

REGLEMENT DE FONCTIONNEMENT DU QUATELBACH



Sommaire

Préambule	5
1. Objet et modalités du règlement	5
2. Le public concerné	5
3. Le parcours du résident	5
4. Les critères d'admission	6
5. La pré admission, l'admission et la sortie du résident	6
6. Aménagement, déménagement et état des lieux	7
7. Les aides possibles pour le résident	7
7.1 L'aide sociale	7
7.2 L'allocation personnalisée d'autonomie	8
7.3 L'allocation logement	8
8. Assurances et sécurité au sein de l'établissement	8
8.1 Assurances	8
8.2 Sécurité et protection	8
8.3 Objets de valeur et biens personnels	9
9. Frais de séjour	9
10. Absences pour hospitalisation ou convenance personnelle	10
11. Travaux effectués par l'Association	10
12. Garantie des droits des résidents	10
12.1 Les documents transmis au regard de la Loi du 2 janvier 2002	10
12.2 Missions de l'Association	10
12.3 Respect des droits, des choix et des habitudes de vie	11
12.4 Une culture de la Bienveillance et un signalement systématique de la maltraitance	11
12.5 L'accompagnement des personnes âgées souffrant de troubles cognitifs et l'accueil au sein du Pôle d'Activités et de Soins Adaptés (PASA)	11
12.6 Les soins palliatifs	12
12.7 Respect de l'environnement	12
13. Le projet personnalisé du résident	12
13.1 Libre choix des prestataires	12
13.2 Le droit à l'image	13

13.3 Le Droit à l'oubli	13
13.4 Droit civique	13
14. Désignation des référents	13
14.1 Référents institutionnels.....	13
14.2 Référents pour le résident.....	13
15. Participation des résidents et des familles	14
15.1 Instances participatives des résidents et de leurs familles	14
16. La place de la famille dans l'accompagnement de la personne âgée accueillie	15
17. Les repas	15
18. Vie sociale.....	15
19. Communication avec les proches	16
20. Accès aux données personnelles.....	17
20.1 Accès au dossier administratif et médical	17
20.2 Durée de conservation	18
21. Secret professionnel et protection des données	18
22. L'accompagnement proposé au sein de la maison du Quatelbach.....	18
22.1 Les lieux de vie privée et collectifs.....	18
23. Tabac et alcool	19
24. Les prestations offertes	20
24.1 Prendre soin.....	20
24.2 Le Pôle d'Activités de Soins Adaptés (PASA).....	20
24.3 Vie sociale et animation.....	21
25. L'hôtellerie	21
26. Relation avec autrui.....	23
27. Courrier	23
28. Salon de coiffure	24
29. Culte	24
30. Animaux.....	24
31. Prestations extérieures	24
31.1 Médecin traitant et spécialistes	25

31.2 Examens médicaux	25
31.3 Transport sanitaire	25
31.4 Intervenants extérieurs	26
31.5 Gestion des urgences	26
32. Gestion des risques	26
33. Les déplacements du résident	26
34. Gestion des plaintes et droit de recours	27
35. Modification du règlement de fonctionnement	27
35.1 Modalités	27
35.2 Non-respect du règlement.....	27

Résident ou résidant ? Selon le dictionnaire Robert, en ligne, le **résidant** est celui qui réside (en un lieu). Le **résident** est la personne qui est établie dans un autre pays que son pays d'origine.

Préambule

La maison du Quatelbach est un établissement médico-social qui relève de la loi du 2 janvier 2002 rénovant l'action sociale et médico-sociale dans les services et établissements médico-sociaux. Il est soumis aux dispositions du code de l'action sociale et des familles (CASF) pour la gestion administrative et l'accompagnement des personnes hébergées en établissement.

L'article L.311-7 du CASF soumet les EHPAD à l'élaboration d'un règlement de fonctionnement qui définit les droits et les devoirs de la personne accueillie nécessaires au respect des règles de vie en collectivité au sein de la structure.

Le présent règlement rappelle les droits fondamentaux, en conformité avec la Charte des droits et des libertés de la personne âgée accueillie :

- L'établissement est garant de la dignité, de l'intégrité, de la vie privée, de l'intimité et de la sécurité de la personne accueillie.
- Le principe du choix du mode de vie dans les limites des possibilités de l'établissement.
- Le principe d'individualisation de l'accompagnement et la recherche du consentement.
- La confidentialité des informations la concernant et les modalités d'accès.
- Le principe d'information de l'usager sur ses droits et ses possibilités de recours.
- Que l'usager soit co-auteur de son parcours.

1. Objet et modalités du règlement

Approuvé par le conseil d'administration, après avis du conseil de la vie sociale (CVS) et consultation des représentants du personnel, le règlement de fonctionnement, a pour but de favoriser des conditions de vie harmonieuse pour chacun. Ce règlement est applicable dès sa validation par le résident.

Le règlement de fonctionnement ainsi que le livret d'accueil et la charte des droits et des libertés sont envoyés par voie dématérialisée au résident ou à son représentant légal. Ces documents sont également affichés au sein de l'établissement et sont consultables par tous les intervenants.

Le règlement de fonctionnement est révisé tous les 5 ans et chaque fois que nécessaire. Les modifications font l'objet d'un avenant, si demandé, dans les mêmes conditions que le règlement initial. Les résidents ou leur représentant légal sont informés par tous les moyens utiles.

2. Le public concerné

La maison du Quatelbach a vocation à accueillir des personnes âgées de plus de 60 ans, hommes et femmes. Cependant, par dérogation, l'accueil de personnes handicapées est également possible. Un avis d'orientation de la maison départementale des personnes handicapées est nécessaire préalablement à l'admission de ces personnes.

3. Le parcours du résident

L'établissement est géré par une association de droit local à but non lucratif. Il dispose d'une capacité de 73 lits dont 2 chambres doubles. L'Association loue le bâtiment à la commune de Sausheim.

C'est un lieu de vie considéré comme un domicile de par la loi. Il n'a pas pour vocation d'avoir les missions d'un hôpital ou d'une clinique. De ce fait, l'établissement n'a pas de médecin nommé d'office exerçant journallement au sein de la structure. Les résidents ayant libre choix de leurs prestataires se doivent de trouver un médecin traitant pouvant intervenir dans l'établissement.

4. Les critères d'admission

L'admission au sein de la maison répond à des critères prioritaires afin que la prise en charge proposée soit en adéquation avec les possibilités d'accompagnement de l'établissement :

- La présence d'un médecin traitant qui se déplace sur site
- L'état de santé de la personne accueillie. (Les personnes âgées avec des surveillances et des soins médicaux et infirmiers aigus et importants ne sont pas admis.)
- Les personnes âgées en GIR 3-4 et GIR 5-6
- Les rentes
- Les habitants de Sausheim, de Baldersheim et de Battenheim sont prioritaires
- La collaboration empathique et respectueuse de la famille ou des proches envers le personnel.

5. La pré admission, l'admission et la sortie du résident

Quand ?	Qui ?	Quoi ?
Pré admission		
Quand l'état de santé de la personne âgée le nécessite	Le médecin traitant ou hospitalier La personne de confiance Le référent familial/amical	Inscription sur la plateforme « Via trajectoire » Seuls les dossiers avec un délai immédiat ou urgent et répondant à nos critères sont pris en compte.
Vacance d'une chambre	Avis du médecin coordonnateur	Rencontre avec le futur résident pour confirmer son consentement, l'adéquation entre l'état de santé de la personne à accueillir et les capacités de l'établissement
	Professionnel administratif	Visite de l'établissement
	Professionnel administratif	Explications données sur les prestations et leur coût Versement de la caution pour réservation de la chambre Transmission du contrat de séjour et du règlement de fonctionnement
	Direction	Validation de l'admission
	Professionnel administratif	Récupérer le contrat de séjour et le règlement de fonctionnement signés et complets
Admission		
1 ^{er} jour	Professionnel administratif	Accueillir la personne âgée dans l'établissement Faire l'état des lieux de la chambre
	Infirmier Equipe soignante	Recueillir les éléments médicaux et Recueillir les habitudes de vie de base Prendre les constantes Faire un ECG
15 jours	Equipe soignante	Terminer le recueil des habitudes de vie Recueillir les souhaits et des besoins depuis l'admission selon les prestations proposées par l'Association
1 mois	Médecin coordonnateur IDE Auxiliaires médicaux ASC	Faire le bilan d'admission Formaliser le plan de soin IDE AS

Paraphe du résident

6 mois après l'admission	Référent projet de vie	Formaliser le projet de vie
1 fois par an	Equipe pluriprofessionnelle	Bilan annuel pour actualisation du projet de vie Enquête de satisfaction annuelle
Sortie		
Dans les 6 jours suivant le départ	Direction	Rendez-vous après le décès
	Agent administratif	Enquête de satisfaction à la sortie

6. Aménagement, déménagement et état des lieux

Un état des lieux contradictoire écrit est dressé à l'entrée et à la sortie du résidant avec un membre du personnel.

L'aménagement de la chambre s'effectue uniquement du lundi au samedi, après l'état des lieux.

Aucune modification ultérieure du logement ne peut être engagée sans l'accord de la Direction. Elle se réserve le droit de remettre le logement dans son état initial et d'adresser la facture au résidant. Toute détérioration, autre que la vétusté, ou disparition de matériel fait l'objet d'une facturation à la charge du résidant.

L'enlèvement des meubles à la sortie, s'effectue du lundi au samedi avant l'état des lieux. L'Association ne conserve aucun bien, aucun vêtement ou aucun meuble au départ du résidant. Le logement doit être restitué vide hormis le matériel médical mis à disposition.

La circulaire interministérielle du 27 mai 1994 issue du Code de la Santé Publique, stipule : « (...) que le retrait des objets ne pourra, sauf dispositions contraires prises par le disparu et connues, être effectué qu'entre les mains des héritiers ».

Pour être en mesure de retirer les objets personnels du résidant, les héritiers doivent certifier leur qualité d'héritier par le biais de deux certificats. Soit par un certificat d'hérédité établi en mairie ou par le biais d'un acte de notoriété héréditaire. Ce dernier prévaut sur l'acte d'hérédité simple. L'établissement doit informer les héritiers sur le devenir des objets qui resteraient en dépôt dans l'établissement.

En application de l'article L 1113-7 du Code de la Santé Publique, les objets non réclamés sont remis, un an après la sortie du résidant, à la caisse des dépôts et consignations s'il s'agit de sommes d'argent, titres et valeurs mobilières ou à une association caritative pour les autres biens mobiliers.

7. Les aides possibles pour le résidant

7.1 L'aide sociale

Quand les revenus du résidant ne permettent pas de régler les frais de séjour, il peut solliciter la Collectivité Européenne d'Alsace au titre de l'aide sociale pour les personnes âgées. Les documents sont à retirer auprès de l'accueil de l'établissement une fois l'admission prononcée.

Paraphe du résidant

7.2 L'allocation personnalisée d'autonomie

L'Association reçoit le tarif dépendance par le biais de l'allocation personnalisée d'autonomie pour les résidants classés dans les GIR 1 à 4. Celle-ci est versée directement à l'établissement. Cette allocation ne vient pas en déduction du loyer mensuel payé par le résidant.

Le talon dépendance, quel que soit le GIR, est payé par le résidant. Le talon dépendance correspond au tarif du GIR 5-6. L'arrêté tarifaire est affiché dans l'établissement.

7.3 L'allocation logement

Sous certaines conditions, le résidant peut obtenir une allocation logement en s'adressant directement à l'organisme concerné sur le site de la Caisse d'Allocations Familiales (CAF).

8. Assurances et sécurité au sein de l'établissement

8.1 Assurances

L'établissement est assuré contre l'incendie et les catastrophes naturelles ; entre autres.

L'assurance prend en charge, dans le prix de journée, l'assurance responsabilité civile des résidants garantissant les dommages que les résidants causent tant à l'intérieur de la maison de retraite qu'à l'extérieur (Dommages matériels et corporels) garantissant également leurs effets personnels (Vêtement, optique, appareillage...) si un de nos salariés les détériore.

Si le résidant possède des objets de valeur, une assurance supplémentaire à ses frais est nécessaire.

8.2 Sécurité et protection

L'Association possède des caméras de vidéo-surveillance.

Départ volontaire de la structure

Le bâtiment est un lieu de vie ouvert où les résidants sont libres de circuler au sein ou en dehors des locaux (Cf. : Charte des droits et des libertés de la personne âgée dépendante).

Pour les personnes souffrant de troubles cognitifs, des systèmes limitant les départs volontaires à l'insu de l'établissement sont proposés. Cependant, ces dispositifs ne peuvent pas garantir le risque zéro.

Dans l'impossibilité de garder au sein de l'établissement et afin de veiller à la sécurité du résidant qui part inopinément de l'établissement à cause de ses troubles cognitifs, la Direction rencontre le représentant légal / la personne de confiance pour trouver ensemble une solution.

Inadéquation comportementale du résidant avec la vie en collectivité dans les locaux

Selon la gravité des troubles cognitifs de la personne accueillie et ses conséquences :

- Agressivités verbales et physiques envers les professionnels et les autres résidants
- Risque d'incendie par l'usage de la cigarette
- Départs volontaires de l'établissement
- Etat d'ébriété à répétition pour usage d'alcool ou de drogues

Avec son aide, la Direction demande au référent familial de trouver un lieu de vie adapté dans les plus brefs délais afin d'éviter la mise en danger de la vie du résidant.

Sécurité incendie

Pour des raisons de sécurité incendie, il est obligatoire de posséder une multiprise sécuritaire ; munie d'un fusible ; pour brancher les appareils électriques. Un professionnel vérifie annuellement

Paraphe du résidant

cette conformité. Dans le cas contraire, la multiprise non conforme est changée systématiquement par nos soins et facturée lors du prélèvement des frais de séjour.

Les appareils électriques munis de fils électriques « séparatex » sont strictement interdits dans une collectivité. Leur enlèvement du lieu de vie est effectué par nos soins et remis aux proches.

Les couvertures chauffantes, les radiateurs d'appoint, les réchauds, les oreillers en plume, les bougies et les fers à repasser...sont strictement interdits dans les chambres. Les autres appareils doivent être conformes aux normes en vigueur et non vieillissants.

Aucune modification du réseau électrique ne doit être opérée par le résidant ou un tiers. Seul l'agent de maintenance ou une société habilitée est autorisé à faire les réparations ou aménagements souhaités.

En cas de panne, le résidant prévient l'accueil ou tout autre membre du personnel. La réparation est effectuée dans les plus brefs délais.

Pour des raisons de sécurité, il est strictement interdit de cuisiner dans la chambre ou de stocker des denrées périssables et des produits dangereux (Alcool à brûler, javel...).

Les consignes de sécurité sont affichées dans tout l'établissement. Il est recommandé aux résidents et aux visiteurs de lire attentivement ces consignes. Le personnel est formé annuellement à lutter contre l'incendie. Des exercices d'évacuation sont organisés plusieurs fois par an.

Le stock de matériel dans la chambre est strictement interdit Des produits comme les protections ou les alèses...sont hautement inflammables. Il est donc interdit de les stocker en chambre ; sécurité incendie oblige.

Les urgences

Le personnel de la structure est présent 24H/24 afin de garantir la sécurité des personnes accueillies.

Chaque chambre est munie d'un appel d'urgence relié aux téléphones des professionnels de jour comme de nuit en cas de besoin.

Les professionnels sont formés aux gestes de premiers secours en cas d'urgence médicale. Une organisation formalisée est mise en place où chaque membre de l'équipe a sa place pour gérer la situation.

Une trousse d'urgence, un défibrillateur et un électrocardiogramme sont disponibles au sein du bâtiment.

Tous les numéros d'urgence sont affichés afin de joindre le SAMU, SOS médecin ou les pompiers si besoin. La personne de confiance ou le référent familial/ amical sont prévenus immédiatement.

8.3 Objets de valeur et biens personnels

L'Association ne prend pas en dépôt, les objets personnels ou de valeur des résidents. Par contre, un coffre-fort individuel peut être demandé à l'agent d'accueil pour y déposer ses biens. Il est toutefois conseillé d'éviter de conserver des sommes d'argent importantes ou un chéquier, une carte bleue et des bijoux de valeur... L'établissement étant un lieu ouvert, les visites ne sont pas contrôlées, c'est pourquoi, il est également conseillé de fermer la chambre à clé.

9. Frais de séjour

Les frais de séjour se composent de trois tarifs :

- Le tarif hébergement à la charge totale du résident.
- Le tarif dépendance pris en charge par la Collectivité Européenne d'Alsace par le biais de l'Allocation Personnalisée d'Autonomie sauf le talon dépendance qui reste à la charge du résident.
- Le tarif soins payé sous forme de dotation globale à l'établissement par la Caisse Primaire d'Assurance Maladie.

Paraphe du résident

Les frais de séjour sont facturés mensuellement à terme à échoir. Le résidant autorise un prélèvement automatique sur son compte bancaire ou postal ; si possible. Il veille à laisser une provision suffisante pour permettre cette opération.

Le détail de la facturation est expliqué sur le contrat de séjour.

10. Absences pour hospitalisation ou convenance personnelle

Le résidant conserve son logement pendant son absence selon la durée inscrite au contrat de séjour. Un engagement de paiement écrit du résidant est demandé pour une absence pour convenance personnelle. Dans le cas contraire l'Association se réserve le droit de résilier le contrat de séjour.

Si le résidant le souhaite, afin d'éviter les frais d'hébergement, l'Association peut louer son logement pendant son absence. La déduction des frais d'hébergement ne peut être possible que si le logement est loué. A son retour, le résidant retrouve son lieu de vie, sans possibilité d'anticiper la date de retour en cas de location à autrui.

Les conditions de facturation en cas d'absence sont précisées dans le contrat de séjour.

11. Travaux effectués par l'Association

Des travaux peuvent être organisés afin d'améliorer le bâtiment ou répondre aux normes en vigueur. Les résidants sont informés par anticipation des travaux à venir. Si besoin, un nouveau logement est attribué durant la durée des travaux.

12. Garantie des droits des résidants

12.1 Les documents transmis au regard de la Loi du 2 janvier 2002

Les documents remis au résidant, sont garants des droits et des libertés de la personne accueillie.

Documents	Contenu
Livret d'accueil	Il s'agit d'une présentation de l'établissement donnant des éléments sur le fonctionnement et sur l'accompagnement proposé.
Contrat de séjour	Il définit les conditions d'accueil, les prestations et les tarifs en vigueur au sein de l'établissement
Règlement de fonctionnement	Il définit l'articulation entre les droits individuels des personnes accueillies et les obligations de la vie collective.
Charte des droits et des libertés de la personne hébergée	Elle définit les principes et valeurs au sein de l'établissement
Projet d'établissement (Disponible à l'accueil)	Il détaille les prestations offertes aux personnes accueillies et définit les missions, les orientations et les valeurs sur lesquelles les professionnels s'appuient pour œuvrer quotidiennement.

12.2 Missions de l'Association

L'établissement a pour mission de rendre effectif :

- Le droit à la protection et à la sécurité
- Le maintien de l'autonomie de chaque personne
- Le maintien du lien social et familial
- Le droit à une vie privée et intime

Paraphe du résidant

- L'aide dans les actes de la vie quotidienne
- L'accès à la santé dans un lieu de vie selon les moyens médicaux et paramédicaux en place

12.3 Respect des droits, des choix et des habitudes de vie

Au quotidien, les professionnels respectent les choix et les habitudes de vie des résidents en adaptant l'accompagnement à chaque situation individuelle, dans le respect de l'exercice des droits des personnes âgées et dans la limite des capacités et moyens de la structure. Le consentement de la personne doit être à chaque fois recherché.

Les convictions citoyennes et religieuses n'interfèrent pas dans l'accompagnement quotidien. Tous les résidents ont un accès équitable à des soins et à des aides appropriés jusqu'à la fin.

L'établissement, au travers de réunions, de mise à disposition de moyens d'expression s'engage à ce que la personne accueillie puisse faire valoir ses droits. Les responsables sont vigilants et rappellent régulièrement aux professionnels de remettre en question leurs pratiques afin de donner un SENS aux aides apportées au résident dans les actes de la vie quotidienne et les soins.

Les familles sont invitées à participer à la vie de leur parent, tout au long du séjour.

12.4 Une culture de la Bienveillance et un signalement systématique de la maltraitance

La charte des droits et des libertés de la personne âgée accueillie est affichée dans le hall. Le personnel se doit de la respecter dans leurs pratiques quotidiennes. Le projet d'établissement détaille l'atteinte de cet objectif de Bienveillance pour tout un chacun.

Les professionnels sont régulièrement formés à la Bienveillance et le numéro ALMA (ALIô MALtraitance des personnes âgées) est affiché au sein de la structure.

La Direction est tenue de donner les suites appropriées à tout acte éventuel de maltraitance physique, psychologique, matérielle, financière, de négligence active ou passive dont elle pourrait avoir connaissance.

Le personnel a l'obligation de dénoncer les faits de maltraitance dont il est témoin dans l'exercice de sa fonction. Les résidents ou les proches ont également un rôle important d'information auprès de la Direction s'ils constatent un fait s'apparentant à un acte de malveillance.

La non-assistance à une personne âgée maltraitée est sanctionnée par le Code pénal. L'article 434-3 prévoit ainsi une peine de trois ans d'emprisonnement et 45 000 euros d'amende pour la personne qui n'aurait pas informé les autorités judiciaires ou administratives alors qu'elle a eu connaissance de privations, de mauvais traitements ou d'atteintes sexuelles infligés à une personne âgée.

12.5 L'accompagnement des personnes âgées souffrant de troubles cognitifs et l'accueil au sein du Pôle d'Activités et de Soins Adaptés (PASA)

L'établissement accueille des personnes souffrant de la maladie d'Alzheimer et de maladies apparentées. Un projet de vie adapté à l'état de santé des personnes âgées, impliquant la famille, leur est proposé. De même, les activités mises en place au sein et à l'extérieur sont spécifiques au public concerné.

Un Pôle d'Activités et de Soins Adaptés permet d'approfondir cette prise en charge spécifique où seuls les résidents atteints de troubles cognitifs passent la journée. Un jardin extérieur adapté fait partie de ce dispositif. Les assistantes de soins en gériatrie sont formées spécifiquement à

l'accompagnement des personnes concernées.

12.6 Les soins palliatifs

Les professionnels de la structure sont formés à l'accompagnement des résidents en fin de vie. Dès l'admission, il est important que l'équipe de soins connaisse les dernières volontés des personnes accueillies afin de les respecter. Les directives anticipées doivent également être formalisées. Elles sont transmises au SAMU en cas d'urgence.

Notre philosophie est de garder la personne âgée dans son lieu de vie jusqu'au bout, sans acharnement thérapeutique inutile. Des soins de confort et médicaux, si besoin, sont mis en place pour assurer le bien-être de la personne, sauf volonté contraire pour une hospitalisation. Les douleurs sont immédiatement soulagées.

Sans directives anticipées clairement établies le résident est hospitalisé.

Une convention signée avec l'équipe mobile de soins palliatifs, leur permet d'intervenir au sein de la structure. Une psychologue est également à l'écoute des résidents et des familles.

Les familles qui souhaitent accompagner leur parent peuvent rester, jour et nuit, dans sa chambre. Les repas leur seront proposés contre paiement.

12.7 Respect de l'environnement

L'établissement est engagé pour le respect de l'environnement :

- Une démarche zéro papier
- La lutte contre le gaspillage alimentaire
- Le tri des déchets
- La gestion de la consommation des ressources comme l'eau, le gaz et l'électricité.

13. Le projet personnalisé du résident

L'Association est tenue d'élaborer, en concertation avec le résident ou son représentant légal, un projet personnalisé. Un avenant comprenant les objectifs et prestations adaptés et souhaités par le résident, est annexé au contrat de séjour dans un délai de six mois suivant l'admission.

La famille a des droits et des devoirs vis-à-vis du résident hébergé.

13.1 Libre choix des prestataires

En forfait global, l'Association a signé des contrats type ou des conventions avec différents partenaires. Cependant, le résident a libre choix pour son médecin traitant, les intervenants paramédicaux, la pharmacie, le cabinet de radiologie et le laboratoire. Il en est de même pour d'autres intervenants comme le pédicure, le coiffeur... Cependant, un rendez-vous du partenaire avec la Direction est obligatoire pour tout nouvel intervenant au sein de la structure.

Il en est de même si le prestataire est externe à l'établissement. La Direction doit être informée afin de gérer avec lui le paiement de la prestation en utilisant le forfait global soin de l'Association et non avec la carte de sécurité sociale du résident ; sinon le forfait global soin de l'établissement est minoré l'année suivante. Cette perte de financement annuel pour l'établissement est irrecevable. Un premier courrier de rappel en recommandé avec accusé de réception est envoyé au résident ou au référent familial avant une mise en demeure pour non-respect du contrat de séjour et du règlement de fonctionnement.

La gestion des rendez-vous et des transports (commande et paiement) est à la charge du référent

Paraphe du résident

familial/ amical quand le rendez-vous n'est pas demandé par un médecin.

13.2 Le droit à l'image

L'établissement est amené à effectuer des prises de vue (Photographies et vidéos), notamment dans le cadre des activités d'animation ou lors des sorties. Tout résident refusant la publication ou la reproduction d'une prise de vue doit le notifier par écrit à la Direction. Dans le cas contraire, l'autorisation de prises de vue est supposée acquise et le résident renonce à toute poursuite judiciaire.

Seule la photographie pour le dossier administratif est obligatoire.

13.3 Le Droit à l'oubli

L'établissement tient à jour une affiche dans le hall avec le prénom, nom des résidents présents et leur numéro de chambre. L'animateur met à l'honneur les personnes ayant anniversaire à l'aide d'un affichage.

Tout résident refusant que son prénom et nom apparaissent peut en informer la Direction. Seule l'identification de la personne pour la chambre, la boîte aux lettres et sur les boîtes des chapelets de médicaments est obligatoire.

13.4 Droit civique

A chaque élection, l'établissement accompagne à Sausheim tous ceux qui désirent se rendre aux urnes quand le référent familial/ amical est dans l'impossibilité de le faire.

14. Désignation des référents

14.1 Référents institutionnels

Fonction	Missions
Direction	Tout sujet concernant la qualité de la prise en charge des services : administratif, médicaux, soins, entretien des locaux, vie sociale, restauration.
Médecin coordonnateur	Tout sujet lié à la qualité et à la continuité des soins médicaux et à la qualité des prestations des auxiliaires médicaux
Infirmière administrative Infirmières	Tout sujet lié au fonctionnement et à l'organisation des soins infirmiers
Aide-soignante Coordinatrice	Tout sujet lié à la qualité de l'accompagnement dans les actes de la vie quotidienne
Coordinatrice Hôtelière	Tout sujet lié au fonctionnement et à la qualité hôtelière (Repas, blanchissage du linge et entretien des locaux)

14.2 Référents pour le résident

Référent familial / amical	A l'admission dans l'établissement, la nomination d'un référent familial/ amical permet d'assurer une liaison avec l'établissement et les proches. Les professionnels l'appellent en priorité pour toute information de la vie quotidienne concernant le résident. Celui-ci s'engage à prévenir les autres membres de la famille.
Personne de confiance	La personne de confiance, désignée par le résident, l'accompagne dans son parcours médical. Elle est garante du respect de la volonté du résident en cas de troubles cognitifs de la personne accueillie.

Paraphe du résident

Personne qualifiée	En application de l'article L 311-5 du code de l'action sociale et des familles, "toute personne prise en charge par un établissement peut faire appel, en vue de l'aider à faire valoir ses droits, à une personne qualifiée qu'elle choisit sur une liste établie conjointement par le représentant de l'Etat dans le département et le Président de la collectivité européenne d'Alsace ". Cette liste est consultable sur le panneau d'affichage de l'établissement.
--------------------	---

15. Participation des résidents et des familles

3 réunions de concertation à l'admission et d'information sont programmées au sein de l'établissement avec les résidents, les familles, les bénévoles, les partenaires et les professionnels.

15.1 Instances participatives des résidents et de leurs familles

Une concertation est mise en place afin d'associer les personnes âgées, éventuellement leurs représentants légaux, aux réflexions sur les projets et le fonctionnement de l'établissement.

Dans ce but, en application de l'article L. 311-6 du code de l'action sociale et des familles, le CVS associe des représentants des résidents, des familles, des personnels et des membres de l'Association de gestion de l'établissement. Il se réunit au minimum 3 fois dans l'année.

Cette instance permet l'expression et la participation de l'usager ; co-auteur de son parcours ; dans les projets, l'organisation et le fonctionnement de l'établissement.

Toute personne âgée résidant dans la maison du Quatelbach peut assister aux séances du CVS. Les dates des réunions sont affichées dans les espaces dédiés et envoyées par mail au référent familial.

Forme de participation	Qui ?	Objectif	Quand ?
Commission des menus	Les Résidents Le Responsable de la vie sociale Le Chef de secteur Le chef de cuisine	Discuter de l'organisation et de la qualité des repas. Recueillir les demandes et les attentes dans le domaine de la restauration	2 fois par an
Commission animation	Les Résidents Le Responsable Vie Sociale Les Assistantes de soins en gériatrie Les Bénévoles	Discuter de l'organisation des animations. Recueillir les demandes et les attentes dans le domaine de la vie sociale des résidents	3 fois par an
Cérémonie d'accueil des nouveaux résidents	Les résidents arrivés dans le trimestre La Direction La Présidente de l'association de bénévoles	Permettre aux résidents de faire connaissance avec l'établissement de manière conviviale	1 fois par trimestre
Enquête de satisfaction à l'admission	Les Résidents ou le représentant légal ou Référent familial/ amicale	Evaluer la satisfaction des résidents et adapter nos réponses institutionnelles	A l'admission

Enquête de satisfaction annuelle			1 fois par an
Enquête de satisfaction à la sortie			A l'état des lieux
Boîte à idée Livre d'or papier et numérique	Résident Famille Visite	Recueillir les attentes et propositions des usagers pour le fonctionnement et l'organisation de la vie courante	A disposition dans l'établissement
Cahier des doléances et propositions	Résident Famille	Améliorer la qualité de l'accompagnement proposé et mettre le résident au cœur de son parcours	Si besoin

16. La place de la famille dans l'accompagnement de la personne âgée accueillie

La maison du Quatelbach est ouverte aux résidents, à leurs familles et à leurs amis. Les visites et les sorties des personnes âgées sont autorisées au sein de l'établissement. Le SAS d'entrée s'ouvre automatiquement de 11H à 21H. En dehors de ces plages horaires, une sonnerie avec interphone sont à votre disposition à l'entrée de l'établissement pour pénétrer dans la structure. Pour sortir de l'établissement, il suffit de faire le code et d'appuyer sur le bouton poussoir à votre gauche dans le SAS d'entrée. Il n'y a pas d'heures de sortie ou de retour du résidents dans la structure.

Pour des raisons de sécurité et d'accompagner des personnes désorientées, nous vous demandons la plus grande vigilance lors de vos entrées et sorties de l'établissement afin de limiter aux maximum les départs inopinés de certains résidents.

17. Les repas

La personne âgée peut inviter des tiers à déjeuner : le coût des repas des invités est en sus des frais d'hébergement (Les tarifs sont affichés au sein de l'établissement).

Pour commander un repas, vous pouvez utiliser, la plateforme dédiée ou commander votre repas directement sur la tablette informatique réservée à cet effet. Un agent d'accueil est à votre disposition si besoin.

Un délai de 48H pour commander le repas du jour et dix jours de prévenance pour le menu de la carte gourmande sont obligatoires.

Le paiement est prélevé directement sur la facturation mensuelle du résident ou est payé directement à l'accueil. Sans paiement préalable aucune réservation ne sera faite.

18. Vie sociale

Les familles ou les proches sont invités à participer aux activités proposées et à la vie des résidents ; sauf au PASA.

L'inscription à l'Association des bénévoles « Hopla Ecoute et Action au Quatelbach » est proposée pour participer aux animations au sein de l'établissement ou à l'extérieur avec les résidents. Cette inscription n'est tout de fois pas obligatoire si vous souhaitez vous investir auprès de nos aînés.

Paraphe du résident

19. Communication avec les proches

Nature de la communication	Quoi	Pourquoi
Communication collective	Plateforme numérique	Toutes demandes non urgentes sauf médical
	Plateforme Silverdo	S'inscrire pour un repas ou notifier l'absence d'un résident.
	Site internet (www.ehpad-quatelbach.fr)	Informations concernant le quotidien de l'établissement.
	Mails aux familles	L'usage des mails est limité aux informations collectives et organisationnelles. La communication en présentielle sur rendez-vous ou par téléphone est privilégiée. Les numéros utiles en cas d'urgence sont affichés dans le SAS d'entrée.
	Affiches dans les halls communs	Affiches réglementaires Les animations à venir Les menus à venir ...
Communication individuelle	Appel en visiophonie	Afin de maintenir un lien entre le résident et ses proches quand les visites physiques sont impossibles
	Appel mensuel au référent familial	Information sur la prise en charge quotidienne du résident. Aucune information à caractère médical n'est transmise. Seul le médecin est habilité à le faire.
	Appel en cas d'urgence	La personne de confiance est appelée jour et nuit si urgence médicale d'un résident Attention si le résident est hospitalisé c'est le service d'hospitalisation qui donne des nouvelles et la date de sortie ; ce n'est pas l'établissement.
	Tableau blanc dans les chambres	Echanges de messages non urgents non confidentiels entre les professionnels et les familles ou visites. Tableau effacé toutes les semaines
	Rendez-vous téléphonique ou en présentiel le jeudi	La prise de rendez-vous avec : <u>Direction</u> : tout sujet sur l'accompagnement tout domaine confondu <u>L'infirmière</u> : sujet sur l'accompagnement <u>infirmier</u> . Pour éviter l'interruption récurrentes des tâches de l'équipe infirmier nous vous demandons de prendre rdv à l'accueil et de ne pas frapper en salle de soins. <u>L'aide-soignante coordinatrice</u> : sujet sur l'accompagnement des actes de la vie quotidienne <u>La coordinatrice hôtelière</u> : sujet sur les repas, l'entretien des locaux et le blanchissage. <u>La comptable</u> : sujet sur la facturation et l'aide sociale.

20. Accès aux données personnelles

20.1 Accès au dossier administratif et médical

Le dossier administratif et le dossier médical sont informatisés conformément à la loi informatique et libertés n°78-17 du 6 janvier 1978. Le résident ou son représentant légal a le droit de consulter les données, de demander des modifications et de s'opposer au recueil de données le concernant en adéquation avec l'organisation règlementaire de l'établissement.

Ces données sont protégées par le secret professionnel et le secret médical auxquels sont tenus l'ensemble des personnels salariés, de santé libéraux et stagiaires.

La demande d'accès au dossier médical complet et/ou administratif doit être adressée à la Direction de l'établissement par un écrit précisant le consentement du résident, le(s) motif(s) de la demande et la qualité du demandeur.

Le consentement de la transmission du dossier médical doit être clairement établie sur les directives anticipées. Dans le cas contraire, le dossier médical n'est pas transmis à la personne de confiance. L'accès au dossier médical doit être donné sous condition au plus tard dans les 8 jours suivant la demande et dans les 2 mois pour les informations remontant à plus de 5 ans à la date de la demande (Loi du 4 mars 2002).

Pour les demandes de transmission des traitements et des résultats d'examens (Prise de sang et examen urinaire) d'un résident aux infirmiers en prévision d'un rendez-vous chez un médecin externe, la demande par courrier en recommandé n'est pas nécessaire ; au vu de la récurrence mensuelle ; à condition que les directives anticipées du résident le consentent.

Dans le contexte actuel où les médecins traitants ne se déplacent plus au sein de la structure, la responsabilité de l'Association et de son personnel ne peut pas être engagée pour l'absence de courrier envoyé en recommandé pour l'obtention de données médicales, décrites ci-dessus telle que le veut la procédure règlementaire, remis à la personne de confiance.

Selon le demandeur :

1. La personne de confiance, les éléments médicaux sont transmis par la boîte mail sécurisée citoyenne sur « Mon espace santé ».

Les documents médicaux peuvent être imprimés à votre charge et remis dans une enveloppe fermée pour le médecin externe. Coût des impressions facturé sur la facturation du mois.

2. Un professionnel de santé, les éléments médicaux sont transmis par le Dossier Médical Partagé (DMP) sur « Mon espace santé » ou par MSSanté ; mail sécurisé obligatoire pour les échanges de données médicales.

Les demandeurs possibles :

- Le résident, son représentant légal ou la personne de confiance si autorisation donnée.
- Le médecin, si le résident l'a choisi comme intermédiaire
- Les ayants droits en cas de décès du résident si autorisation donnée.

Ils doivent justifier de leur statut en joignant à leur demande une copie :

- De leur carte d'identité
- Du jugement de tutelle
- Un extrait d'acte de naissance
- Un acte notarié

Ils peuvent avoir accès au dossier médical complet :

- Résultats d'examens
- Comptes-rendus de consultation, d'intervention ou d'hospitalisation
- Prescriptions thérapeutiques

Paraphe du résident

- Feuilles de surveillance

Ils ne peuvent pas avoir accès aux :

- Aux informations recueillies qui concernent un tiers
- Correspondances entre professionnels de santé
- A certaines notes de professionnels dites "confidentielles" qui sont considérées comme personnelles et qui ne contribuent pas à l'élaboration ou au suivi du diagnostic.

Cas particulier :

L'ayant droit d'une personne décédée peut accéder aux informations concernant le défunt dans la mesure où ces données sont nécessaires pour connaître les causes de la mort, défendre la mémoire du défunt ou faire valoir des droits, sauf volonté contraire exprimée par quelque moyen que ce soit par la personne décédée.

Tout refus doit être motivé par la Direction de l'établissement.

20.2 Durée de conservation

Dossier administratif	10 ans après le décès et 20 ans après la sortie de l'établissement
Dossier médical	5 ans après la sortie de l'établissement (décès ou départ) et 10 ans pour les pièces comptables

Tous les dossiers papiers sont détruits par une société certifiée.

21. Secret professionnel et protection des données

Les informations « utiles et nécessaires » concernant le résident sont partagées entre les membres de l'équipe pluridisciplinaire dans le respect du secret professionnel et médical afin d'assurer une prise en charge de qualité. Le consentement du résident ou de son représentant légal est demandé à l'admission pour le partage d'informations le concernant.

L'établissement veille au respect de la réglementation en vigueur relative à la protection des données à caractère personnel, notamment du Règlement Général sur la Protection des Données (RGPD) et de la législation applicable. Les données personnelles des résidents sont traitées selon la procédure en vigueur et uniquement dans le cadre des missions de l'établissement.

Tout manquement aux obligations relatives au secret professionnel, au secret médical, à la confidentialité des informations ou à la protection des données à caractère personnel constitue une faute susceptible d'entraîner des mesures disciplinaires, en plus d'éventuelles sanctions civiles ou pénales prévues par la réglementation en vigueur.

22. L'accompagnement proposé au sein de la maison du Quatelbach

22.1 Les lieux de vie privée et collectifs

22.1.1 L'aménagement de la chambre

Les chambres sont toutes équipées d'une salle de bains individuelle (WC, lavabo, douche), d'une prise de télévision, d'une prise de téléphone et d'un balcon. L'accessibilité à internet est possible par la fibre de la chambre ou la WIFI.

La gestion de la ligne téléphonique et des factures est à la charge du résident ou d'un proche.

L'établissement fournit le lit à hauteur variable et les dispositifs médicaux si besoin (Matelas à air, coussin anti-escarre...). Le résident apporte son mobilier et sa décoration personnels (Voir liste non exhaustive dans le contrat de séjour). Le nombre de meubles n'est pas limité mais il faut veiller à ne

Paraphe du résident

pas encombrer le lieu de vie et gêner les déplacements. Un espace de déambulation suffisant est obligatoire, le lit doit pouvoir facilement sortir de la chambre en cas d'urgence.

Accrocher des tableaux et autres étagères sur les murs de la chambre ou de la salle de bains est strictement interdit. Seul un système d'accroche spécifique est autorisé par le biais du technicien de maintenance de l'établissement.

Pour éviter les chutes, les tapis sont proscrits.

Les cameras ou webcam et les microphones dans les chambres sont interdits sans accord préalable de la Direction. Filmer le personnel à son insu est strictement prohibé.

Dans le cas où vous occupez une chambre double, et que l'un des occupants décède, l'établissement peut alors vous demander un transfert dans une chambre individuelle.

22.1.2 Les clés

Les clés de la chambre et de la boîte aux lettres sont remises au résident ou à son représentant légal ou au référent familial/ amical à la demande. En cas de perte, cette dernière est refaite par l'Association et facturée au résident.

Pour des raisons de sécurité, il est strictement interdit de poser un verrou ou de modifier la serrure de la porte d'entrée. La Direction ou le personnel mandaté doit pouvoir pénétrer, en cas de nécessité, dans le logement.

Le personnel a obligation de frapper à la porte du logement et d'attendre l'autorisation pour y pénétrer.

22.1.3 Les locaux communs

Plusieurs locaux sont à usage collectif, réservés aux résidents, et d'autres à usage professionnel. Ces derniers sont fermés à clés et identifiés afin de les distinguer.

23. Tabac et alcool

Conformément aux dispositions du décret n° 2006-1386 du 15 novembre 2006 fixant les conditions d'application de l'interdiction de fumer dans les lieux affectés à un usage collectif dont l'ascenseur, il est totalement interdit de fumer dans le bâtiment y compris dans la chambre ou sur le balcon. Un lieu dédié est prévu à l'extérieur pour les résidents, les visites et les professionnels.

Les résidents souffrant de troubles cognitifs ; évalués et tracés par le médecin ou la psychologue dans le dossier médical ; doivent être accompagnés de leur parent pour fumer. L'établissement ne peut pas être tenu pour responsable en cas de chute du résident en allant au lieu dédié extérieur ou de brûlures, par l'utilisation d'un briquet ou des allumettes par une personne démente. Tout risque en lien avec cette activité est hors accompagnement quant à la responsabilité des professionnels et de l'Association.

Le résident doit être autonome pour aller et fumer dans le lieu dédié aux fumeurs. Le personnel n'a pas le temps de l'accompagner jusqu'à ce lieu extérieur et d'attendre qu'un résident termine sa cigarette. Cette mission ne fait partie du socle de nos prestations.

La consommation d'alcool doit être modérée et ne pas provoquer de comportements inadaptés (Aggressivités verbales et physiques) dans l'établissement ou une mise en danger de la personne

Paraphe du résident

concernée (Chutes) ou sur autrui. Nous vous demandons de limiter l'apport d'alcool à votre parent/ami. Dans le cas contraire, le stock jugé trop important pour une consommation individuelle ; en plus des verres de vins servis aux repas ; devront être enlevés rapidement.

Un premier courrier de rappel des règles de fonctionnement en collectivité dans l'établissement est envoyé au référent familial /représentant légal.

24. Les prestations offertes

24.1 Prendre soin

Les soignants œuvrent pour assurer aux résidents une continuité dans les actes de la vie quotidienne. Il est important que le résident apporte un soin particulier à sa présentation physique (Propreté des vêtements, odeurs corporelles...). Une aide à la toilette ou à la douche est systématiquement proposée par les professionnels.

Les aides dans les actes de la vie quotidienne proposées sont :

- Aide à la toilette (Coiffage, oreilles)
- Aide à la douche
- Nettoyage des dents et des appareils dentaires
- Aide pour l'habillage et le déshabillage
- Aide pour les déplacements
- Aide pour aller aux toilettes
- Aide pour aller à la sieste ou au coucher

Pour assurer le bien-être des résidents, il convient que les proches veillent régulièrement à la mise à disposition de produits d'hygiène (Savon, gel douche, dentifrice, shampoing, etc.).

En cas de refus de soins d'un résident, la personne de confiance ou le référent familial est interpellée pour collaborer avec l'équipe soignante et parvenir ensemble à réaliser les soins.

En collectivité, le manquement aux règles d'hygiène corporelle ou un comportement agressif envers les professionnels lors des soins engage le maintien du résident dans l'établissement.

Les produits d'incontinence référencés sont fournis par l'établissement. Une référente pour la gestion des protections décide de la protection appropriée pour chaque résident en collaboration avec ce dernier. Les protections utilisées sont changées en fonction de critères d'absorption régies par le fabricant. Elles sont données journalièrement au fur et à mesure au résident selon les habitudes mictionnelles. La référente détermine ce besoin ; évidemment sauf urgence. Il est interdit de constituer un stock de protections individuelles dans sa chambre appartenant à l'établissement.

24.2 Le Pôle d'Activités de Soins Adaptés (PASA)

Le PASA accueille du lundi au vendredi, un groupe de 14 résidents maximum réunis selon leurs capacités cognitives évaluées par la psychologue et les assistantes de soins en gériatrie.

Avant d'intégrer le PASA une période d'essai de 15 jours est effectuée pour s'assurer que le résident puisse s'y épanouir.

Les visites au résident accueilli au PASA durant la journée ne sont pas autorisées afin de préserver la continuité de l'accompagnement et la quiétude du groupe.

Un planning d'accueil des aînés est présenté à la porte d'entrée du PASA.

Paraphe du résident

24.3 Vie sociale et animation

En plus de la prise en charge au PASA, pour les résidants qui le souhaitent, une activité interne ou externe est proposée tous les jours de la semaine. Ces temps de loisirs sont organisés par le responsable de la vie sociale, par une équipe de bénévoles de l'Association « HOPLA ! Ecoute et action au Quatelbach » ou par le personnel de l'établissement.

L'intervention d'un bénévole auprès des résidants est possible sans être affilié à l'Association HOPLA. Un rendez-vous avec la Direction et le responsable de la vie sociale est programmé avant toute intervention.

Le programme des animations hebdomadaires est à votre disposition à l'accueil. Toute suggestion est la bienvenue.

Une télévision, des jeux de sociétés et une bibliothèque sont mis à disposition des résidants.

Sous certaines conditions, un véhicule adapté aux personnes à mobilité réduite est mis à disposition des professionnels et des bénévoles pour sortir les résidants qui le désirent. Les familles peuvent également louer le véhicule après avoir suivi une formation sur l'installation du fauteuil roulant dans la voiture et pris contact avec l'agent d'accueil. Les tarifs sont affichés et disponibles à la demande auprès de l'accueil.

25. L'hôtellerie

Entretien de l'établissement

Une équipe hôtelière se charge de l'entretien des chambres et des locaux communs selon des protocoles d'hygiène adaptés.

La restauration

Le petit déjeuner est servi sur plateau en chambre à partir de 7H30.

Le déjeuner est servi aux restaurants du rez-de-chaussée à 12H00.

Le dîner est servi au restaurant à partir de 18H00 ; sauf pour les résidants avec risques de chute et de départ volontaire de la structure ; ces derniers mangent dans le salon à leur étage respectif.

A midi, chaque résidant peut choisir entre le menu du jour ou une assiette anglaise. Le soir, il a le choix entre le menu du jour ou trois variantes d'assiette (Anglaise, café au lait et œufs à la coque). Un chariot des desserts est également présenté.

Pour changer le menu, le personnel de cuisine doit être prévenu la veille. Un prestataire externe prépare les repas quotidiens. Tous les plats sont faits « maison » et établis selon la réglementation en vigueur.

Le service des repas en chambre est réservé aux résidants dont l'état de santé le nécessite sur avis médical. Hors cette situation, le repas est servi en collectivité aux restaurants.

Une hydratation est proposée au sein de l'établissement à partir de 15H30 et 21H.

Les absences aux repas doivent être signalées sur la plateforme dédiée ou à l'accueil 48H avant afin d'éviter le gaspillage car tout aliment préparé non consommé est jeté.

Paraphe du résidant

Blanchisserie

Le linge plat et le linge personnel est lavé et marqué par un prestataire extérieur, c'est pourquoi il doit être déposé au sein de l'établissement 3 jours avant l'admission.

Toutefois, ce lavage ne concerne pas le linge délicat dont l'entretien incombe à la famille et est à la charge du résident. Le linge doit être cherché par la famille journallement afin de respecter les règles d'hygiène en collectivité. De même, le bac de linge sale est proscrit en chambre.

Pour respecter la norme en vigueur pour le lavage du linge souillé, ce dernier ne doit pas rester stagner dans les chambres quand il est sale. L'évacuation est journalière et géré par la lingère.

Des vêtements adaptés à la saison, en quantité suffisante permettent un change régulier de la personne âgée.

Recommandation pour le trousseau

Mettre à jour régulièrement le trousseau, avec ajustement de la taille s'il y a lieu.

Armoire

- | | |
|--|---------------------------------------|
| 1 manteau | 10 chemisettes en coton |
| 5 paires de bas, chaussettes, collants | 10 sous-vêtements |
| 1 bonnet | 5 chemisiers ou chemises |
| 1 chapeau été ou casquette | 5 pull-overs |
| 1 écharpe | 3 gilets |
| 2 paires de pantoufles (Il est important que les chaussons que vous portez maintiennent votre talon et cheville) | 7 robes ou jupes |
| 9 chemises de nuit ou pyjamas | 7 pantalons (Taille élastique ou pas) |
| Mouchoirs en papier | 1 robe de chambre |
| | 1 plaid |
| | 1 valise ou 1 sac (marqué du nom) |

Hygiène

- | | |
|-----------------------------|-------------------------------------|
| 2 draps de bain | Mousse à raser |
| 12 serviettes de toilette | Boîte à prothèse dentaire |
| 12 gants de toilette | Brosse à dents et brosse à prothèse |
| Savon | Brosse à cheveux |
| Gel douche | Peigne |
| Shampooing | Rasoir |
| Dentifrice | Gobelet |
| Nettoyant prothèse dentaire | Coupe-ongles |
| Cotons tiges | |

Selon habitudes

- | | |
|-----------------|-------------------------------|
| Parfum | Saison chaude |
| Après-rasage | Lunettes |
| Eau de toilette | Chapeau |
| Déodorant | Ventilateur récent |
| | 4 serviettes rafraichissantes |
| | Brumisateurs |

Divers

- | | |
|-----------------------------------|--------------------|
| 1 ou 2 Multiprise(s) avec fusible | 1 vase |
| 1 thermomètre sans mercure | 20 cintres |
| 1 sèche-cheveux | 1 nappe plastifiée |

Paraphe du résident

1 lampe torche avec pile	fenêtre
1 tringle à rideaux amovible ne nécessitant	1 rideau
pas de trou dans le mur ou le cadre de la	1 ou 2 oreiller(s) (Les plumes sont interdites)

Maintenance

Un technicien de maintenance effectue les petites réparations liées au matériel ou au mobilier de l'Association. Il n'est pas chargé de gérer le déménagement des résidents. Toute réparation est à signaler à l'accueil. Pour une réparation du mobilier personnel, un coût affiché est demandé.

26. Relation avec autrui

La vie en collectivité implique certains « savoir vivre » comme la politesse, la courtoisie, dans les deux sens, la convivialité, la bonne humeur nécessaires aux bonnes relations sociales. La tolérance est de mise avec les résidents souffrant de troubles cognitifs afin d'éviter la mise à l'écart du groupe.

Seulement quand la vie en collectivité est devenue impossible pour le résident souffrant de troubles du comportement, la Direction recherche une solution avec le représentant légal ou le référent familial/ amical, pour trouver un lieu d'habitation adapté.

Les résidents ne doivent pas confier des tâches personnelles aux salariés (Courses, lessive...). Les pourboires et cadeaux sont strictement interdits. Les professionnels qui les acceptent s'exposent à des sanctions.

Certains comportements et manquements graves au règlement de fonctionnement ne peuvent pas être tolérés comme par exemple :

- Détérioration volontaire des locaux et du matériel
- Litiges graves avec les autres résidents ou le personnel
- Occupation bruyante (TV, radio, cris...)
- Ethylisme, toxicomanie
- Tenue et comportement incompatibles avec la vie en collectivité du résident ou d'un de ses parents ou amis (Hurlements, agressivité, scandale, outrage aux mœurs, abus de confiance, vols, calomnies, non-respect des règles de fonctionnement de l'établissement, immixtion dans l'organisation...)
- Refus de soins rendant incompatible la vie en collectivité ou la sécurité du résident
- Refus de se conformer aux rythmes de la structure (Repas...)
- Exigences hors cadre du contrat de séjour

Toute difficulté rencontrée doit être portée à la connaissance de la Direction. Une médiation est alors entreprise afin de trouver une solution. Si le résident et/ou son entourage persiste dans son comportement, un courrier relatant les faits est envoyé, en recommandé avec accusé de réception, à la personne intéressée. Ces comportements répétés peuvent entraîner la résiliation du contrat de séjour.

27. Courrier

Le courrier peut vous être adressé à l'adresse suivante :

M. X ; Mme Y
EHPAD du Quatelbach
4 Rue du Quatelbach
68390 SAUSHEIM

Il est distribué dans les boîtes aux lettres installées à chaque aile d'étage.

Paraphe du résident

28. Salon de coiffure

Les horaires du salon de coiffure sont affichés au salon de coiffure. Le rendez-vous avec la coiffeuse est à prendre directement avec elle en présentiel ou par téléphone. Il en est de même pour la facturation ; cette dernière se gère directement avec elle.

Le salon peut être utilisé par votre coiffeur habituel, après un entretien avec la Direction.

29. Culte

Une salle polyculte permet le recueillement de chacun au sein de l'établissement. Chaque représentant d'un culte peut, sur simple demande à la Direction, utiliser la salle polyculte.

Pour le culte catholique un temps de prière est assuré chaque jeudi par les membres de l'équipe pastorale qui apportent également la Communion. Une messe est programmée régulièrement. Les résidents seront informés de la date par voie d'affichage.

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

Le prosélytisme est strictement interdit au sein de la structure.

30. Animaux

Les animaux de compagnie sont acceptés en visite si leur présence n'engendre pas de nuisances auprès des autres résidents. Les animaux doivent être tenus en laisse par leur propriétaire.

Animaux acceptés :

- Petit chien
- Chat
- Oiseaux
- Poissons et tortue miniature

Les Nouveaux Animaux de Compagnie (NAC) ; araignée, reptile... ne sont pas tolérés au sein de la structure car le personnel doit pouvoir accéder à la chambre sans crainte.

Pour leur accueil dans la personne âgée, la décision est prise avec la Direction selon les critères suivants :

- Vaccination contre la rage obligatoire
- La taille de l'animal
- Le caractère de l'animal
- Son intégration au sein de la structure

Les promenades extérieures sont gérées par la résidant et/ou sa famille ainsi que la gestion de la litière ou de la cage, minimum deux fois par semaine.

Le référent familial ou amical s'engage par écrit à récupérer l'animal au départ de la personne âgée.

31. Prestations extérieures

Paraphe du résidant

Chaque résidant est libre de choisir son prestataire.

31.1 Médecin traitant et spécialistes

La présence d'un médecin traitant qui se déplace au sein de l'établissement est obligatoire pour garantir la continuité du parcours santé du résidant. Dans le cas contraire, l'établissement propose un rendez-vous en Télémédecine. Pour les urgences, le SAMU est appelé.

Si le médecin habituel ne souhaite pas suivre le résidant, le dossier médical comprenant les antécédents médicaux est à récupérer sous format papier et à remettre à l'agent d'accueil sous enveloppe cachetée. La transmission du dossier médical est primordiale et obligatoire pour connaître la prise en charge à mettre en œuvre au sein de la maison ; sans oublier la corrélation avec l'obtention du financement de l'établissement.

En cas d'impossibilité pour l'infirmier du service d'obtenir un rendez-vous chez un médecin ou chez un spécialiste, la personne de confiance prend le relais pour garantir la continuité de service ; surtout si le patient n'a pas de médecin traitant.

En forfait global, l'Association paie directement les médecins libéraux, sauf les médecins spécialistes.

Si un nouveau médecin souhaite intervenir auprès d'un résidant au sein de l'établissement, un rendez-vous est à prévoir auprès de la Direction afin de signer le contrat type de l'agence régionale de santé.

Une collaboration effective avec le médecin traitant est très importante pour l'évaluation de notre activité par les autorités de tarification. Le médecin traitant intervenant au sein de l'établissement prescrit obligatoirement dans le dossier médical informatisé. La traçabilité des données médicales est directement liée à l'obtention du forfait global soin.

Si un résidant paie directement son médecin avec sa carte de sécurité sociale, la caisse d'assurance maladie considère avoir effectué un double paiement puisque l'Association reçoit déjà une subvention financière annuelle pour les frais médicaux des 73 résidents accueillis.

Le caractère obligatoire de cette organisation est transmis avant chaque admission au résidant et au référent et/ou à la personne de confiance. Si cette dernière n'est pas respectée, un entretien est planifié avec la Direction suivi d'un premier rappel écrit engageant le maintien du résidant au sein de la maison du Quatelbach. L'Association ne peut pas tolérer la perte annuelle d'une partie de son forfait global soin à cause de ce dysfonctionnement (Détails sur le forfait global soin dans le contrat de séjour).

31.2 Examens médicaux

En forfait global, l'Association paie les radiographies simples ; sauf les scanner, IRM et Petscan, doppler, échographie... ainsi que les examens de laboratoire des résidents.

Toute demande d'examen résulte d'une prescription médicale. Le personnel infirmier possède l'expertise pour informer le médecin de l'état de santé de la personne âgée et décider de prescrire ou pas un examen. Seul un médecin est habilité à décider et prescrire un examen. Les familles ne sont pas expertes et habilitées à demander ou exiger un examen médical au personnel soignant.

31.3 Transport sanitaire

Les transports liés à l'urgence (SAMU, pompiers), les transports (Ambulance, VSL) validés par un bon de transport établi par un médecin sont pris en charge par la caisse d'assurance maladie du résidant.

Sans prescription médicale d'un bon de transport par le médecin traitant, la personne de confiance gère la demande de transport et le paiement. Elle en informe le service soin. Une bannette placée à l'accueil est réservée à la correspondance et aux demandes de la personne de confiance au service infirmier. L'information peut être donnée à l'agent d'accueil qui se charge d'écrire une transmission dans le dossier de soins pour informer les professionnels.

Les autres transports sont considérés comme déplacement personnel et donc à la charge du résident. La personne de confiance se charge de commander le transport et de payer le transporteur.

31.4 Intervenants extérieurs

Le résident peut faire appel au pédicure, au podologue et au coiffeur ...de son choix en prenant rendez-vous directement avec eux. Tous ces professionnels interviennent au sein de l'établissement mais le résident peut faire intervenir son prestataire habituel. Ces frais sont à la charge du résident. Un rendez- vous de l'intervenant avec la Direction est nécessaire pour signer la convention de partenariat.

31.5 Gestion des urgences

Le personnel soignant ; infirmiers et aides-soignants ; sont formés par un prestataire extérieur et en interne aux gestes d'urgence régulièrement. Trois trousse d'urgence avec le matériel et les médicaments nécessaires sont en place dans l'établissement ; restaurant et salles de soins du 1^{er} et du 2^{ème} étage.

32. Gestion des risques

Un plan de maîtrise et de gestion des risques est en fonction au sein de l'établissement. Il est présenté aux équipes une fois par an.

Les risques abordés sont les suivants :

- **Risques naturels** : vague de chaleur, vague de froid, séisme, pollution, inondation.
- **Risques industriels et technologie** : accidents industriels, risques nucléaires et radiologiques.
- **Actes de malveillance et de terrorisme** : bombe, attaque armée, cyberattaque.
- **Dysfonctionnements de la structure** : rupture d'approvisionnements en fluide, pollution de l'air intérieur, rupture des moyens de communication et d'information, panne ou problème de maintenance, continuité de service par manque de personnel, incendie.
- **Risques sanitaires** : épidémie, intoxication.

Afin d'éviter tout risque au sein de la structure, les objets dangereux sont prohibés :

- **Armes blanches** : point américain, opinel, catégorie de couteaux ...
- **Produits dangereux** : eau de javel, alcool ménager ou à 90°...
- **Médicaments** : tout stockage de médicaments
- **Produits explosifs** : gaz hilarant, bombe lacrymogène...
- **Appareils de cuisson** : chalumeau, plaque, four...

33. Les déplacements du résident

Le personnel de l'établissement n'est pas habilité à transporter un résident pour un rendez-vous médical.

Les déplacements médicaux demandés par un médecin généraliste sont gérés par l'infirmière de service pour commander le VSL ou l'ambulance quand un bon de transport est formalisé par le médecin. Sans bon de transport, aller/retour au cabinet est payant par le résident. La famille a le choix de récupérer le bon de transport chez le médecin prescripteur ou de payer le transport ou d'emmener son parent au rendez-vous. Il en est de même pour un rendez-vous chez un spécialiste. La voiture de l'établissement permet d'emmener la personne en fauteuil roulant.

Paraphe du résident

Quand une consultation médicale est demandée par la famille, c'est cette dernière qui gère le transport et l'accompagnement au rendez-vous.

Les déplacements personnels sont également gérés par la famille.

Les déplacements pour les activités extérieures sont gérés par le personnel de l'établissement. La famille est régulièrement sollicitée pour véhiculer et accompagner des résidents ; sur la base du volontariat.

34. Gestion des plaintes et droit de recours

Toutes remarques, plaintes sur la qualité des prestations dues au résident ou au manquement à ses droits peut se gérer en interne. Pour ce faire, le résident ou ses proches peuvent :

- Utiliser le cahier des doléances situé dans le hall de l'établissement
- Interpeler la Direction et / ou la Présidente du CVS. La voie amiable et interne sera privilégiée avant toute autre démarche.

Si la voie amiable ne permet pas de solutionner le désagrément, le résident peut faire appel à la médiation orchestrée par le Défenseur des droits.

En cas d'absence de conciliation, le résident ou son représentant légal peut saisir soit l'une des juridictions territorialement compétentes en vertu du code de la procédure civile, soit la juridiction du lieu où il demeurerait au moment de la conclusion du contrat ou de la survenance du fait dommageable.

Tout au long de la démarche, le résident pourra faire appel à la Personne qualifiée.

En cas de litige avec un résident lié à l'application du contrat de séjour ou du règlement de fonctionnement et après l'envoi d'un courrier envoyé par recommandé avec accusé de réception, l'Association peut saisir le Président du CVS ou le tribunal compétent si besoin.

35. Modification du règlement de fonctionnement

Article R.311-33 à R.311-37 du code l'action sociale et des familles.

35.1 Modalités

Le règlement de fonctionnement peut être modifié à l'initiative du Directeur de l'établissement ou à la demande du CVS afin de tenir compte des évolutions de la réglementation, des contraintes de la vie collective et des problèmes posés dans son application.

35.2 Non-respect du règlement

Le non-respect d'une des dispositions du règlement de fonctionnement est à signaler à la Direction de la structure qui juge des suites à donner. Tout manquement peut, selon sa gravité, faire l'objet tout d'abord d'un rappel des dispositions du règlement de fonctionnement, puis d'un avertissement écrit pour conclure par une résiliation du contrat de séjour.

La Direction se tient à votre disposition pour tous renseignements complémentaires.

Date :

Prénom Nom et signature :

Résident :

Paraphe du résident

Direction :

Représentant légal / Référent familial :

Soyez le bienvenu au sein de notre établissement

Date de mise à jour	Nature des modifications
12 03 2015	Réactualisation complète
13 10 2016	Rajout de la collation de 16h
03 05 2018	Remise à jour globale
27 06 2018	Mise à jour de la codification du document
21 11 2019	Accès au dossier médical (Personne de confiance)
17 08 2020	Modification Horaires de Visite
13 01 2022	Revue complète du document
06 10 2022	Mise en forme du document
15 11 2022	Modification du droit d'accès au dossier médical/administratif, durée de conservation des archives
12 03 2024	Rajout de la mention signature en fin de document
16 04 2025	Rajout de la plateforme Silverdo Rajout du droit à l'oubli Rajout du référent familial/ amical dans les relations avec autrui
13 7 2026	Refonte complète

Date de consultation		
Conseil d'administration	Conseil de la vie sociale	Délégués du personnel
23 11 2022	12 12 2022	15 11 2022
6 10 2026	20 10 2020	20 10 2026

Paraphe du résident