Centre Hospitalier
de Tourcoing

RÈGLEMENT DE FONCTIONNEMENT

LES MAISONNÉES

EHPAD - UHR



• (EHPAD) **ÉTABLISSEMENT D'HÉBERGEMENT POUR PERSONNNES ÂGÉES DÉPENDANTES**
• (UHR) **UNITÉ D'HÉBERGEMENT RENFORCÉE**

SOMMAIRE

Chapitre I | Droits et libertés du résidant 6
1.1 Valeurs fondamentales 6
1.2 Accompagnement et prise en charge 6
1.3 Référent familial et personne de confiance 7
A. Référent familial 7
B. Personne de confiance 7
1.4 Dossier du résidant 7
A. Règles de confidentialité et de partage 7
B. Droit d'accès 8
C. Règlement Général sur la protection des Données : RGPD 8
1.8 Autres formes d'expression 9
1.9 Recours, médiation et personnes qualifiées 9
1.10 Consultation du rapport d'évaluation HAS 9

Chapitre II | Le fonctionnement de l'établissement 10
2.1 Régime juridique de l'établissement 10
2.2 Personnes accueillies 10
2.3 Admissions 10
2.4 Contrat de séjour 10
2.5 Sécurité des biens et des personnes, responsabilités et assurances 10
A. Sécurité des personnes 10
B. Biens et valeurs personnels 10
C. Sécurité 11
D. Assurances 11
E. Clés 11
F. Prothèses 11
2.6 Situations exceptionnelles 12
A. Vague de chaleur et grand froid 12
B. Incendie 12
C. Vigilances sanitaires 12
D. Accompagnement à la santé 12

Chapitre III | Règles de vie collective et devoirs de l'usager 13
3.1 Obligation des personnes accueillies et des visiteurs 13
3.2 Règles de conduite 13
A. Respect d'autrui 13
B. Absences, sorties, hospitalisations 13
C. Visites 14
D. Produits illicites et matériels interdits 14
E. Nuisances sonores 15
F. Respect des biens et équipements collectifs 15

Chapitre IV | Vie quotidienne 16
4.1 Confort et aménagement de la chambre 16
4.2 Entretien de la chambre 16
4.3 Repas 16
A. Horaires 16
B. Menus 17
4.4 Activités et loisirs 17
4.5 Le linge et son entretien 17
4.6 Pratique religieuse 18
4.7 Droits civiques 18
4.8 Fin de vie 18
4.9 Courrier 18
4.10 Télévision 18
4.11 Téléphone - Appel Visio - Internet 18
A. Téléphone 18
B. Appel Visio 19
C. Internet 19
4.12 Transports et stationnement 19
A. Prise en charge des transports 19
B. Accès à l'établissement : Stationnement 19
4.13 Animaux 19
4.14 Prestations extérieures 19
A. Prestations de soins externes 19
B. Coiffure 19

Chapitre V | Dispositions relatives aux personnels 20

PRÉAMBULE



Ce document a été validé, après avis du Conseil de la vie Sociale du 11 décembre 2008, par :

- Le Conseil Exécutif du 27 janvier 2009 ;
- Le Comité Technique d'Établissement du 30 janvier 2009 ;
- Le Commission Médicale du 29 janvier 2009 ;
- Le Conseil d'Administration du 30 janvier 2009.

La dernière révision du présent règlement a été validée, après avis du Conseil de la vie Sociale et par le Conseil de Surveillance, et sera remis :

- Aux résidants présents et aux nouveaux résidants,

Et mis à disposition :

- De chaque membre du personnel ;
- De chaque bénévole.

Nonobstant les dispositions générales du règlement intérieur du Centre Hospitalier de Tourcoing, le présent règlement de fonctionnement fixe les règles générales et permanentes d'organisation et de fonctionnement de la structure dans le respect des droits et libertés de la personne âgée ou handicapée.
Le règlement reconnaît la dignité de la personne âgée accueillie dans la structure et garantit les droits du résidant. Il fixe les règles de vie en collectivité. Il constitue une véritable charte de fonctionnement de l'établissement. Il précise, le cas échéant, les modalités d'association de la famille à la vie de l'établissement. Il est à disposition à l'accueil de la résidence.

L'encadrement de la résidence et le Référent Administratif sont à la disposition de la personne accueillie pour lui en faciliter la compréhension.
Le présent règlement est révisé chaque fois que nécessaire et au moins une fois tous les 5 ans.
Les modifications font l'objet d'avenants conclus dans les mêmes conditions que le règlement initial.
Les résidants ou leurs représentants légaux sont informés de celles-ci par tous les moyens utiles.

La signature du contrat de séjour comporte l'acceptation du présent règlement de fonctionnement.

Chapitre I | Droits et libertés du résidant



1.1 Valeurs fondamentales

L'accueil et le séjour dans l'établissement s'inscrivent dans le respect des principes et valeurs définis par la charte des droits et libertés de la personne accueillie.

Cette charte est affichée dans chacune des résidences. Elle est communiquée au résidant et à sa famille au moment de l'admission.

L'établissement a rédigé une charte spécifique définissant les valeurs qui fonde la prise en charge individuelle du résidant. Cette charte est affichée dans la résidence et remise à chacun des membres du personnel. L'application de cette charte se concrétise par l'élaboration du projet d'établissement et notamment du projet personnalisé.

L'établissement est donc avant tout un lieu de liberté pour le résidant lui conférant, dans les limites des contraintes de la vie institutionnelle et de la liberté d'autrui, le droit au libre arbitre, ce qui inclut le droit au risque.

Ainsi, outre la liberté de se déplacer, de communiquer et de participer à la vie de la collectivité, le résidant jouit au sein de la résidence du respect de sa dignité, de son intégrité et de sa vie privée.

De plus, l'établissement garantit le droit de l'exercice des droits civiques et veille à en faciliter l'exécution.

Le résidant est une personne qui a droit au respect de ses libertés fondamentales, dans le respect réciproque :

- Des salariés ;
- Des intervenants extérieurs ;
- Des autres résidants ;
- Et de leurs proches.

1.2 Accompagnement et prise en charge

Chaque résidant a droit au professionnalisme et à une attention constante des membres du personnel, lequel fait tout son possible pour que la personne trouve bien-être et confort.

C'est pourquoi, au sein de la résidence, l'ensemble des membres du personnel est formé, compétent et impliqué. Il est à disposition pour répondre aux interrogations à la fois du résidant et de sa famille.

Le vouvoiement et l'utilisation du nom de famille sont de rigueur. Toutefois les résidants souhaitant être appelés par leur prénom devront le signaler au personnel qui le notifiera dans le dossier informatisé du résidant.

Les professionnels frappent systématiquement à la porte de la chambre avant d'y pénétrer et ceci, dans la mesure du possible, seulement après y avoir été invités par la personne accueillie.

Les toilettes et soins sont effectués avec la porte de la chambre ou de la salle de bain fermée.

Une permanence médicale est assurée par le médecin référent de la structure, complétée d'un système de garde et astreintes. Le médecin prescrit et coordonne les soins réalisés et à réaliser par l'ensemble des professionnels intervenant dans la résidence. Les prestations médicales auxquelles le résidant a droit sont précisées dans son contrat de séjour.

Pour assurer la sécurité de notre circuit du médicament, l'établissement dispose d'une Pharmacie à Usage Interne (PUI) qui fournit les traitements aux résidants. Afin d'éviter tous risques d'interactions médicamenteuses indésirables, il est interdit aux résidants de consommer des médicaments en dehors de ceux délivrés par notre pharmacie. Ainsi, les familles et proches des résidants ne doivent en aucun cas fournir à leur parent/ami de médicaments.

L'établissement s'emploie, dans l'ensemble des actions qu'il met en œuvre, à maintenir le plus haut niveau d'autonomie possible pour chacun des résidants.

Ainsi, le personnel aide, si nécessaire, les résidants à accomplir les gestes principaux de la vie quotidienne. L'objectif est de laisser faire le résidant plutôt que de faire à sa place.

Des objectifs d'accompagnement adaptés seront définis avec le résidant dans le cadre de son projet personnalisé qui vise à maintenir une continuité dans la prise en charge entre le domicile et l'institution en définissant des objectifs en accord avec ses habitudes de vie et les règles de vie collectives. Ces objectifs d'accompagnement sont actualisés chaque année.

Cas d'une personne désorientée ou dans l'incapacité de s'exprimer :

La contractualisation du projet de vie et du projet personnalisé d'accompagnement se fera avec l'aidant à l'entrée sur la base des concepts développés dans l'établissement.

En entrant dans l'établissement, le résidant, sa famille, ses proches acceptent ces concepts d'accompagnement. En cas de désaccord sur ces principes et sur leur mise en œuvre, le résidant serait dans l'obligation de rechercher une autre structure d'accueil.

1.3 Référent familial et personne de confiance

Afin de faciliter les relations entre l'établissement et l'entourage, vous devez désigner un référent familial et/ou une personne de confiance suivant les termes définis ci-dessous. Les noms de ces personnes sont indiqués dans le dossier administratif (référent familial) et signalés à l'infirmière (personne de confiance) dès votre entrée.

A. Référent familial

Le référent familial est la personne que vous désignez parmi vos proches, qui vous aide dans votre vie quotidienne, et que vous souhaitez voir informée prioritairement. Il fera le lien avec les autres membres de la famille. Une distinction peut être réalisée entre « référent administratif » et « référent soins » si le résidant souhaite désigner des personnes différentes pour ces deux aspects.

B. Personne de confiance

Vous serez invité à désigner une « personne de confiance ». Il s'agit d'un membre de votre entourage qui pourra vous accompagner si vous rencontrez des difficultés dans la connaissance et la compréhension de vos droits. Les modalités précises de rédaction et de validité sont définies dans le formulaire spécifique qui vous sera remis et expliqué lors d'un entretien avec le médecin.

1.4 Dossier du résidant

A. Règles de confidentialité et de partage

La confidentialité des données relatives au résidant est garantie dans le respect de la réglementation en vigueur.

Dans le cadre de la prise en charge du résidant, l'établissement se réserve la possibilité de partager, entre les membres de l'équipe de soins pluridisciplinaire et les intervenants, les informations « utiles et nécessaires » le concernant dans le respect du secret professionnel.

Ce partage d'information sera considéré comme consenti dès lors que le contrat de séjour sera signé.

B. Droit d'accès

Tout résidant (qui peut être accompagné de la personne de son choix) et, le cas échéant, son représentant légal, a accès, sur demande formulée de manière précise et écrite à la direction, à son dossier médical et de soins.

La communication des données peut s'effectuer avec un accompagnement professionnel approprié si nécessaire.

C. Règlement Général sur la protection des Données : RGPD

Conformément au Règlement Général de Protection des Données (RGPD) et à la loi du 06 janvier 1978 modifiée, vous disposez du droit d'accès aux données vous concernant, de les rectifier de les faire transmettre (portabilité), et, sous certaines conditions, de les faire effacer. Toutes les demandes sont à formuler :

Par mail : dpo@ch-tourcoing.fr

Par courrier : Data Protection Officer GHT

HGLP Direction Générale

Centre Hospitalier Universitaire de Lille 2

Avenue Oscar Lambret 59037 LILLE

1.5 Promotion de la bientraitance et Prévention de la maltraitance

La politique de promotion de la bientraitance est une priorité de l'établissement. Dans ce cadre, des groupes de travail sont mis en place et les professionnels bénéficient de formations visant à une application dans leurs pratiques quotidiennes.

La Direction donnera les suites appropriées à tout acte éventuel de maltraitance physique, psychique ou morale, matérielle et financière, et de négligence active ou passive dont elle pourrait avoir connaissance.

Toute personne (personnel, famille, aidant, bénévole…) a l'obligation de dénoncer les faits de maltraitance dont elle est témoin. Elle est alors protégée conformément à la législation en vigueur. Il existe un numéro national d'appel contre la maltraitance envers les personnes âgées et les personnes handicapées, le n° **31 33**, qu'il est possible d'appeler pour une écoute, un soutien et une orientation.

La résidence a également mis en place un système de « feuille de signalement » que chacun a la possibilité de remplir et de déposer dans l'urne à l'accueil pour faire connaître à la direction tout événement ou situation qu'il jugerait nécessaire.

Il est également possible de faire part de vos remerciements par le biais de la fiche de remerciements mis à votre disposition.

Il est rappelé que les faits de malveillance et de maltraitance commis à autrui sont passibles de sanction disciplinaire et/ou de poursuites judiciaires. Le Code Pénal condamne également les complices de maltraitance et les personnes dont le silence a permis aux faits de se dérouler.

1.6 Prises de vue (photographies, film)

L'établissement est amené à effectuer des prises de vues (photos et vidéos) dans le cadre des activités d'animation.

Tout résidant doit indiquer sa volonté dans le contrat de séjour quant à l'utilisation, la publication ou la reproduction, d'une prise de vue le concernant. En cas d'autorisation de prise de vues, le résidant renonce à toute poursuite judiciaire.

On appelle « droit à l'image » le droit de toute personne physique à disposer de son image, quelle que soit la nature du support de publication ou de diffusion de l'image. Ce droit s'applique également aux professionnels qui ne peuvent pas faire l'objet de prises de vues sans leur consentement.

1.7 Conseil de la Vie Sociale

Conformément à la législation en vigueur, il existe un Conseil de la vie Sociale (CVS) pour l'ensemble des résidants. Cette instance d'expression des résidants et des familles est un conseil consultatif qui peut donner son avis et faire des propositions sur toute question intéressant le fonctionnement des structures.

Un fascicule d'information, le règlement intérieur et le dernier procès-verbal de la réunion du Conseil de la vie Sociale sont consultables à l'accueil et sur le site internet des résidences.

Toute modification du présent règlement devra être présentée au Conseil de la vie Sociale pour avis, avant approbation par le Conseil de Surveillance.

1.8 Autres formes d'expression

Afin d'associer les résidants et leur famille à la vie de l'établissement, d'autres formes d'expression sont proposées :

- Des enquêtes de satisfaction générales annuelles et thématiques ;
- Des commissions de restauration et d'animation ;
- Des fiches de signalement / remerciements ;
- Des entretiens réalisés avec les professionnels de la résidence qui essaieront d'apporter une réponse à votre problème.

1.9 Recours, médiation et personnes qualifiées

Tout incident, énoncé d'une plainte ou conflit sera traité. Si vous ou vos proches rencontrez des difficultés particulières durant votre séjour ou avez des félicitations, des remarques, ou une réclamation, vous pouvez nous en faire part de différentes façons :

- En répondant aux enquêtes de satisfaction annuelles ;
- En vous adressant oralement ou par écrit au Directeur Adjoint, chargé du Pôle de Gérontologie à l'adresse suivante :

  Centre Hospitalier de Tourcoing
  155 rue du Président Coty
  BP 619 - 59208 Tourcoing Cedex
  gerontologie@ch-tourcoing.fr

Pour le traitement d'une réclamation, veuillez préciser le nom et prénom du résidant, date de naissance ainsi que la résidence (et l'identification de la personne qui écrit le cas échéant : nom, prénom, adresse, lien avec le résidant) :

- En vous adressant à l'encadrement (cadre de santé/ infirmier coordinateur – IDEC) / Responsable Hôtelier…) ;
- En remplissant une « fiche de signalement » ou « une fiche de remerciements » à déposer dans l'urne à l'accueil de la résidence ;
- En vous adressant aux représentants des usagers du Conseil de la Vie Sociale.

Toutefois, si aucune de vos démarches n'a abouti, il est possible de contacter la Commission des Usagers en adressant un courrier au Directeur du CH de Tourcoing.

Le signalement peut être transmis à l'Agence Régionale de Santé Hauts-de-France (ARS HdF) et au Conseil Départemental qui ont une mission de contrôle.

ARS Hauts-de-France

Point Focal Régional, 556 avenue Willy Brandt - 59777 Euralille - France
03 62 72 77 77 | ars-hdf-signal@ars.sante.fr

Conseil Départemental

Hôtel du Département 51, rue Gustave Delory - 59047 Lille Cedex - France
infos-signalement-autonomie59@lenord.fr

Toute personne peut faire appel à une « personne qualifiée » afin de l'aider à faire valoir ses droits. Elle doit être choisie sur une liste établie par le Préfet, le Conseil Départemental et l'Agence Régionale de Santé (ARS). Les modalités précises d'intervention et de contact sont définies dans le formulaire spécifique remis à l'admission.

1.10 Consultation du rapport d'évaluation HAS

Dans le cadre de la démarche nationale d'évaluation portée par la HAS, l'établissement fait l'objet d'une visite réalisée tous les 5 ans. Celle-ci vise à apprécier la qualité des prestations et la sécurité de l'accompagnement.

Le résidant, ou son représentant légal, peut consulter l'intégralité des rapports d'évaluation. La demande est à formuler auprès du directeur, par écrit. Un rendez-vous sera proposer afin de permettre une consultation sur place, dans des conditions garantissant la confidentialité des informations.

Chapitre II | Le fonctionnement de l'établissement



2.1 Régime juridique de l'établissement

La résidence est un établissement public rattaché au Centre Hospitalier de Tourcoing, établissement public de santé géré par un Conseil de Surveillance et un Directeur.

Afin d'assurer une gestion de proximité, un Directeur Adjoint chargé du Pôle de Gérontologie gère des structures d'hébergement pour personnes âgées.

L'établissement est habilité à recevoir des bénéficiaires de l'Allocation Personnalisée d'Autonomie (APA) et de l'aide sociale, le cas échéant. Il répond également aux normes d'attribution de l'allocation logement.

2.2 Personnes accueillies

L'établissement accueille des personnes d'au moins 60 ans (sauf dérogation), seule ou en couple.

Elles sont prioritairement originaires du secteur géographique de l'établissement ou des autres structures administrativement rattachées au Centre Hospitalier.

La personne accueillie au sein de l'établissement est appelée : « **résidant** » ou « **habitant** » précisant ainsi que celle-ci y réside.

2.3 Admissions

L'admission du résidant est prononcée par le Directeur de l'établissement sur examen du dossier médical et administratif par une commission d'admission hebdomadaire.

L'admission est préparée avec l'intéressé(e) et ses proches. Le Directeur s'assure du désir du résidant, et dans la mesure du possible, de son consentement.

L'admission est décidée en fonction des places disponibles et de l'urgence « médico-sociale » dans laquelle se trouve la personne en demande d'hébergement.

2.4 Contrat de séjour

Il est signé un contrat de séjour entre l'établissement et le résidant, ou son représentant légal le cas échéant, ou à défaut son référent familial.

2.5 Sécurité des biens et des personnes, responsabilités et assurances

A. Sécurité des personnes

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

L'établissement assure notamment une permanence 24h/24h et chaque résidant dispose d'un système appel (dans la chambre et/ou sur soi). Cependant, il ne peut y avoir une présence constante des soignants dans la chambre du résidant.

B. Biens et valeurs personnels

À l'entrée, un inventaire des effets personnels de valeurs est réalisé. Celui-ci est mis à jour à chaque apport et reprise d'effets. Un coffre-fort est également mis à disposition dans les chambres de tous les résidants (pour les Résidences Mahaut de Guisnes et Isabeau du Bosquel). L'établissement ne saurait être tenu responsable de la perte, du vol, des biens de valeur non déposés. L'argent du résidant est sa propriété exclusive et personnelle.

Pour les résidants hébergés au titre de l'aide sociale, l'argent de poche est remis mensuellement :

- Par virement bancaire sur le compte courant personnel ;
- À défaut, par distribution du régisseur de la résidence qui représente la Trésorerie du Centre Hospitalier.

Toute demande d'argent de poche supplémentaire doit être formulée au régisseur.

L'argent de poche peut rester momentanément en dépôt à la trésorerie pour raison médicale. Pour les majeurs protégés, les dispositions sont prises par le représentant légal.

L'usage des pourboires est strictement interdit. En revanche, pour faire connaître leur satisfaction, les résidants ou leur famille sont invités à adresser une lettre à la Direction.

Toute proposition de dons doit faire l'objet d'un courrier à la Direction de l'établissement qui se réserve le droit d'accepter ou de refuser le don. La réponse étant faite par courrier au donneur éventuel.

C. Sécurité

Toute personne qui constate un fait portant atteinte à une personne ou à un bien doit en informer, selon la gravité, l'encadrement de la résidence ou la Direction afin que des mesures adaptées soient prises.

L'utilisation d'appareillage ne doit pas être détournée de son objet. 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.

L'introduction dans la chambre d'appareillages électriques est soumise à l'avis du technicien de maintenance de la résidence, qui, le cas échéant, pourra interdire l'utilisation d'un ou plusieurs appareils (quantité d'appareils trop importante ou mauvaise qualité de ceux-ci). Elle doit également faire l'objet d'une mise à jour de l'inventaire.



L'accès aux résidences se fait par digicode. Il est rappelé qu'il ne faut pas communiquer le code et faire attention à la bonne fermeture des portes par les visiteurs.

D. Assurances

L'établissement est assuré pour l'exercice de ses différentes activités, dans le cadre des lois et règlements en vigueur et dispose d'une garantie « Responsabilité civile des personnes âgées de plus de 60 ans ». Cette garantie couvre la responsabilité civile personnelle encourue par les personnes âgées de leur propre fait, ou du fait du matériel et mobilier qu'elles peuvent détenir dans les locaux, pour les dommages causés aux tiers dans l'enceinte et à l'extérieur de l'établissement.

E. Clés

Pour certains résidants dont l'état de santé le permet, il est possible de fermer la porte de la chambre au moyen d'une clé carrée. Pour des raisons de sécurité, le personnel a l'autorisation d'ouvrir une porte préalablement fermée si cela s'avère nécessaire.

F. Prothèses

Prothèses auditives, dentaires, lunettes sont souvent des objets essentiels à la santé des personnes accueillies. Il est fortement recommandé de procéder à l'identification, à la gravure de ces objets afin de limiter les risques de perte. Toute perte ou vol, pour lequel la responsabilité des professionnels ne saurait être reconnue, n'est pas pris en charge. Le Centre Hospitalier décline toute responsabilité.

2.6 Situations exceptionnelles

A. Vague de chaleur et grand froid

Une veille saisonnière est activée durant les périodes : canicule et grand froid. Le personnel est sensibilisé aux mesures à prendre pour protéger les résidants des conséquences sanitaires des fortes chaleurs et du grand froid. L'établissement dispose de salles rafraîchies et de matériel de climatisation/ ventilation.

La Direction Logistique déclenche les différentes demandes aux prestataires de l'établissement notamment concernant l'adaptation des températures. De plus, elle veille à rendre la voierie et les accès aux abords des bâtiments accessibles en cas d'intempéries.

Une information est faite par voie d'affichage aux résidants et à leurs proches.

B. Incendie

Les résidants doivent se conformer aux consignes de sécurité incendie affichées dans la résidence. Il est interdit de modifier les installations électriques existantes et l'utilisation des appareils électriques nécessite l'avis des services techniques représenté par l'agent polyvalent en poste sur la résidence.

Les locaux sont équipés de dispositifs de sécurité incendie. Des formations sont régulièrement dispensées au personnel.

Des exercices et des formations du personnel contre l'incendie sont régulièrement organisés.

C. Vigilances sanitaires

L'établissement met en œuvre des règles sanitaires visant notamment à prévenir les infections nosocomiales, les toxi-infections alimentaires et le risque de légionellose.

D. Accompagnement à la santé

- **Plan de prévention et de maitrise du risque infectieux**

L'établissement, conscient de la vulnérabilité fréquente de sa population accueillie et des risques inhérents à la vie en collectivité, élabore une politique de prévention des infections.

Celle-ci prend en compte l'actualité en santé et les besoins identifiés de l'établissement.

L'établissement s'inscrit également dans une Démarche d'Analyse et Maîtrise du Risque Infectieux (DAMRI) visant à améliorer en permanence la gestion du risque.

C'est également dans ce cadre que l'établissement peut être amené à établir de nouvelles règles d'hygiène temporaires en cas d'épidémies telles que la Covid-19 ou d'autres infections respiratoires aiguës, gastro-entérites, ou bactéries multi résistantes. Ces règles, bien que parfois contraignantes, font l'objet d'une évaluation régulière et évoluent en fonction de la maîtrise exceptionnelle du risque.

• Règle d'hygiène et de prévention du risque infectieux pour les personnes accueillies

Afin de lutter contre le risque d'infection associée aux soins, les professionnels respectent les précautions standards. Ces mesures visent à réduire le risque de transmission croisée des agents infectieux entre soignant-soigné et environnement.

Le résidant ainsi que ses visiteurs, sont également encouragés à respecter certaines de ces règles dont :

- L'hygiène des mains (en rentrant dans l'établissement, en sortant des toilettes, avant d'aller manger, avant une activité, en sortant de la chambre…) ;
- Le port systématique du masque en cas de symptômes respiratoires, en particulier pendant les épidémies hivernales.

Pour assurer la maîtrise du risque infectieux au sein des Résidences les professionnels de santé collaborent avec l'Unité d'Hygiène et de Lutte contre les Infections Nosocomiales (UHLIN).

Chapitre III | Règles de vie collective et devoirs de l'usager



3.1 Obligation des personnes accueillies et des visiteurs

En entrant dans l'établissement, le résidant, sa famille et ses proches s'engagent à respecter le contrat de séjour et le règlement de fonctionnement et notamment :

- Les valeurs fondamentales de prise en charge développées dans l'établissement ;
- Le projet personnalisé d'accompagnement du résidant ;
- Le respect des rythmes de vie collective ;
- Le comportement civil à l'égard des autres personnes accueillies et du personnel ;
- Le respect des biens et des équipements collectifs.

Tout manquement à ces règles, y compris de la part des visiteurs, pourra entraîner sur décision du Directeur, une interdiction définitive de visite dans l'établissement.

3.2 Règles de conduite

L'harmonie et le bon fonctionnement de la vie collective supposent le respect de règles de vie commune.

A. Respect d'autrui

La vie collective et le respect des droits et des libertés respectives impliquent une attitude qui rend la vie commune agréable : politesse, courtoisie, convivialité et solidarité.

Ces règles doivent être effectives et appliquées de tous : les résidants, le personnel, les familles, les intervenants extérieurs et les bénévoles. Le personnel ne doit en outre exercer aucune distinction parmi les résidants.

Maintenir une hygiène corporelle satisfaisante est également nécessaire pour ne pas nuire au bien-être des résidants et du personnel.

B. Absences, sorties, hospitalisations

Les modalités de facturation sont précisées dans le contrat de séjour.

En section EHPAD, sauf contre-indication médicale, les résidants peuvent s'absenter librement dans la journée. Toutefois, pour des raisons de sécurité, il est demandé de prévenir le personnel de leur absence. Une absence non-signalée peut provoquer des inquiétudes et déclencher une recherche de l'établissement et/ou autorités compétentes.

De même, il est préférable d'indiquer, au personnel du service, le but de la sortie afin de pouvoir aisément aider le résidant en cas de besoin.

Pour une absence de plusieurs jours, le résidant ou sa famille préviendra préalablement l'encadrement ou l'infirmière des jours et heures de départ et de retour, ainsi que des coordonnées de la personne qui l'accueille.

L'établissement mettra en œuvre une recherche de la personne dès qu'il se sera rendu compte d'une absence inhabituelle.



Le résidant peut, à sa demande, quitter définitivement l'établissement. La sortie est prononcée par le Directeur, après avis du médecin (cf. article 16 du Contrat de Séjour).

Lorsque l'état de santé le nécessite, le résidant peut être transféré, après en avoir été informé, vers un service d'hospitalisation du Centre Hospitalier de Tourcoing ou vers tout autre centre spécialisé.

C. Visites

Les familles et les proches sont les bienvenus et leur présence est encouragée afin de favoriser le maintien d'une vie sociale de qualité. L'accès de la résidence se fait par digicode ce qui permet une grande liberté dans les horaires de visite, sauf en période de crise sanitaire. En concertation avec le personnel soignant, les familles sont invitées à participer à la vie quotidienne de leur proche à tout moment de la journée.

Afin de respecter la tranquillité des résidants, il est néanmoins conseillé de réaliser les visites entre 8h et 20h. Le résidant, sous réserve de contre-indication médicale, peut accueillir ses visiteurs soit dans sa chambre, soit dans les locaux communs intérieurs comme extérieurs (salons, parc…).

Lors des visites, la tranquillité des autres résidants devra être respectée. Les visiteurs veillent à ne pas perturber le fonctionnement et l'organisation des structures. Les familles accompagnées de jeunes enfants devront veiller à ce qu'ils ne perturbent pas le calme des autres résidants. Les enfants, qui sont toujours les bienvenus, devront rester sous la surveillance de leurs parents.

Par ailleurs, il a été convenu que les familles, proches, amis des résidant(e)s désireux d'être présent(e)s lors des temps de repas auprès de leur parent ou proche, peuvent le faire à la condition d'intégrer la chambre du résidant visité, et dans laquelle ce dernier sera invité à prendre son repas. Le salon des familles est à la disposition de chacun (moyennant une réservation auprès de l'accueil) et est un espace vivement conseillé lorsque les visiteurs d'une même famille sont nombreux et/ou pour la célébration d'événements familiaux.

Dans le cas où un visiteur perturberait la tranquillité du service, l'entrée de l'établissement pourra lui être interdite sur décision du Directeur.

Les journalistes, photographes, démarcheurs et représentants ne peuvent rendre visite aux résidants sans l'accord préalable du Directeur. N'hésitez pas à signaler au personnel toutes personnes inconnues du service ou ayant un comportement suspect que vous verriez dans l'établissement.

Des bénévoles interviennent dans l'établissement. Ils ont signé une convention avec l'établissement. Ils sont identifiables par un badge dont le port est obligatoire. Les résidants restent libres de bénéficier ou de refuser les services d'un bénévole.

D. Produits illicites et matériels interdits

Conformément au décret n°2006-1386 (JO du 15 novembre 2006), il est interdit de fumer dans l'enceinte de l'établissement. Pour des raisons de sécurité, il est strictement interdit de fumer dans les chambres et dans les unités de vie et de soins.

Sauf autorisation expresse de l'encadrement, qui peut être liée à un évènement particulier, l'introduction de boissons alcoolisées est interdite dans l'enceinte de l'établissement. Les perturbations que leur usage pourrait entraîner, peuvent déboucher sur l'exclusion de l'établissement.

La détention d'armes de toutes sortes est proscrite dans l'enceinte de l'établissement. La consommation de produits illicites est interdite.

E. 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'un casque sera demandé.

F. Respect des biens et équipements collectifs

Chaque résidant doit, dans la mesure de ses possibilités, respecter la propreté des locaux et le mobilier mis à sa disposition.

Les denrées périssables apportées par les familles ou le résidant lui-même doivent être consommées rapidement, et conservées dans des conditions adaptées.

L'établissement décline toute responsabilité en cas de conservation ou d'utilisation inappropriée dans la chambre du résidant.

Les dispositions suivantes s'appliquent :

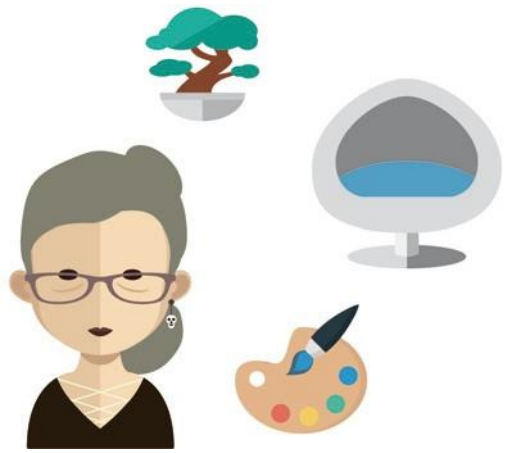
- Ces denrées doivent être consommées exclusivement par le résidant, dans sa chambre, pour des raisons de d'hygiène et de sécurité.
- Les plats nécessitant d'être réchauffés doivent être préparés, apportés et réchauffés exclusivement par la famille. L'établissement n'est pas en mesure d'assurer ces manipulations pour des raisons d'hygiène et de sécurité.
- Les familles doivent veiller au strict respect des régimes alimentaires prescrits (textures adaptées, restrictions médicales, interdictions alimentaires…).
- Les équipes peuvent être amenées à jeter toute denrée périmée ou présentant un risque sanitaire. Cette intervention est réalisée en présence du résidant ou, si cela n'est pas possible, après l'en avoir informé.

Les résidants ont librement accès aux parties collectives de la résidence.

L'accès des vestiaires du personnel et des locaux de service est formellement interdit.

Les résidants doivent se garder de jeter, dans les allées ou sur les pelouses entourant les bâtiments, des objets ou détritus alimentaires susceptibles d'attirer les animaux et de nuire à la propreté et à l'esthétique de l'environnement.

Chapitre IV | Vie quotidienne



4.1 Confort et aménagement de la chambre

Les chambres sont individuelles. Une salle d'eau adaptée à la personne handicapée est adjointe à chaque chambre. La chambre est meublée par l'établissement.

Le résidant peut apporter des petits éléments de mobilier (fauteuil, guéridon…) et de décoration (tableaux, bibelots…). Pour en faciliter l'entretien et la sécurité, la chambre ne doit pas être encombrée.
Ainsi :

- Il est convenu d'éviter les tapis de sol, source de chute et d'entretien difficile,
- Les appareils électriques sont autorisés sous réserve de validation de l'agent polyvalent de la résidence, et ce pour des raisons de sécurité,
- Toute fixation au mur doit être effectuée par l'agent polyvalent de la résidence.

Toutes les chambres sont équipées d'un système d'appel à destination du personnel.

Lorsque l'exécution de travaux nécessite de libérer temporairement la chambre, le Directeur en informe chaque résidant qui ne peut s'y opposer. Le Directeur s'engage alors à transférer le résidant dans des conditions qui répondent à ses besoins.

La chambre est le domicile du résidant, il est demandé au personnel de respecter son intimité.

Toutefois, pour des raisons de sécurité (incendie, dégât des eaux…), le personnel doit pouvoir pénétrer dans le logement. En conséquent, il est interdit de poser un verrou ou de modifier la serrure de la porte.

4.2 Entretien de la chambre

Le ménage de la chambre est assuré par le personnel de l'établissement. Le résidant peut néanmoins participer à l'entretien de sa chambre notamment dans l'objectif du maintien de l'autonomie.

L'équipe de maintenance assure l'entretien du bâti et du matériel fourni par l'établissement.

L'entretien et la réparation des effets personnels du résidant sont à sa charge.

En cas d'apparition de nuisibles, la Direction de la résidence doit être immédiatement informée pour prendre les mesures nécessaires à leur élimination.

4.3 Repas

A. Horaires

Les repas peuvent être pris en salle à manger ou en chambre, selon le choix du résidant. L'établissement veille toutefois à encourager la prise des repas en salle à manger, afin de prévenir le risque d'isolement et de favoriser le maintien du lien social, essentiels au bien-être de chacun.

Ils sont servis aux horaires suivants :

- Le petit-déjeuner est possible à partir de 7h ou selon les habitudes de vie du résidant.
- Le déjeuner à 12h.
- Un goûter est servi à partir de 15h.
- Le dîner à 18h15.
- Une collation est possible en soirée, sur proposition ou sur demande.

Les horaires des repas peuvent être adaptés au rythme de vie du résidant.

Des petit-déjeuner en libre-service à partir de 7h30 sont organisés à minima une fois par mois.

B. Menus

Les habitudes alimentaires et convictions religieuses sont prises en compte dans la mesure du possible. Les régimes particuliers font l'objet d'une prescription médicale.

Les menus hebdomadaires sont affichés à l'entrée des salles à manger. Les menus sont établis par une diététicienne de manière à être équilibrés.

Tout au long de l'année, une commission des repas se réunit pour se prononcer sur les menus à venir, sur la base d'un plan alimentaire et prend en compte les goûts et habitudes alimentaires des résidants.

Des contrôles qualité sont réalisés périodiquement afin d'assurer la sécurité sanitaire et alimentaire.

4.4 Activités et loisirs

Chaque résidant est libre d'organiser sa journée. Des activités et animations, individuelles ou collectives, sont proposées toute la semaine. Chaque résidant est libre d'y participer. Le programme mensuel est affiché dans l'établissement. Chacun est invité à y participer.

Les prestations ponctuelles d'animation seront signalées au cas par cas ainsi que les conditions financières de participation, s'il y a lieu (voyages, sorties…). Des bénévoles viennent régulièrement participer à ces activités dans les structures au titre de l'accompagnement et de l'encouragement.

Chaque résidant peut trouver une réponse à son besoin de loisirs, en rencontrant l'animateur au travers de diverses activités (chant, revue de presse, conversation, couture, pâtisserie, peinture…).

De plus, les activités appréciées pour chaque résidant sont recueillies lors de la réalisation du projet de vie individualisé. Ainsi, autant que possible, l'établissement diversifie et oriente ses animations pour répondre au mieux aux goûts de chacun.



4.5 Le linge et son entretien

Avoir des vêtements personnels permet de garder une identité sociale.

Un trousseau minimum est conseillé dès l'entrée (cf. dépliant « Constitution et entretien du trousseau »). Il doit être adapté aux habitudes de vie et au handicap du résidant.

Le linge personnel devra être systématiquement identifié et renouvelé aussi souvent que nécessaire par le résidant ou ses proches (cf. article 7 du Contrat de Séjour).

Le marquage du linge est réalisé par le prestataire.

L'établissement décline toute responsabilité en cas de non-respect de ces précautions.

L'entretien des vêtements personnels**, à l'exception des vêtements trop fragiles nécessitant un traitement particulier (nettoyage à sec),** est assuré par le prestataire de l'établissement.

Le linge sale est enlevé chaque jour et remis propre dans les chambres dans les meilleurs délais. L'établissement n'est pas responsable des entrées et sorties de vêtements liées à la famille ou à l'entourage.

Le linge de maison (linge de toilette et linge de lit) est fourni par l'établissement et entretenu par la blanchisserie centrale du Centre Hospitalier de Tourcoing.

Le nécessaire de toilette (shampoing, savon, dentifrice, rasoirs etc.) est à fournir par le résidant et doit être renouvelé spontanément et régulièrement.

4.6 Pratique religieuse

La pratique religieuse, y compris la visite de représentants de différentes confessions, est facilitée pour les résidants qui en font la demande.

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

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.

4.7 Droits civiques

Le vote aux élections locales, nationales et européennes est un droit conservé par toutes les personnes hébergées. Pour cela, il est nécessaire d'être porteur d'une carte électorale. C'est pourquoi, il est conseillé de prévoir de faire les démarches nécessaires auprès de la mairie afin de pouvoir garder la possibilité de voter lors du prochain scrutin.

Pour les résidants étant auparavant locataires ou vivant au domicile d'un de leurs parents, une inscription sur les listes électorales de la commune de l'EHPAD doit être réalisée. Les résidants conservant la propriété de leur précédente résidence possédée depuis plus de 5 ans (ou étant propriétaires depuis plus de 5 ans d'un bien foncier sur une autre commune) peuvent faire le choix de continuer à voter dans leur précédent bureau de vote.

L'établissement favorise la réalisation du vote par procuration et encourage les proches des résidants à les aider à se rendre dans leur bureau de vote.

4.8 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 ; elle peut demander aide et conseils aux équipes.

Dans le cas où, vous ne seriez pas en mesure d'exprimer votre volonté, vos directives anticipées permettront au médecin de connaître vos souhaits concernant la possibilité de limiter ou d'arrêter les traitements alors en cours.

Un document d'information ainsi qu'un formulaire de directives anticipées vous seront remis par le médecin.

Le respect des volontés en fin de vie fait l'objet d'un article dans le Contrat de Séjour (article 10). Au décès d'un résidant, le personnel prévient dans les meilleurs délais le membre de la famille désigné et/ou le représentant légal.

L'article 6 du Contrat de Séjour précise les modalités de récupération des effets personnels du défunt.

4.9 Courrier

Le courrier est distribué quotidiennement et il est possible de déposer le courrier oblitéré à l'accueil.

4.10 Télévision

Chaque résidence est équipée d'une télévision collective. Cependant, un poste de télévision personnel peut être branché dans la chambre, après validation par l'agent polyvalent. Sa maintenance est assurée par le résidant et/ou sa famille.

Il est recommandé que le téléviseur soit fixé au mur.

4.11 Téléphone - Appel Visio - Internet

A. Téléphone

L'établissement peut ouvrir (sur demande) une ligne téléphonique au nom du résidant (numéro personnel). L'ouverture de la ligne n'est pas facturée et permet au résidant de recevoir des appels. Pour pouvoir passer des appels, une recharge de la valeur souhaitée (minimum de 5 € et par tranche de 5 €) peut être réalisée à tout moment auprès des régisseurs de l'établissement.

Les communications passées depuis cette ligne sont déduites de la somme versée.

Un document personnalisé récapitulant les numéros utiles pour le résidant, au sein de la résidence, est à disposition dans chacune des chambres.

B. Appel Visio

L'animateur peut vous aider à réaliser des appels visio avec vos proches. Contacter l'animateur pour ce faire.

C. Internet

L'accès à internet dans les espaces communs est possible par le biais de tablettes numériques mises à disposition sur réservation.

En ce qui concerne l'accès à internet dans les chambres : il appartiendra au résidant, à sa famille ou à son représentant légal de prendre en charge les frais relatifs à l'accès internet par le biais d'une box internet personnelle ou d'une clé 4G.

4.12 Transports et stationnement

A. Prise en charge des transports

L'établissement assure les transports dans le cadre de ses activités d'animation et de maintien de la vie sociale.

Toute consultation non prescrite par le médecin de la résidence (nouveau rendez-vous, suivi ou demande extérieure) relève de la responsabilité de la famille. La gestion logistique (la réservation du transport sanitaire) et l'accompagnement physique du résidant sont à la charge du référent familial. La structure doit obligatoirement être tenue informée de ces rendez-vous.

Pour les consultations prescrites par le médecin de la résidence, l'établissement assure la gestion logistique (notamment la réservation du transport sanitaire). Le référent familial est alors informé afin d'organiser l'accompagnement physique du résidant.

En cas d'indisponibilité de la famille, deux solutions sont envisageables selon l'urgence médicale : le report du rendez-vous ou le recours à une société d'accompagnement extérieure (à la charge financière de la famille). Pour des raisons d'organisation interne, le personnel de la structure n'est pas habilité à accompagner les résidants lors de ces sorties.

En cas d'hospitalisation, l'établissement fournit les informations nécessaires à la prise en charge médicale et informe dans les plus brefs délais la famille et/ou le représentant légal.

B. Accès à l'établissement : Stationnement

Le stationnement des véhicules se fait sur les parkings prévus à cet effet. Les véhicules doivent être soigneusement fermés à clé. L'établissement décline toute responsabilité en cas de détérioration ou de vol.

Il est rappelé que le code de la route s'applique dans l'enceinte de l'établissement. Dans ce cadre, il est demandé de respecter les règles de circulation et de stationnement mais aussi d'adapter sa vitesse à l'environnement calme qui est souhaité pour les résidants.

4.13 Animaux

Pour des raisons d'hygiène et de respect de la vie en collectivité, le résidant ne peut apporter d'animaux de compagnie. Les animaux sont les bienvenus en visite dans la résidence, après accord préalable de l'encadrement.

4.14 Prestations extérieures

A. Prestations de soins externes

Aucune prestation de soins (kinésithérapie, orthophonie…) non sollicitée par l'établissement ne peut être réalisée au sein de la résidence.

B. Coiffure

Des coiffeurs assurent les prestations à des tarifs négociés au sein de chaque résidence. Les tarifs ainsi que les jours de passage sont affichés à l'entrée du salon de coiffure. Les rendez-vous sont à prendre auprès de l'agent d'accueil de la résidence.

Il est possible de faire appel, à vos frais, à un prestataire extérieur de votre choix, pour cela, le salon de coiffure de l'établissement peut être mis à disposition, sur demande et en fonction des disponibilités, auprès de l'agent d'accueil de la résidence.

Chaque professionnel extérieur intervenant dans la résidence doit justifier de ses capacités professionnelles (diplômes, expériences), prendre connaissance du règlement de fonctionnement et s'engager à le respecter.

Chapitre V | Dispositions relatives aux personnels

Le personnel est régi par le titre IV du statut de la Fonction Publique. À ce titre, il est tenu :

- Au respect du secret professionnel ;
- Au respect de liberté de conscience politique, morale, philosophique et confessionnelle des résidants et doit s'abstenir de tout propos ou action pouvant être interprétés comme une pression ;
- À l'obligation de réserve ;
- Au respect de la charte des droits et libertés de la personne accueillie et des valeurs définies dans le projet d'établissement.

Le personnel est placé sous l'autorité hiérarchique du Directeur qui veille au respect de ses droits et de ses devoirs à l'égard des résidants et des visiteurs. À cet effet, le Directeur peut prendre toute mesure appropriée. Le personnel n'est pas autorisé à réaliser des transactions financières avec les résidants. Les résidants ne doivent pas confier à un personnel des tâches personnelles (courses, lessives…) à réaliser en dehors des heures de travail.



GLOSSAIRE

APA
Allocation Personnalisée d'Autonomie
Aide allouée sous conditions pour financer une partie du tarif dépendance de l'établissement d'hébergement.

CDU
Commission des Usagers
Instance permettant d'associer les représentants des usagers au fonctionnement des établissements de santé.

CVS
Conseil de la Vie Sociale
Instance de participation et d'expression des personnes accueillies et de leurs proches dans les établissements médico-sociaux.

EHPAD
Établissement d'Hébergement pour Personnes Âgées Dépendantes
Appelé antérieurement « Maison de retraite médicalisée », qui dépend du secteur médico-social.

HAS
Haute Autorité de Santé
Autorité publique indépendante à caractère scientifique, la HAS vise à développer la qualité dans le champ sanitaire, social et médico-social, au bénéfice des personnes.

Notes

Centre Hospitalier
de Tourcoing