité du Directeur. La liste des bénévoles est affichée à l'entrée de l'établissement.

### **Biens des résidents**

Les chambres peuvent être fermées de l'extérieur, et également de l'intérieur.

Cependant, pour ces chambres pouvant être fermées à clé, le personnel est dépositaire d'une clé passe-partout pour lui permettre d'intervenir dans la chambre et d'assurer la sécurité des personnes hébergées.

Le résident peut conserver des biens, effets et objets personnels et disposer de son patrimoine et de ses revenus, sous réserve d'éventuelles mesures de protection juridique et de l'intervention de décisions de justice.

Conformément à la législation en vigueur (loi n°92-614 du 6 juillet 1992 ; décret du 27 mars 1993; articles L 1113-1 s. R 11-13-1 et s. du Code de la santé publique ; circulaire d'application du 27 mai 1994 sur les biens déposés et instruction du 07 février 2014), toute personne admise dans un établissement de santé ou dans un établissement social ou médico-social hébergeant des personnes âgées a la possibilité, lors de son admission, d'effectuer le dépôt des choses mobilières dont la nature justifie la détention durant son séjour dans l'établissement.

Le dépôt s'effectue auprès du directeur, lorsqu'il s'agit de sommes d'argent, de titres et valeurs mobilières, de moyens de règlement ou d'objets de valeur. Le dépositaire remet au déposant un reçu contenant l'inventaire contradictoire et la désignation des objets déposés. Ce reçu ou un exemplaire du reçu est versé au dossier administratif du résident.

En cas de décès du résident, les objets laissés par le défunt font alors l'objet d'un dépôt selon la procédure de dépôt ci-dessus décrite. L'information sur les règles relatives aux objets abandonnés est donnée aux personnes qui se présentent (famille, proches) pour accomplir les formalités de décès en précisant que le retrait des objets ne pourra, sauf dispositions contraires prises par le disparu et connues, être effectué qu'entre les mains des héritiers lors de la succession.

Les héritiers sont invités à procéder au retrait des objets déposés auprès du directeur (objets de valeur), en leur rappelant les dispositions de l'article 7 de la loi du 6 juillet 1992 (objets vendus, acquis ou détruits en cas de non réclamation).

En cas de vols, pertes ou dégradations de biens personnels du résident, la recherche d'une éventuelle responsabilité de l'établissement s'opère différemment selon la situation donnée. En pratique, trois situations peuvent survenir :

- Les biens déposés : responsabilité de l'établissement de plein droit plafonnée ; responsabilité de plein droit sauf cas de force majeure ou vice de la chose ; par ailleurs si le plaignant peut prouver une faute alors application de la responsabilité pour faute déplaçonnée ;
- Les biens détenus : par des résidents incapables d'effectuer les formalités de dépôt le jour de leur entrée : responsabilité de plein droit déplaçonnée ; incapables d'elles-mêmes et sans qu'un représentant légal ou un tiers soit là au moment de l'entrée pour pouvoir accomplir à sa place cette formalité ;
- Les biens conservés : par des résidents au cours de leur séjour : responsabilité de l'établissement pour faute déplaçonnée

L'EHPAD COURNOT-CHANGEY exclut la possibilité de dépôt feint consistant en ce que la chose déposable fasse l'objet de formalités de dépôt mais qu'à sa demande le résident conserve cette chose près de lui après avoir obtenu pour ce faire l'accord du directeur de l'établissement.

## **Chambre**

Dès lors que l'entrée au sein de l'établissement est convenue, la personne est orientée vers l'unité la plus indiquée pour son accompagnement. Le résident est hébergé en chambre individuelle.

La chambre est pré-équipée par L'EHPAD COURNOT-CHANGEY. Elle comporte, en général, un lit médicalisé, un chevet, une table, une chaise et un fauteuil de repos. La composition du mobilier de la chambre, hors literie, peut varier en fonction de l'unité d'hébergement. Chaque chambre dispose d'un espace sommeil et d'un cabinet de toilette attenant.

Le résident a la possibilité de personnaliser sa chambre (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 ;
- 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 du directeur ; l'entretien de ces pièces incombera au résident et/ou à sa famille ; le directeur peut décider du retrait d'objets ou mobiliers qui pourraient nuire à la sécurité de déplacement du résident ou à la sécurité générale de l'établissement ;
- Concernant les tableaux et autres objets nécessitant d'être suspendus, il est formellement interdit de procéder à la mise en place de crochets de suspension ou de clous dans les murs et dans les portes. Le résident pourra se rapprocher du directeur qui validera la demande et fera intervenir le service technique afin de réaliser cette opération. Toute dégradation de la structure du mur ou de la porte, perte des clés, à l'initiative du résident ou de sa famille entraînera la facturation de la réparation.

L'utilisation de multiprises est soumise à des normes de sécurité et doit être validée par le service technique de l'établissement.

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.

Sur décision de l'équipe pluridisciplinaire, le changement de chambre pourra être opéré. L'officialisation de ce changement fera l'objet d'un avenant au contrat de séjour ou d'un addendum au document individuel de prise en charge selon les cas.

Des explications précises sont données au résident concerné et/ou son représentant légal ou référent familial. Elles portent sur les motifs, modalités et conséquences du changement de chambre.

### **Coiffure**

La prestation coiffure n'est pas assurée par l'établissement, et le choix d'un prestataire est laissé à la libre appréciation du résident. Des coiffeurs libéraux interviennent au sein de l'établissement. Un local spécifique et adapté à leur activité professionnelle est mis à leur disposition.

Les rendez-vous avec le coiffeur sont pris directement par le résident, sa famille ou son représentant légal. Cependant, sur demande expresse du résident ou de sa famille, le secrétariat peut organiser le rendez-vous. 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.

### **Conseil de la vie sociale -CVS**

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 se compose de représentants élus par scrutin secret pour un mandat de trois ans, soit, au minimum :

- deux résidents,
- un représentant des familles,

et de personnes désignées, soit :

- un représentant de l'organisme gestionnaire,
- un représentant du personnel,
- du directeur de l'EHPAD COURNOT-CHANGEY ou de son représentant.

Leurs noms sont portés à la connaissance des résidents par voie d'affichage. Le CVS se réunit au moins trois fois par an.

### **Contrat de séjour**

Selon les cas, il sera établi entre L'EHPAD COURNOT-CHANGEY et le résident, un contrat de séjour ou un document individuel de prise en charge.

#### 1<sup>er</sup> cas de figure

Si la personne peut prendre une décision libre, éclairée et consciente d'intégrer l'établissement pour y vivre, il lui est remis un contrat de séjour dans les 15 jours suivant son entrée et qui devra être signé dans le mois qui suit l'entrée.

#### 2<sup>ème</sup> cas de figure :

Si la personne âgée n'est pas en capacité de prendre une décision libre, éclairée et consciente d'intégrer l'établissement pour y vivre, le contrat de séjour est proposé au représentant légal s'il y en a un.

#### 3<sup>ème</sup> cas de figure :

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, l'établissement établit un document individuel de prise en charge dans le mois suivant l'entrée. En cas de refus de la personne de signer le contrat de séjour, l'établissement l'invitera à écrire son refus (article 5 de la charte des droits et libertés de la personne accueillie issue de l'arrêté du 08 09 2003) et lui proposera une aide afin qu'une solution alternative soit trouvée.

## **Courrier**

Le résident peut envoyer à ses frais et recevoir du courrier y compris des abonnements à des journaux et revues. Le courrier est distribué du lundi au vendredi inclus. Le journal local est distribué également les samedis et dimanches.

Le résident qui souhaite que son courrier soit réexpédié par le secrétariat à un membre de sa famille, il doit fournir des enveloppes de réexpédition de courrier pré-timbrées. Elles sont en vente dans les bureaux de Poste.

## **Domicile**

La chambre occupée par le résident ne constitue pas son domicile mais son espace de vie privatif. Le domicile de secours reste celui correspondant à sa dernière adresse stable avant de s'installer au sein de l'établissement.

## **Dossier médico-administratif individuel**

L'établissement a mis en place un dossier résidents informatisé (avec déclaration à la CNIL) unique qui comprend un volet médical, un volet de soins, un volet administratif et un volet 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 de ce dossier (droit d'accès, 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.

Le résident, seul ou accompagné de la personne de son choix, et, le cas échéant, son représentant légal, a accès, sur demande formulée par écrit à monsieur le directeur de l'EHPAD COURNOT-CHANGEY, à son dossier médical et de soins.

La consultation du dossier peut avoir lieu sur place en présence du médecin ou par l'envoi de copie des documents. Les frais de copie et d'envoi sont à la charge du résident.

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.

## **Droit à 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. Les résidents concernés seront informés du choix d'effectuer ces prises de vue dont la diffusion publique ne pourra intervenir sans leur autorisation écrite personnelle.

## **Droits civiques**

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.

## **Droits du résident et modalités d'exercice**

Le résident est une personne qui a droit au respect de ses libertés fondamentales et qui s'exprime dans le respect réciproque des agents, des intervenants extérieurs, des autres résidents et de leurs proches, ainsi que les biens matériels collectifs du lieu de vie

Le résident a également 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 dans l'établissement de manière accessible, visible et lisible.

Pour permettre l'exercice de ces droits, l'établissement met en place progressivement, en sus du présent règlement de fonctionnement, les moyens listés ci-après :

- Remise à chaque résident ou à son représentant légal, avant son admission, d'un exemplaire du présent règlement de fonctionnement, d'un livret d'accueil comportant un exemplaire de la charte de la personne accueillie ;
- Elaboration du projet personnalisé de prise en charge ;
- Adaptation des agents à la personnalisation des accompagnements ;
- Conseil de la vie sociale ;
- Mise à disposition de salles culturelles et intervention des différents ministres du culte ;
- Programme de formations consacrées aux questions éthiques, de Bientraitance et contribuant à la qualité des accompagnements et prises en charge ;
- Elaboration, diffusion, analyse et restitution des résultats des enquêtes de satisfaction ;
- Rencontres réunissant la direction, l'infirmière coordinatrice, le médecin coordonnateur, la psychologue, les résidents et leurs proches ;
- Conclusion de conventions avec les partenaires locaux pour contribuer à l'élaboration d'une filière gériatrique et gérontologique ;

- Mise en place du dossier résident unique, formalisé, sécurisé, et informatisé;
- Définition et mise en place d'une politique qualité au travers d'une démarche qualité institutionnelle ;
- 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.

### **Engagement de payer / Caution solidaire**

Le résident et/ou ses obligés alimentaires ou représentant légal signent un acte de caution solidaire et le cas échéant de solliciter le bénéfice de l'aide sociale.

### **Evaluations gériatriques**

Le résident, afin de déterminer le tarif dépendance à appliquer, accepte de se soumettre à une évaluation de son niveau d'autonomie de manière à identifier son groupe iso-ressources d'appartenance (GIR) ainsi qu'à diverses évaluations médicales, comportementales et gériatriques décidées par le médecin coordonnateur de l'établissement.

### **Facturation**

Les conditions générales ou ordinaires de facturation du tarif Hébergement et du tarif Dépendance (ticket modérateur GIR 5-6 ou talon de prévention) sont précisées dans les rubriques correspondantes du règlement de fonctionnement.

Vous pouvez adresser vos réclamations relatives à la facturation :

- Soit par téléphone en appelant le directeur au 03.84.64.56.00
- Soit par courrier à :

Monsieur le directeur  
 EHPAD COURNOT-CHANGEY  
 11 rue de la Vieille Tuilerie BP 134  
 70104 GRAY Cedex

Toute réclamation fera l'objet d'un examen attentif. Les réclamations relatives à la facturation sont, en l'absence de procédure amiable, ou lorsqu'elle a échoué, portés selon les cas devant les tribunaux de l'ordre judiciaire ou administratif, compétents.

Sauf demande contraire du résident ou de son représentant légal ou de la famille diligente et après avis médical, la chambre du résident hospitalisé est conservée durant une période maximale de trente-cinq jours. A partir du quatrième jour d'hospitalisation, le montant du forfait journalier hospitalier est déduit du montant du prix de journée hébergement pendant la durée de l'hospitalisation selon les conditions du Conseil départemental de la Haute-Saône.

Le résident a droit à trente-cinq jours de vacances par année civile, celles-ci pouvant être prises fractionnées en plusieurs périodes ou continues. Pendant ces périodes de

vacances, le résident règle le montant du tarif hébergement minoré des charges variables relatives à la restauration et à l'hôtellerie, selon les conditions fixées par l'article R314-204 du CASF. Au-delà du 4<sup>ème</sup> jour d'absence, un montant forfaitaire de 5.00 € sera donc déduit du tarif hébergement.

Ne seront considérées comme vacances que les périodes d'au moins 4 jours d'absence consécutifs.

Toute absence, quel qu'en soit le motif, d'une durée inférieure à 72 heures ne donne pas lieu à une modification du montant des frais de séjour, déduction faite du ticket modérateur APA dès le premier jour.

La facturation s'arrête le jour même du décès. A ce titre, la famille du résident s'engage à libérer la chambre et à reprendre les effets personnels dans un délai de 72 heures. Si la chambre n'est pas libérée pour être réoccupée, elle sera facturée au tarif réservation.

Un résident décidant de quitter l'EHPAD CURNOT-CHANGEY pour convenances personnelles (retour à domicile, changement d'établissement...), devra en informer par écrit le directeur de l'établissement au moins 30 jours à l'avance. Si la chambre n'est pas libérée pour être réoccupée, elle sera facturée au tarif réservation.

### **Familles et proches du résident**

Pendant toute la durée du séjour, l'information et la communication entre la famille et l'établissement - dans le respect de la volonté et de l'intérêt du résident ainsi que de son droit au respect de sa vie privée - doit s'instaurer afin d'assurer au mieux leur complémentarité dans un climat de confiance mutuelle.

Conformément à la réglementation, l'établissement réalise un certain nombre d'actions permettant d'associer les familles à la vie des unités de personnes âgées :

- Participation, pour les membres élus, au Conseil de la vie sociale.
- Réalisation d'une enquête biannuelle de satisfaction.
- Aménagement de lieux de convivialité (salons...).
- Participation des familles à certaines activités d'animation.
- Accompagnement à l'installation initiale du résident.
- Information et consultation dans la procédure d'élaboration du projet personnalisé et de la signature du contrat de séjour de la personne accueillie.
- Réunions d'information à destination des familles
- Association de la famille lors des consultations médicales externes et des hospitalisations éventuelles.
- Information préalable de la famille en cas de nécessité de réorientation du résident.

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, le Directeur 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 l'unité de vie du résident et d'engager les procédures administratives et judiciaires adaptées.

### **Financement des établissements**

Les activités d'EHPAD sont financées comme suit :

- un tarif journalier afférent à l'hébergement supporté par le résident ;
- un 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.

### **Fin de vie**

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.

Si le décès survient dans la structure, l'établissement en avertit la famille par tout moyen et selon les modalités recueillies en amont du décès. Dans l'attente d'instructions éventuelles, l'établissement s'engage à mettre en œuvre les moyens nécessaires au respect des dernières volontés du résident.

Le corps du défunt repose dans sa chambre jusqu'à l'intervention de l'opérateur funéraire.

### **Information du résident et des proches**

Dès l'avis favorable émis par la commission d'admission, les documents informatifs suivants sont remis par la secrétaire à la personne âgée et à toute personne impliquée dans le placement (entourage, représentant légal...) :

- le livret d'accueil ;
- et ses deux annexes : règlement de fonctionnement et charte des droits et libertés de la personne accueillie.

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 ainsi qu'il est informé de son accompagnement ou de sa prise en charge à laquelle il participe directement, notamment concernant les soins qui lui sont prodigués.

## **Kinésithérapie et autres métiers de la rééducation**

Tous les kinésithérapeutes libéraux peuvent intervenir au sein de l'EHPAD COURNOT-CHANGEY à condition qu'ils aient signés un contrat avec l'établissement.

Ce contrat définit les modalités d'intervention et de transmission d'informations relatives à l'intervention du professionnel de santé dans l'établissement, de coordination des soins entre le professionnel de santé et le médecin coordonnateur ainsi que les exigences en termes de formation de la qualité des soins. Ce contrat doit être conclu entre le professionnel de santé exerçant à titre libéral et le directeur d'établissement.

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

## **Liberté de mouvement**

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

## **Linge de maison**

Le linge hôtelier (draps, couvertures, taies d'oreiller, alèses, serviettes de toilette, serviettes de table) est fourni et entretenu par l'EHPAD COURNOT-CHANGEY.

Un forfait linge est facturé annuellement.

## **Locaux : destination et accès**

Chaque site d'hébergement comporte, outre les chambres :

- Des locaux à usage professionnel ;
- Des locaux à usage collectif destinés aux résidents et aux visiteurs.

Les locaux à usage professionnel (salles de soins, bureaux, réserves, locaux techniques...) 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.

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

- salles à manger
- salons
- salon de coiffure
- parcs et espaces verts aménagés
- salle d'animation (salle multimédia)

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 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.

### **Maîtrise des risques**

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 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 de l'établissement, en lien avec l'équipe opérationnelle du Centre d'appui pour la prévention des infections associées aux soins (CPIAS), 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 visites techniques de sécurité. Les locaux sont équipés de dispositifs de sécurité appropriés et reçoivent régulièrement la visite de la Commission de sécurité incendie.
- 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, de ventilateurs, pour lutter contre la chaleur excessive.
- L'EHPADCOURNOT-CHANGEY dispose d'un plan d'alerte d'urgence, appelé «Plan bleu», qui est mobilisé au profit des personnes âgées à l'occasion de risques exceptionnels. Ce plan est mis à jour annuellement.
- 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.

### **Maltraitance**

Les faits de maltraitance ou de violences physique, morale ou financière, sont inacceptables, que leur origine soit du fait :

- d'un résident,

- d'un employé,
- d'une famille,
- d'un intervenant extérieur,
- ou d'une personne qualifiée de « bénévole ».

Tout salarié doit, en vertu de l'article 40 du Code de Procédure Pénale, informer le Procureur de la République des crimes et délits dont il a connaissance, sous peine d'être condamné lui-même. En ce sens, toute infraction sera immédiatement signalée à la direction de l'EHPAD COURNOT-CHANGEY qui jugera avec discernement, et en tenant compte de la situation de la personne à l'initiative de l'acte, des suites qui devront y être données.

Tout salarié qui témoigne de mauvais traitements ou privations infligés à un résident ou relate de tels agissements ne peut faire l'objet de mesures défavorables le concernant en matière d'embauche, de rémunération, de formation, de qualification, de promotion professionnelle ou de renouvellement du contrat de travail, ou toute autre sanction disciplinaire.

La direction de l'EHPAD COURNOT-CHANGEY met en œuvre tous les moyens de prévention de la maltraitance qu'elle soit d'ordre physique, psychique ou moral, matériel et financier, de négligence active ou passive. En cas de maltraitance avérée, la direction accomplira les démarches administratives et judiciaires appropriées.

Plus globalement, toute personne (résident, famille, visiteur...) qui constate un fait portant atteinte à une personne doit en informer le personnel ou directement la direction de l'établissement, selon la gravité, pour que des mesures adaptées soient prises.

Toute personne (résident, famille...) a également la possibilité de contacter librement le numéro d'ALMA - 3977. Comme chacun dispose des voies de recours de droit commun en cas de maltraitance dont lui ou autrui serait victime.

## **Médicaments**

L'EHPAD COURNOT-CHANGEY a signé une convention avec une officine de ville. Elle assure la dispensation et la préparation des médicaments des résidents de l'établissement.

La distribution des médicaments est exclusivement assurée par les infirmières de l'EHPAD COURNOT-CHANGEY excepté pour les médicaments de nuit qui sont distribués par un aide soignant.

L'administration des médicaments est sous la responsabilité du personnel infirmier des unités d'hébergement.

Les médicaments peuvent ne pas être compatibles entre eux, voire provoquer de graves effets secondaires. Toute demande relative aux traitements médicaux

nécessite d'être formulée à un médecin (médecin traitant du résident ou médecin coordonnateur de l'établissement).

### **Nuisances sonores**

L'utilisation d'appareil de radio, de télévision ou de tout autre système phonique se fera avec discrétion. En cas de difficultés auditives, le port d'écouteurs sera préconisé.

### **Obligation de respecter les règles de vie collective**

Les résidents doivent respecter les règles de vie collective instituées au sein de l'EHPAD CURNOT-CHANGEY.

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.

Par ailleurs, une hygiène corporelle et vestimentaire satisfaisante du résident et de son entourage sera recherchée.

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

A titre indicatif, 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 :

- consentir à l'accompagnement du soignant pour effectuer la toilette dans le cadre du respect de la personne,
- se coiffer et se vêtir de manière adaptée ou décente et renouveler sa tenue ou ses vêtements,
- laisser le personnel d'entretien procéder au nettoyage et au rangement de son lieu privé.

### **Obligation de respecter les biens et équipements collectifs**

Chaque résident (ainsi que sa famille) doit, dans la mesure de ses possibilités, veiller à ne pas nuire à la propreté des locaux et respecter les biens et équipements mis à sa disposition.

### **Obligation d'observer un comportement civique exempt de toute violence**

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 de l'établissement 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, les animaux 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 addictif (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, télévision et téléphone
- 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.

### **Obligation pour les agents d'avoir un comportement professionnel**

Les obligations de civilité et de bienveillance incombent aux professionnels intervenant auprès des personnes âgées. Tout manquement est passible de sanctions administratives et/ou pénales en cas de méconnaissance avérée de ses obligations en ces matières et notamment tout personnel, témoin d'une maltraitance, a obligation d'en informer la direction de l'établissement dans les meilleurs délais.

Le personnel a interdiction, dans le cadre de l'exécution du service, d'engager des transactions avec les résidents, de solliciter ou d'accepter des pourboires, de recevoir des dons et legs. Il est demandé de respecter 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.

### **Pédicurie**

Si le résident souhaite une prestation de l'ordre de la pédicurie de confort, il peut faire appel à un professionnel libéral de son choix. Ce type de prestation demeure à la charge totale du résident, qui s'engage à en couvrir les frais.

Les rendez-vous sont pris directement par le résident ou sa famille. Ils peuvent néanmoins, sur demande expresse du résident ou de sa famille, être pris par le personnel du secrétariat de l'établissement.

### **Personne de confiance**

Le résident peut désigner une personne de confiance de son choix pour l'assister au cours 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.

### **Personnes qualifiées**

Le préfet et le président du Conseil départemental nomment conjointement pour l'ensemble de la Haute-Saône des personnes qualifiées. Elles ont pour mission, sans pouvoir de contrainte, de trouver des solutions par le dialogue aux conflits entre les résidents et l'établissement.

### **Plaintes et réclamations**

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, rendez-vous ou par écrit.

Tout incident, énoncé d'une plainte ou conflit sera enregistré et traité avec tout le soin exigé et donnera lieu à une réponse écrite, si nécessaire.

Cette procédure de médiation interne s'inscrit dans le cadre plus large de la procédure de gestion des plaintes et des réclamations mise en place au sein de l'EHPAD COURNOT-CHANGEY.

Cette organisation interne est destinée à permettre une gestion rapide, efficace et adaptée des conflits qui surviendraient à l'occasion de la prise en charge de l'utilisateur et de sa famille.

### **Prestations hôtelières**

Les prestations hôtelières personnalisées sont le cas échéant, détaillées dans le contrat de séjour ou le document individuel de prise en charge selon les cas.

Les prestations hôtelières générales 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 rafraîchi au sein de l'établissement, concourant au confort des personnes accueillies en cas de fortes chaleurs ;
- des espaces extérieurs aménagés et accessibles.

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

### **Prix de journée**

Le résident s'acquitte d'un prix de journée composé du tarif hébergement en vigueur et du tarif dépendance des GIR 5-6 (ou ticket modérateur ou talon de prévention). Le prix de journée résulte d'un arrêté pris par le Président du Conseil départemental après qu'il ait fixé le montant des charges nettes d'exploitation.

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.

### **Produits d'hygiène et de beauté**

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 toilette, déodorant, crème dépilatoire, ...) ne sont pas fournis par l'EHPAD COURNOT-CHANGEY. 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.

Il existe, au sein de l'établissement, une vitrine regroupant ces produits ainsi que des piles, enveloppes, stylos, ... . Les résidents peuvent en faire l'achat s'ils le souhaitent.

Les accessoires tels que barrettes, bigoudis, pinces à cheveux, à épiler, coupe-ongles, mouchoirs en papier sont également à fournir par le résident ou sa famille.

### **Psychologue**

Une psychologue peut proposer un accompagnement spécifique au résident et à ses proches en fonction du besoin.

### **Qualité**

Un recueil de la satisfaction des résidents et de leurs familles est effectué tous les deux ans par le biais d'un questionnaire de satisfaction.

L'EHPAD COURNOT-CHANGEY est engagé dans une démarche d'évaluation de la qualité des prestations qu'elles délivrent. Une évaluation interne est réalisée tous les 5 ans, et une évaluation externe tous les 7 ans.

Les motifs d'insatisfaction ou les éventuels dysfonctionnements repérés au quotidien, sont recueillis au travers de transmissions d'évènements indésirables examinées par le comité de pilotage de l'établissement.

## **Référent 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 un référent, les proches veilleront à désigner parmi eux un référent.

## **Réfrigérateur**

Sauf exception liée à l'activité du service, l'équipement d'un réfrigérateur est toléré après accord du directeur. Cet accord est délivré sous quatre conditions :

- Le réfrigérateur doit être neuf et d'un gabarit compatible avec l'espace de la chambre et les nécessités de service. La facture mentionnant la date d'achat sera exigée avant toute installation du réfrigérateur particulier ;
- Son entretien régulier doit être assuré par le résident ou sa famille, selon la procédure d'hygiène fournie par l'établissement. Cette mesure vise à éviter le risque d'infection alimentaire ;
- Le réfrigérateur est destiné à conserver exclusivement des boissons bouchées ;
- Les aliments périssables pourront être déposés dans le réfrigérateur à la condition qu'ils soient maintenus dans des conditions de conservation adaptées et consommés dans la journée et détruits au-delà.

Tout manquement à cette consigne conduira à l'interdiction d'équiper la chambre d'un réfrigérateur individuel et à son retrait par le résident ou sa famille.

L'EHPAD COURNOT-CHANGEY 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.

## **Repas accompagnants**

Des repas « accompagnants » sont proposés à titre onéreux aux personnes qui souhaitent partager ce moment avec un résident. Le service doit être sollicité 72 heures à l'avance et dans la limite des places disponibles. La réservation de ces repas doit être faite auprès du « secrétariat » par téléphone ou directement au bureau, du lundi au vendredi, de 08h00 à 16h30. Seuls les personnels du secrétariat sont habilités à prendre les réservations de ces repas.

Les tarifs des repas sont affichés au secrétariat. Concernant leur règlement, deux possibilités sont offertes : soit il se fait à l'avance ou le jour du repas auprès du secrétariat, soit en fin de mois sur facture.

Le menu servi est celui du jour, le même que celui des résidents. Une salle peut être proposée aux familles pour fêter, avec le résident, des événements familiaux avec un menu différents (de celui proposer ce jour-là par la maison de retraite). Pour cette

occasion, vous pouvez prendre contact avec le chef cuisinier afin d'étudier votre demande et de vous faire des suggestions de menus.

Le personnel de service fera son possible pour satisfaire vos attentes qui ne doivent pas être celles dispensées dans un restaurant.

### **Réservation de lit**

L'EHPAD COURNOT-CHANGEY se réserve toute faculté de facturation anticipée en cas de réservation de lit. Aussi, à compter de la date de validation de l'accord de l'usager, il lui sera demandé de s'acquitter du montant d'une réservation de lit correspondant au tarif journalier d'hébergement minoré des charges variables relatives à la restauration et à l'hôtellerie. Ce montant est estimé à 5.00 € par jour. Ce dispositif permet de maintenir une option sur la chambre pendant que le futur bénéficiaire ou son entourage prend les dispositions nécessaires à l'admission. La durée de la réservation de la chambre ne peut excéder quinze jours.

### **Restauration**

La maison de retraite est responsable de la qualité sanitaire des repas et collations servis aux résidents lorsque ces préparations sont élaborées et distribuées par le service de restauration de l'établissement. En effet, l'établissement, dans le respect de la réglementation sanitaire en vigueur met en œuvre les dispositions décrites dans son Plan de Maitrise Sanitaire pour garantir la sécurité et la salubrité des repas. La préparation des repas par le résident n'est donc pas autorisée dans les chambres.

Les repas sont préparés par les cuisiniers de l'établissement sous contrôle d'une diététicienne et dans le respect d'un plan alimentaire. Les régimes médicalement prescrits sont pris en compte et font l'objet d'un suivi médical. La texture alimentaire : normale, hachée ou mixée est adaptée au besoin du résident.

Les repas sont servis en salle à manger ou en chambre si l'état de la personne âgée le justifie excepté pour le petit-déjeuner qui lui, est servi uniquement en chambre.

Les horaires de ces repas sont les suivants :

- Petit-déjeuner : entre 7h30 et 8h30
- Déjeuner : 12h15
- Goûter : à partir de 15h00 au coin salon
- Diner : 18h00

Une commission menu est organisée régulièrement par le chef cuisinier sous plusieurs formes : soit sous la forme de réunions en présence de résidents, de la diététicienne, de personnels soignants et du directeur ou son représentant, soit sous la forme de repas partagés. Le chef cuisinier s'invite toutes les semaines à la table de résidents en salle à manger pour recueillir leur avis sur les repas servis et leurs éventuels souhaits.

Des repas à thème sont régulièrement proposés durant l'année.

### **Sanctions en cas d'observation du règlement de fonctionnement**

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

La transgression avérée d'une ou plusieurs des présentes dispositions peut donner lieu à :

- un premier avertissement simple délivré par la direction de l'EHPADCOURNOT-CHANGEY ;
- un second et dernier avertissement avec information de la famille ;
- une exclusion du résident prononcée par le directeur de l'établissement, dans le respect des droits de l'usager et en s'assurant d'une solution relais.

En cas de situations extrêmes (dangerosité physique ou mentale, agressivité, menaces graves vis-à-vis d'autrui...), l'exclusion 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, ou à des tiers, la direction de l'EHPADCOURNOT-CHANGEY se réserve le droit d'engager les poursuites adaptées.

### **Sécurité des personnes**

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 et administrative 24 heures sur 24 dans l'établissement par l'appel malade, la veille de nuit et le dispositif des gardes et astreintes.

Les soins sont dispensés en fonction des règles professionnelles et déontologiques en vigueur dans les différentes professions.

Tout dysfonctionnement matériel doit être signalé sans qu'il soit opéré de manipulation préalable en dehors de celle qui permettrait une sauvegarde des personnes ou des biens

### **Soins permanents**

L'EHPAD assure une permanence médicale et paramédicale 24 heures sur 24 et 365 jours par an avec la présence, sur place, d'aides-soignants, d'infirmiers et de médecins coordonnateurs salariés. Ces derniers sont présents à l'établissement du lundi au samedi à hauteur de 0.50 équivalent temps plein soit environ 76 heures par mois.

La permanence des soins est garantie en toutes circonstances :

- En cas d'absence massive de personnel, une procédure adaptée est mise en œuvre ;
- Les urgences médicales, c'est-à-dire les urgences internes somatiques ou psychiatriques : le personnel qui constate l'urgence prévient immédiatement l'infirmière de service qui appelle le médecin traitant du résident, le médecin de garde ou le centre 15 et applique le protocole interne.

Le suivi médical peut être assuré par le médecin choisi par le résident, conformément à la réglementation en vigueur.

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 individuel.

### **Sorties et absences du résident**

Si l'état de santé ou les capacités du résident le lui permettent, il peut sortir à sa convenance. Le résident ou ses proches sont tenus d'en informer l'infirmière et de signaler l'heure de son retour, afin de prévenir l'inquiétude qui résulterait du constat de l'absence.

Le résident ou ses proches veillent à informer 48 heures à l'avance l'infirmière d'une sortie de plusieurs jours nécessitant une préparation pour que cette sortie s'opère dans de bonnes conditions pour le résident lui-même (avis médical préalable).

### **Spiritualité**

La dimension spirituelle de chacun est respectée, qu'elle revête un caractère religieux ou non.

Le résident peut recevoir, à sa demande, la visite du ministre du culte de son choix. Sur demande exprimée auprès du directeur, les ministres des cultes des différentes confessions peuvent rendre visite au résident. L'aumônerie catholique peut servir de liaison.

Pour ce qui concerne le culte catholique, l'établissement met à disposition un lieu pour célébrer l'office. Des bénévoles de l'aumônerie catholique viennent rencontrer les résidents qui le souhaitent tous les 15 jours. Une messe est célébrée tous les mois par un prêtre. L'équipe d'animation est en mesure de vous informer des dates et heures des célébrations. De plus, ces éléments sont affichés dans le hall d'entrée.

Pour les autres cultes, l'identité et les coordonnées des personnes référentes sont affichées aussi dans le hall d'entrée.

Les personnels et les résidents s'obligent à un respect mutuel des croyances, convictions et opinions.

Ce droit à la pratique religieuse s'exerce dans le respect de la liberté d'autrui et sous réserve que son exercice ne trouble pas le fonctionnement normal de l'établissement.

Tout prosélytisme est exclu. Toute manifestation sectaire également.

### **Substances illicites**

Les visiteurs ne doivent pas introduire dans l'établissement de substances illicites.

Il est interdit de fumer ou de vapoter dans les espaces publics de l'EHPAD COURNOT-CHANGEY.

### **Tarif Dépendance**

Le tarif Dépendance recouvre l'ensemble des prestations d'aide et de surveillance nécessaires à l'accomplissement des actes essentiels de la vie, qui ne sont pas liés aux soins que le résident est susceptible de recevoir. Il couvre également les produits d'incontinence.

Le montant du tarif Dépendance est arrêté selon le GIR de l'intéressé par le président du Conseil départemental de la Haute-Saône. Le GIR individuel est déterminé en utilisant une grille d'évaluation officielle dénommée grille AGGIR.

Plus précisément, le montant du tarif Dépendance est fixé :

- sur la base du GIR évalué dans les premières semaines suivant l'admission dans l'établissement si elle est postérieure au 1er janvier,
- sur la base du GIR évalué au cours de l'année précédente : soit au moment de la dernière évaluation annuelle systématique si le résident en a fait partie, soit à son admission dans la section si elle a été postérieure à la dernière évaluation annuelle.

Le résident dont la dépendance est comprise entre le GIR 1 et le GIR 4 et dont le domicile de secours est situé dans le département de la Haute-Saône bénéficie de l'ADPA. Cette allocation est versée directement à l'EHPAD COURNOT-CHANGEY. Aucune démarche particulière n'est à effectuer par le résident qui remplit les conditions requises.

Pour les résidents dont la dépendance est comprise entre le GIR 1 et le GIR 4 et dont le domicile de secours est situé dans un autre département, il est donc conseillé de retirer un dossier auprès du Conseil départemental d'origine pour pouvoir bénéficier de l'allocation personnalisée d'autonomie.

Quel que soit le degré de dépendance, le résident reste redevable d'un ticket modérateur facturé à terme à échoir, non couvert par l'ADPA versée par le Conseil départemental de la Haute-Saône. Son montant équivaut à la tarification du GIR 5-6.

La facturation du tarif Dépendance est suspendue dès la 1<sup>ère</sup> heure d'absence de l'établissement, du résident concerné.

### **Tarif Hébergement**

Le tarif Hébergement est fixé annuellement par arrêté du président du Conseil départemental de la Haute-Saône sur proposition du Conseil d'Administration de l'Association COURNOT-CHANGEY, organisme gestionnaire de l'EHPAD. Il s'applique sur l'année civile.

Toutes les modifications du prix de journée font l'objet d'un affichage dans l'établissement, et d'un courrier d'information joint au premier avis des sommes à recouvrer suivant le changement de tarifs.

Les contestations éventuelles doivent être exercées uniquement auprès du Conseil départemental de la Haute-Saône.

Le tarif Hébergement est payé à échoir (depuis le décret du 18 10 2013, la facturation du tarif hébergement et du tarif dépendance doit être faite à terme à échoir selon l'article R314-181 du Code de l'Action Sociale et des Familles –CASF), chaque mois par le résident qui s'en acquitte auprès de l'EHPAD COURNOT-CHANGEY.

Les modes de paiement acceptés sont :

- prélèvement ;
- chèque libellé à l'ordre de l'EHPAD COURNOT-CHANGEY ;
- numéraire ;
- virement bancaire.

Les paiements anticipés sont restitués dans le mois après la résiliation du contrat de séjour, déduction faite du montant des éventuelles dégradations constatées dans l'état de sortie de la chambre.

Le tarif Hébergement comprend :

- Les frais de personnel hôtelier, administratifs et les services généraux,
- L'hébergement et la nourriture,
- Le chauffage et l'éclairage,
- Le blanchissage du linge plat et du linge personnel des résidents, l'entretien des locaux,
- L'assurance dégâts des eaux, incendie, explosions et responsabilité civile,
- L'animation,
- Les frais généraux de gestion et de fonctionnement.

Le tarif Hébergement ne comprend pas :

- les prestations de coiffure, de manucure, d'esthéticienne, et les soins de pédicurie de confort qui sont à acquitter directement par le résident ou sa famille au prestataire,
- la fourniture des produits d'hygiène et de toilette.

### **Tarif Soins**

Le tarif Soins est entièrement supporté par l'Assurance maladie et n'est donc pas facturé au résident.

Au titre du tarif Soins, l'établissement perçoit une dotation financière annuelle qui couvre les dépenses suivantes, à l'exclusion de toutes les autres :

- charges de personnel médical, paramédical et soignant salarié de l'établissement ;
- dispositifs médicaux ;

Toutes les dépenses de soins non comprises dans la dotation doivent faire l'objet d'une demande de remboursement adressée directement par le résident auprès de sa caisse de sécurité sociale et de sa mutuelle. Il est rappelé que toute prescription qui n'entre pas dans le parcours coordonné de soins n'ouvre pas droit à remboursement.

### **Téléphone**

Le résident peut soit posséder un téléphone mobile, soit disposer d'une ligne fixe privée. Pour ce qui concerne la ligne fixe, il suffit que le résident intéressé s'adresse directement auprès de l'opérateur téléphonique de son choix.

Pour l'équipement d'un téléphone mobile, il appartient également au résident ou à sa famille d'engager les démarches avec l'opérateur téléphonique de son choix.

La fourniture de l'appareil téléphonique, l'abonnement comme sa résiliation et les communications sont à la charge du résident. Tout dysfonctionnement sera traité par le résident directement avec l'opérateur concerné.

### **Téléviseur**

Le résident peut apporter son téléviseur personnel muni d'un câble d'antenne aux normes européennes. Il doit être conforme aux normes électriques en vigueur, donc récent et en bon état. Son installation sera soumise à la validation du service maintenance-sécurité. Le résident ne sera pas soumis à la charge de la redevance télévisuelle.

Chaque chambre dispose des alimentations nécessaires au branchement d'un téléviseur. Tout dysfonctionnement du téléviseur doit être géré par le résident.

### **Transports extérieurs**

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

Les autres déplacements à l'extérieur de l'établissement sont effectués conformément à la réglementation en vigueur. Dans ce cadre, les transports sanitaires ne sont pas à la charge financière de l'établissement mais à la charge du résident.

### **Trousseau vestimentaire**

Chaque résident doit disposer, à son entrée dans l'établissement, d'un vestiaire personnel composé au minimum des pièces suivantes :

- 12 tricot de corps
- 12 culottes / slips
- 6 chemises de nuit / pyjamas
- 6 tenues de jour
- 2 paires de pantoufles lavables en machine
- 6 paires de chaussettes /bas /collants
- 1 paire de chaussure de ville (prévoir une paire plus confortable pour l'été)
- 1 trousse de toilette complète (avec coupe-ongles, etc.)
- 1 sac de voyage ou valise
- 1 peignoir/robe de chambre (facultatif)
- 1 manteau + 1 veste de printemps

### **Identification du linge : information importante**

L'identification des vêtements personnels du résident est assurée par la blanchisserie de l'établissement. Ce service est facturé à l'admission. Aucun autre frais de marquage du linge ne sera réclamé durant le séjour. Il est donc indispensable, lors du séjour, de confier **au secrétariat** tous nouveaux vêtements afin d'en assurer le marquage.

### **Visites reçues par le résident**

Le résident peut recevoir des visites soit dans les différents lieux de vie, soit dans sa chambre à condition de ne gêner ni l'organisation du service ni les autres résidents. L'espace privé de chaque résident accueilli, (affaires personnelles, souvenirs, photos, mobilier...) doit être respecté par tous les membres des familles et les visiteurs.

Les visiteurs doivent avoir une tenue correcte. Ils doivent éviter d'élever le ton de la conversation et de provoquer tout bruit intempestif. 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 de l'établissement. A l'invitation du personnel soignant, les visiteurs devront se retirer des chambres des résidents ou autres lieux pendant l'exécution des soins. Il en ira de même lors de l'entretien des locaux.

Le temps du repas est assimilé à un temps de soin sous la responsabilité du personnel soignant. Les résidents ont besoin de tranquillité, de sérénité et de calme. La présence de personnes extérieures peut être déstabilisante pour certains résidents. Elles ne sont donc pas autorisées à assister aux repas.

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.

L'accès à l'établissement des journalistes, photographes, démarcheurs et représentants est subordonné au consentement du ou des résidents concernés, et pour les majeurs protégés au consentement du représentant légal. En outre, ils doivent obtenir l'accord préalable du directeur de l'EHPAD COURNOT-CHANGEY.

Afin de respecter les contraintes de fonctionnement de la collectivité, il est souhaitable que les visites aient lieu en dehors des heures de repas et de soins et se terminent à 20 heures, sauf aménagement particulier autorisé par l'encadrement.

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, le directeur 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 l'unité d'hébergement du résident et d'engager les procédures administratives et judiciaires adaptées.

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 devrait signaler à l'infirmière coordinatrice la nature de cette intervention. Les intervenants prendront attache auprès de l'infirmière coordinatrice de sorte à disposer des éléments nécessaires à leurs interventions et sans que celles-ci préjudicient à l'organisation du service et à la qualité de l'accompagnement et de la prise en charge du résident par l'établissement. Par ailleurs, 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 GRAY, le

Pour l'EHPAD COURNOT-CHANGEY,      Le résident ou son représentant légal

**Frédéric MEUNIER**  
**Directeur,**

**Nom et Prénom :**