



# RÈGLEMENT DE FONCTIONNEMENT

Résidence Courtaou de Bigorre

**Association SCAPA** | Service civil d'aide aux personnes âgées

Établissement d'Hébergement pour Personnes Âgées Dépendantes (EHPAD)

Résidence Courtaou de Bigorre

27 bis Rue du Pic du Midi - 65310 HORGUES



# SOMMAIRE

<b>I. CONDITIONS GÉNÉRALES DU RÈGLEMENT</b>	<b>4</b>
1. OBJET DU RÈGLEMENT	4
2. MODIFICATION DU RÈGLEMENT	4
<b>II. ADMISSION/INSTALLATION</b>	<b>5</b>
1. DÉMARCHES ADMINISTRATIVES	5
2. PARTICIPATION FINANCIÈRE DU RÉSIDENT	5
3. ÉTAT DES LIEUX	5
4. INVENTAIRE ET SÉCURITÉ DES BIENS ET OBJETS	6
<b>III. DROITS ET LIBERTÉS DU RÉSIDENT</b>	<b>7</b>
1. MISSIONS ET ENGAGEMENTS DE L'ÉTABLISSEMENT	7
2. PRINCIPE DE LIBRE CHOIX, DU CONSENTEMENT ÉCLAIRÉ ET DE LA PARTICIPATION DE LA PERSONNE	7
3. DROIT À LA RENONCIATION	7
4. LIBERTÉ D'ALLER ET VENIR	7
5. PROJET D'ACCOMPAGNEMENT PERSONNALISÉ DU RÉSIDENT	8
6. PARTICIPATION DU RÉSIDENT	8
a. <i>Le conseil de la vie sociale (CVS)</i>	8
b. <i>Autres formes de participation</i>	9
c. <i>Exercice des droits civiques</i>	9
d. <i>Association de la famille et des proches</i>	9
7. ACCOMPAGNEMENT FIN DE VIE	9
8. DROIT À L'IMAGE	9
9. DONNÉES PERSONNELLES	10
a. <i>Collecte et traitements des données</i>	10
b. <i>Accès aux données</i>	10
c. <i>Accès du résident aux informations concernant sa santé</i>	10
d. <i>Confidentialité et partage d'information</i>	11
10. LIBERTÉ DE CULTE	11
11. RESPECT DU LIBRE CHOIX	11
12. PRÉVENTION DE LA VIOLENCE ET PROMOTION DE LA BIENTRAITANCE	11
13. RECOURS EN CAS DE LITIGE	11
<b>IV. OCCUPATION ET JOUISSANCE DES LOCAUX</b>	<b>13</b>
1. JOUISSANCES DES LOCAUX PRIVATIFS	13
a. <i>Organisation de la chambre</i>	13
b. <i>Entretien de la chambre</i>	13
2. JOUISSANCE DES LOCAUX COLLECTIFS	13
<b>V. RÈGLES DE VIE SOCIALE AU SEIN DE L'ÉTABLISSEMENT</b>	<b>14</b>
1. RELATIONS AVEC AUTRUI	14
a. <i>Relations avec les autres résidents</i>	14
b. <i>Relations avec le personnel</i>	14
2. TABAC ET ALCOOL	15
3. ANIMAUX DE COMPAGNIE	15
4. VISITES	15
5. REPAS	15
6. SORTIES ET ABSENCES	16
7. ANIMATIONS	16
8. ENTRETIEN DU LINGE	16
9. AUTRES PRESTATIONS	16
<b>VI. SÉCURITÉ ET RESPONSABILITÉ</b>	<b>17</b>
1. SÉCURITÉ DES PERSONNES ACCUEILLIES	17
2. HYGIÈNE ET SÉCURITÉ DES LOCAUX	17
3. RESPONSABILITÉ	17
4. MESURES EN CAS D'URGENCE ET DE SITUATION EXCEPTIONNELLE	17
<b>VII. MODALITÉS DE DÉPLACEMENTS À L'EXTÉRIEUR</b>	<b>18</b>

*Les établissements autorisés à héberger des personnes âgées dépendantes (EHPAD) sont des établissements sociaux et médico-sociaux qui relèvent de la loi 2002-02 du 2 janvier 2002. Ils sont soumis aux dispositions du code de l'action sociale et des familles (CASF) tant pour leur gestion administrative que pour la prise en soins des personnes accueillies. L'article L. 311-7 du CASF soumet les EHPAD à l'élaboration d'un règlement de fonctionnement qui définit les droits de la personne accueillie et les obligations et devoirs nécessaires au respect des règles de vie collective au sein de l'établissement.*

# I. CONDITIONS GÉNÉRALES DU RÈGLEMENT

## 1. Objet du règlement

Le présent document adopté par le Conseil d'Administration du 31.01.2022 de la résidence Courtaou de Bigorre - 65310 HORGUES, après consultation du Conseil de la vie sociale le 21.04.2022 et des instances représentatives du personnel de l'établissement le 17.02.2022, a pour but de fixer les conditions pour une vie personnelle et collective harmonieuse au sein de l'établissement.

Ce règlement ainsi que le livret d'accueil et la « charte des droits et libertés de la personne accueillie » sont remis au résident afin de mieux connaître l'établissement et de faciliter ses relations avec autrui. Il est également affiché à l'accueil de l'établissement.

Le règlement de fonctionnement et le contrat de séjour, remis lors de l'admission et sur demande, agissent en complémentarité pour garantir l'information du résident.

Le premier texte fixe les droits et devoirs du résident nécessaires au respect des règles de la vie en collectivité tout en lui assurant le respect de sa dignité, de son intégrité, de sa vie privée, de son intimité et de sa sécurité.

Quant au contrat de séjour, il précise de manière exhaustive les obligations réciproques et personnalisées que prennent l'établissement et la personne accueillie. Il énumère les prestations convenues. Il fixe les tarifs et leurs modalités d'évolution.

Le présent règlement est affiché à l'accueil de l'établissement.

## 2. Modification du règlement

Le présent règlement de fonctionnement est révisé chaque fois que nécessaire et au moins une fois tous les 5 ans. Il peut être modifié à l'initiative du chef d'établissement ou à la demande du Conseil de la Vie Sociale afin de tenir compte des évolutions dans la réglementation, des contraintes de la vie collective et des problèmes posés dans son application.

Les modifications font l'objet d'avenants conclus après adoption par le Conseil d'Administration de la résidence et consultation du Conseil de la Vie Sociale et des instances représentatives du personnel de l'établissement. Le résident ou, le cas échéant, son représentant légal est informé de celles-ci par tous les moyens utiles (affichage, avenant...).

## II. ADMISSION/INSTALLATION

Les conditions d'admission dans l'établissement sont référencées dans le contrat de séjour joint avec le présent règlement.

L'EHPAD Courtaou de Bigorre est un établissement médico-social mutualiste à but non lucratif ayant le statut d'Établissement d'Hébergement pour Personnes Âgées Dépendantes. Cet établissement est géré par l'association SCAPA dont le siège est à Tarbes. Il est géré par un directeur d'établissement qui est rattaché au Directeur Général de l'association. Cette dernière est administrée par un Conseil d'Administration dont le président est élu.

Il relève du code de la Santé Publique et du code de l'Action Sociale et des Familles.

L'établissement est habilité à l'aide sociale à l'hébergement et reçoit les bénéficiaires de l'Allocation Personnalisée à l'Autonomie en établissement (APA).

Il répond aux normes d'attribution de l'allocation logement sociale et à l'Aide Personnalisée au Logement.

### 1. Démarches administratives

Toute personne qui envisage son entrée dans l'établissement peut demander à faire une visite préalable auprès du cadre soignant de l'EHPAD. La demande d'admission est à l'initiative du résident ou de son représentant.

L'admission est prononcée par un cadre de direction de l'EHPAD après avis du médecin coordonnateur (le cas échéant) et examen du dossier administratif et des justificatifs de ressources pour la constitution, si besoin, du dossier de l'allocation personnalisée à l'autonomie et/ou de l'aide sociale à l'hébergement et de l'allocation logement ou de l'allocation personnalisée au logement.

Lorsque l'admission est validée, la personne âgée est inscrite sur la « liste d'attente ». Lorsqu'une place se libère dans l'établissement, le/la directeur/trice (ou son représentant) prononce l'admission. La date d'arrivée du résident est fixée d'un commun accord entre le résident et le cadre infirmier. La date ainsi fixée correspond à la date de départ de la facturation même si le résident décide de différer son entrée.

Lors de l'entrée dans l'établissement le résident ou, le cas échéant, son représentant légal, transmet les informations administratives et médicales nécessaires à sa prise en charge.

La Direction de l'établissement se tient à disposition du résident ou, le cas échéant, de son représentant légal et de sa famille pour leur fournir tout renseignement complémentaire et documentation nécessaire à l'obtention des aides financières mentionnées dans le contrat de séjour.

L'établissement orientera également le résident ou, le cas échéant, son représentant légal et ses proches dans certaines démarches administratives liées à l'admission dans l'établissement (changement d'adresse, assurance civile, ouverture d'un espace numérique de santé...).

### 2. Participation financière du résident

Les modalités de participation financière sont détaillées dans le contrat de séjour (§ descriptions des prestations et § conditions financières).

Les prix sont précisés dans le Contrat de séjour et affichés dans les locaux de l'EHPAD. Ils sont révisés annuellement selon la réglementation en vigueur.

### 3. État des lieux

Un état des lieux contradictoire et écrit est dressé avec un membre de la direction à l'entrée et au départ du résident. Les lieux occupés doivent être rendus tels qu'ils ont été reçus excepté ce qui a été dégradé par vétusté conformément à la grille référencée par l'établissement parmi celles ayant fait l'objet d'un accord collectif de location conclu conformément à l'article 41 ter de la loi du 23 décembre 1986, ou de l'article 42 de cette même loi.

Toute détérioration, autre que la vétusté, ou disparition de matériel fera l'objet d'une facturation à la charge du résident, le cas échéant, de son représentant légal ou d'une retenue sur le dépôt de garantie versé au moment de l'admission.

Aucun travaux ne doit être entrepris dans l'espace privatif du résident sans l'accord de l'établissement, faute de quoi ce dernier se réserve le droit de remettre le logement dans son état initial et d'en adresser la facture au résident, ou le cas échéant, son représentant légal.

#### **4. Inventaire et sécurité des biens et objets**

Conformément aux articles L.1113-1 à 9 et R.1113-1 à 9 du Code de la Santé Publique qui régissent les dépôts des biens et objets de valeur, lors de son admission, le résident est invité à effectuer le dépôt des choses mobilières rendues nécessaires (objets, documents...) pour la durée de son séjour dans l'établissement et qu'il souhaite sécuriser.

Un coffre-fort collectif est ainsi mis à disposition du résident pour le dépôt de ses objets. Le dépôt et le retrait de ces objets est réalisé aux heures d'ouverture du service administratif.

Un inventaire des objets déposés et confiés à l'établissement sera annexé au contrat de séjour. La liste des objets annexée au contrat est mise à jour à chaque fois qu'il y a dépôt ou retrait.

L'établissement est tenu de remettre au déposant un reçu contenant l'inventaire contradictoire et la désignation des objets déposés. Le registre est mis à jour à chaque fois qu'il y a dépôt ou retrait.

Le retrait des objets par le déposant, son représentant légal ou toute personne mandatée par lui s'effectue contre signature d'une décharge.

En application de l'article L1113-7 du CSP, les objets non réclamés sont remis, un an après la sortie ou le décès du résident, à la Caisse des Dépôts et Consignations s'il s'agit de sommes d'argent, titres et valeurs mobilières ou, pour les autres biens mobiliers, au Service des Domaines aux fins d'être mis en vente.

# III. DROITS ET LIBERTÉS DU RÉSIDENT

## 1. Missions et engagements de l'établissement

La Direction de l'établissement s'engage à respecter la charte des droits et libertés de la personne accueillie, présentée en annexe du livret d'accueil. Elle s'engage à rendre effectif le droit à la protection, à la sécurité, y compris sanitaire et alimentaire, à la santé et aux soins et à un suivi médical adapté.

L'établissement reçoit des personnes seules ou des couples âgés d'au moins 60 ans sans autre discrimination que le respect des capacités de prise en charge de l'établissement, définies dans le contrat de séjour.

L'établissement a pour mission de rendre effectif le droit au respect de la dignité, de l'intégrité, de la vie privée, de l'intimité, de la sécurité de du droit à aller et venir librement des personnes qu'il héberge. Il veille également à un suivi médical adapté et à la protection sanitaire et alimentaire de l'ensemble de ses résidents.

L'établissement assure la sécurité alimentaire et sanitaire des résidents, par le recours à des personnels qualifiés, et la mise en œuvre d'un plan de formation annuel approprié. La restauration est assurée par un prestataire extérieur. Une diététicienne intervient dans la composition des menus.

## 2. Principe de libre choix, du consentement éclairé et de la participation de la personne

L'établissement contacte les intervenants extérieurs choisis par le résident (kinésithérapeute, pédicure, médecin libéral...) : il peut s'agir d'intervenants avec lesquels le résident était déjà en relation avant son arrivée ou d'intervenants choisis par ce dernier.

L'établissement propose au résident de désigner une personne de confiance, pour l'accompagner dans les décisions le concernant (cf. annexe du contrat de séjour).

## 3. Droit à la renonciation

Le résident est libre de renoncer par écrit aux prestations dont il bénéficie. (Cf. chapitre « conditions de résiliation » du contrat de séjour)

## 4. Liberté d'aller et venir

L'ensemble des professionnels intervenant auprès des résidents s'emploient à maintenir l'autonomie de chacun des résidents : ils aident ces derniers à accomplir les gestes essentiels de la vie quotidienne sans ne se substituer ni faire à leur place.

L'établissement assure au résident la liberté d'aller et venir à sa guise, dans les limites de la prise en soin définie contractuellement. Le juste équilibre entre la liberté de circuler et la prise de risque doit être déterminé de façon individuelle en fonction des possibilités et de la volonté de la personne accueillie ou de sa famille.

Les personnes accueillies de façon permanente ont la liberté de partir dans leur famille et/ou en vacances, de participer à des activités extérieures selon les règles définies dans le contrat de séjour ; pour les bénéficiaires de l'aide sociale dans le respect du règlement départemental d'aide sociale.

En cas de nécessité, conformément à l'article L.311-4-1 du CASF, le contrat de séjour du résident pourra comporter une annexe (Modalités Entrées et Sorties Unité Sécurisée) définissant les mesures particulières à prendre, autres que celles définies au règlement de fonctionnement, pour assurer l'intégrité physique et la sécurité de la personne accueillie et pour soutenir l'exercice de sa liberté d'aller et venir. Ces mesures ne sont prévues que dans l'intérêt des résidents, si elles s'avèrent strictement nécessaires. Elles sont définies après examen du résident et au terme d'une procédure collégiale mise en œuvre à l'initiative du médecin coordonnateur de l'établissement ou, en cas d'empêchement, du médecin traitant. À l'issue d'une procédure d'élaboration du contenu de l'annexe et d'information du résident fixée par décret daté du 15 décembre 2016, le chef d'établissement, ou son représentant, résident et, le cas échéant, la personne chargée de la mesure de protection juridique, signent conjointement l'annexe au contrat de séjour.

Le contenu de cette annexe pourra être révisé à tout moment, selon la même procédure, à l'initiative :

- du médecin coordonnateur ou à défaut, du médecin traitant ;
- de la direction, qui saisit le médecin coordonnateur, ou à défaut, le médecin traitant ;

- du résident ou sur proposition de la personne chargée de la mesure de protection juridique ou de sa personne de confiance si elle est désignée conformément à l'article L.311-5-1 du CASF, par demande écrite transmise à la direction.

Tout au long de son séjour, le consentement éclairé du résident sera également systématiquement recherché pour les décisions le concernant lorsqu'il est apte à exprimer sa volonté et à participer à la décision. À défaut, le consentement de son représentant légal sera recherché.

Le projet d'établissement de la résidence, définissant les missions, les orientations, les valeurs sur lesquelles les professionnels vont s'appuyer dans leur action quotidienne, s'assure que la prise en charge du résident se fait dans le respect de ses droits fondamentaux.

L'accueil et le séjour du résident dans l'établissement s'inscrivent aussi dans le respect des principes et des valeurs définis par la Charte des droits et libertés de la personne accueillie (jointe au livret d'accueil).

## 5. Projet d'accompagnement personnalisé du résident

L'établissement est tenu d'élaborer pour chacune des personnes qu'il accueille un « projet d'accompagnement personnalisé ». Un avenant au contrat de séjour doit préciser, dans un délai de six mois suivant l'admission, les objectifs et prestations adaptés au résident.

Le dossier du résident assure la traçabilité de la prise en soin pluridisciplinaire et personnalisée sur toute la durée du séjour du résident.

Le droit de participation directe de l'usager ou de son représentant légal à la conception et à la mise en œuvre du projet personnalisé qui le concerne est favorisé. Les décisions qui ont un impact important sur la vie du résident nécessitent de nourrir un dialogue entre la personne, ses proches et les professionnels concernés. Ce dialogue est nécessaire pour réussir techniquement la coordination ou le passage de relais entre intervenants et assurer la cohérence globale du parcours de la personne. La réalisation de ce projet nécessite de rechercher des formes de communication diversifiées, dès lors que les capacités d'expression et/ou d'élaboration intellectuelle des résidents sont limitées.

Le projet personnalisé est co-évalué par la personne elle-même et son représentant légal, les professionnels et les partenaires concernés. Des objectifs ayant été fixés, un plan d'actions et des modalités d'accompagnement ayant été mis en œuvre, les parties prenantes du projet personnalisé échangent sur la réalisation des objectifs, repèrent les effets, produisent une analyse et réinterrogent les hypothèses. Les résultats de la co-évaluation permettront d'élaborer de nouveaux objectifs, de modifier les actions proposées, d'ajuster les types d'accompagnement et de réinvestir le projet personnalisé afin de l'actualiser a minima une fois par an.

## 6. Participation du résident

### a. Le conseil de la vie sociale (CVS)

Afin d'associer les résidents au fonctionnement de l'établissement, il est institué au sein de chaque EHPAD un Conseil de la Vie Sociale composé majoritairement de représentants élus des résidents et de leur famille. Le Conseil de la Vie Sociale donne son avis et peut faire des propositions sur toute question intéressant le fonctionnement de l'établissement, notamment sur l'organisation intérieure et la vie quotidienne, les activités, l'animation socioculturelle et les services thérapeutiques, les projets de travaux et d'équipements, la nature et le prix des services rendus, l'affectation des locaux collectifs, l'entretien des locaux, les relogements prévus en cas de travaux ou de fermeture, l'animation de la vie institutionnelle et les mesures prises pour favoriser les relations entre ces participants ainsi que les modifications substantielles touchant aux conditions de prises en charge.

Le Conseil de la Vie Sociale est informé de la suite donnée aux avis et propositions émises.

Le conseil est élu pour trois ans. Il se réunit au moins trois fois par an. Un compte-rendu est mis à l'affichage après chaque réunion.



## b. Autres formes de participation

L'établissement met en œuvre également les actions suivantes visant à associer les résidents et leur famille à la vie de l'établissement :

- Mise en place d'une commission de restauration et d'animation
- Rendez-vous avec le cadre soignant et/ou la direction
- Enquête de satisfaction
- D'autres formes peuvent être prévues, notamment dans le cadre du CVS.

## c. Exercice des droits civiques

Tout résident en possession de ses droits civiques peut les exercer. En cas d'impossibilité de se rendre aux urnes, l'établissement organise un vote par procuration conformément à la réglementation en vigueur.

À chaque élection (présidentielle, législative, municipale...), la Direction facilite l'exercice du droit de vote des résidents (procuration...).

## d. Association de la famille et des proches

Pendant toute la durée du séjour, l'information et la communication entre la famille et l'établissement - dans le respect des volontés du résident - doivent s'instaurer afin d'assurer au mieux leur complémentarité dans un climat de confiance mutuelle.

La famille est informée, et éventuellement, sollicitée dans l'organisation de rendez-vous ou consultations médicales à l'extérieur, dans la préparation du retour du résident après une période d'hospitalisation. De manière générale, l'établissement favorise l'association de la famille - dans le respect des volontés du résident - dans la prise de décision concernant le parcours de soin ou de vie du résident.

## 7. Accompagnement fin de vie

On considère qu'une personne est en fin de vie lorsqu'elle est atteinte d'une affection grave et incurable, en phase avancée ou terminale. Les équipes de la résidence sont en capacité de prodiguer les soins adaptés aux personnes accueillies déclarées en fin de vie et souhaitant terminer leur chemin de vie dans l'établissement. Ces professionnels peuvent ainsi réaliser sur place des soins de confort, assurer une présence accrue auprès du résident et de son entourage tout en se faisant accompagner par des équipes extérieures spécialisées en soins palliatifs (lorsqu'elles existent et peuvent intervenir) afin de renforcer la prise en charge autour du résident.

Le résident dispose du libre choix de prévoir les modalités d'accompagnement de sa fin de vie et de l'organisation de ses obsèques. Pour ce faire, le résident est invité à informer l'établissement des mesures qu'il a déjà prises, ou souhaiterait prendre, en matière d'obsèques et de directives anticipées dans le cas où il ne serait plus à même d'exprimer sa volonté. Le dossier de soin du résident, le cas échéant, fait mention de l'existence de ces directives ainsi que des coordonnées de la personne qui en est dépositaire.

## 8. Droit à l'image

Dans le cadre de ses activités d'animation, l'établissement peut être amené à effectuer des prises de vue des personnes accueillies (photos et vidéos) qui seront exploitées et diffusées dans un cadre strictement non commercial, au sein même de la structure ou à l'extérieur comme support d'illustration des manifestations institutionnelles.

Le principe du droit à l'image permet à toute personne de s'opposer - quelle que soit la nature du support utilisé - à la reproduction et à la diffusion, sans son autorisation expresse, de son image. Pour cette raison, la signature d'une autorisation de droit à l'image est systématiquement proposée à la personne accueillie lors de son admission. Pour autant, tout résident refusant la publication ou la reproduction d'une prise de vue en particulier le concernant pourra toujours faire valoir son opposition indépendamment de la signature de l'autorisation.

## 9. Données personnelles

### a. Collecte et traitements des données

L'Établissement sera amené, lors de l'admission du résident puis tout au long de son séjour, à collecter et à traiter des données à caractère personnel le concernant.

La mise en œuvre de ces traitements interviendra dans le respect des dispositions du règlement 2016/679 du 27 avril 2016 relatif à la protection des données (RGPD) ainsi que de la loi n°78-17 du 6 janvier 1978 (dite « informatique et libertés ») modifiée.

Ces traitements ont pour objectif l'accueil et l'hébergement du résident, sa prise en charge administrative ainsi que la dispense des soins médicaux qui lui sont nécessaires. Ne sont traitées que les données strictement nécessaires à ces objectifs.

Les traitements concernés ont pour fondement légal soit l'exécution par l'Établissement du contrat de séjour qui le lie au résident, soit le respect d'une obligation légale à laquelle est soumis l'Établissement, soit l'exécution d'une mission d'intérêt public dont est investi l'Établissement, soit enfin les intérêts légitimes poursuivis par l'Établissement. Ces derniers concernent la réalisation d'études et de statistiques afin d'améliorer les services rendus aux Résidents.

Le résident est informé que la fourniture de différentes données administratives le concernant revêt un caractère réglementaire au regard des autorités de santé et de la sécurité sociale. Leur fourniture est par conséquent obligatoire.

Les destinataires des données concernant le résident sont les professionnels de santé, les membres de l'équipe de soins et les personnels en charge de l'administration de l'Établissement dans la limite de leurs fonctions et attributions. Peuvent être également destinataires des données concernant le résident les personnels dûment autorisés des prestataires de l'Établissement lorsque cette transmission est strictement nécessaire de leurs travaux.

L'Établissement met en œuvre des mesures de sécurité techniques et organisationnelles garantissant un niveau de sécurité adapté au risque.

### b. Accès aux données

Conformément aux articles 15 à 20 du règlement (EU) 2016/679 du 27 avril 2016 relatif à la protection des données (RGPD), le résident ou, le cas échéant, son représentant légal, dispose d'un droit d'accès, de rectification, de limitation, d'effacement, d'opposition et de portabilité (lors qu'applicable) de ses données. Le résident et le cas échéant son représentant légal a le droit de s'opposer à tout moment, pour des raisons tenant à sa situation particulière, au traitement de ses données à caractère personnel fondé sur l'exécution d'une mission d'intérêt public dont est investi l'Établissement. Dans ce cas, l'Établissement ne traitera plus les données à caractère personnel concernées du résident, à moins qu'il ne démontre qu'il existe des motifs légitimes et impérieux pour le traitement qui prévalent sur les intérêts et les droits et libertés du résident, ou pour la constatation, l'exercice ou la défense de droits en justice.

Pour exercer ses droits précités, le résident, ou le cas échéant son représentant légal, doit adresser un courrier accompagné d'un justificatif de son identité au délégué à la protection des données (DPO) de l'établissement, par courrier à VYV3 CPO - 29 rue Auguste Gautier - 49100 ANGERS ou par courrier électronique à [cpo@vyv3.fr](mailto:cpo@vyv3.fr).

Le Résident a le droit d'introduire une réclamation auprès de la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés (CNIL) - adresse postale : 3 place de Fontenoy - TSA 80715 - 75334 Paris cedex 07 - tél. : 01 53 73 22 22 - site internet : <http://www.cnil.fr>

### c. Accès du résident aux informations concernant sa santé

En application de l'article L1111-7 du code de la santé publique, tout résident ou, le cas échéant, son représentant légal, ou une personne qu'il a mandatée, dès lors qu'elle dispose d'un mandat exprès et peut justifier de son identité, a accès, sur demande formulée par écrit de manière précise, aux informations concernant sa santé détenues par l'Établissement. La communication des informations peut s'effectuer avec un accompagnement psychologique ou médical approprié si nécessaire.

## d. Confidentialité et partage d'information

Toute personne prise en charge par un EHPAD a droit au respect de sa vie privée et du secret des informations la concernant. De ce fait, les professionnels de santé exerçant au sein de l'établissement sont tenus au secret de l'information relative aux résidents dont ils sont détenteurs.

Toutefois, dans les conditions prévues à l'article L1110-4 du Code de la Santé Publique, cette protection de l'information ne s'oppose pas au partage d'informations entre les professionnels participant à la prise en charge des résidents. La personne accueillie ou, le cas échéant, son représentant légal, peut cependant exercer son droit d'opposition à l'échange et au partage d'informations la concernant.

## 10. Liberté de culte

La pratique du culte religieux 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. Les conditions de la pratique religieuse ou philosophique, y compris la visite de représentants des différentes confessions, sont facilitées aux résidents qui en font la demande.

## 11. Respect du libre choix

Durant la totalité de son séjour, dans le respect des dispositions légales, des décisions de justice ou des mesures de protection judiciaire ainsi que des décisions d'orientation, le résident dispose :

- d'une liberté de choix entre les prestations adaptées proposées par l'établissement,
- d'une liberté de choix entre les activités proposées par la résidence ou d'autres intervenants,
- d'un libre choix de ses professionnels de santé libéraux.

## 12. Prévention de la violence et promotion de la bientraitance

La politique de promotion de la bientraitance est une priorité de l'établissement. Le personnel bénéficie de formations afin de promouvoir la bientraitance dans ses pratiques quotidiennes.

Dans cette optique, la Direction donnera les suites appropriées à tout acte éventuel de maltraitance physique, psychique ou morale, matérielle et financière, de négligence active ou passive sur un résident dont elle pourrait avoir connaissance. Les personnels ont l'obligation de dénoncer les faits de maltraitance dont ils sont témoins dans l'exercice de leurs fonctions. Ils sont alors protégés conformément à la législation en vigueur.

Le numéro national d'appel contre la maltraitance des personnes âgées et des personnes handicapées est le 3977.

## 13. Recours en cas de litige

Tout litige entre un résident et l'établissement lié à l'application du présent règlement ou du contrat de séjour fait l'objet d'un entretien physique entre le résident ou, le cas échéant, son représentant légal et la direction de l'établissement.

À défaut de ne pouvoir organiser cet entretien, une correspondance par lettre recommandée avec accusé de réception se met en place.

En l'absence de conciliation, plusieurs possibilités s'offrent au résident :

- Conformément à l'article L.311-5 du CASF, le résident ou, le cas échéant, son représentant légal a la possibilité de se faire assister par une personne qualifiée choisie sur la liste départementale fixée par le préfet de département, le président du conseil départemental et le directeur général de l'Agence Régionale de Santé. Cette liste est affichée au sein de la résidence et est disponible sur le site internet de l'ARS Occitanie.
- Conformément à l'ordonnance du 20 août 2015, le résident ou, le cas échéant, son représentant légal, peut solliciter auprès de la direction de l'établissement, le recours au médiateur de la consommation. Ce dispositif de médiation a pour objectif de régler les litiges entre professionnels et consommateurs dans tous les secteurs d'activité.
- Le résident pourra faire appel à la médiation orchestrée par le Défenseur des droits (les coordonnées sont disponibles auprès des personnes qualifiées).

Quand la procédure amiable a échoué, le résident ou, le cas échéant, son représentant légal peut saisir, soit l'une des juridictions territorialement compétentes en vertu du code de procédure civile, soit la juridiction du lieu où il demeurait au moment de la conclusion du contrat de séjour ou de la survenance du fait dommageable.





# V. RÈGLES DE VIE SOCIALE AU SEIN DE L'ÉTABLISSEMENT

## 1. Relations avec autrui

### a. Relations avec les autres résidents

Le résident vit au sein d'une collectivité qui a ses règles et son mode de vie. Chacun y a ses habitudes et se construit un réseau de relations.

La politesse, la courtoisie et la convivialité participent au savoir-vivre et permettent de bâtir des relations amicales. Apporter un soin particulier à sa présentation physique, propreté des vêtements, odeur corporelle...) fait aussi parti des savoir-vivre imposés par l'établissement favorisant ainsi le bien vivre ensemble.

Certains comportements ne sont pas acceptés dans l'établissement (bruit excessif, non-respect des règles de sécurité...). « La liberté des uns s'arrête là où commence celle des autres. »

Certains comportements et manquements graves au règlement de fonctionnement ne peuvent pas être tolérés. Sans que cette liste soit exhaustive, citons :

- Détérioration volontaire des locaux et du mobilier,
- Litiges graves avec les autres résidents,
- Litiges graves avec le personnel et/ou la direction,
- Occupation bruyante des locaux (T.V., radio, cris...),
- Tenue et comportement incompatibles avec toute vie sociale (grossièreté, scandale, outrage aux mœurs, abus de confiance, vols...),
- Refus de soins prescrits rendant incompatible la vie en collectivité,
- Refus de se conformer aux horaires en vigueur dans l'établissement (repas...).
- Éthylisme, toxicomanie...,
- Conformément à la loi du 10 janvier 1991 dite « loi EVIN », il est interdit de fumer à l'intérieur des locaux
- L'abus de boissons alcoolisées est interdit.

En cas de manquement grave ou répété au règlement de fonctionnement et au contrat de séjour, une médiation entre le résident ou, le cas échéant, son représentant légal et la Direction sera proposée. Si le résident ou, le cas échéant, son représentant légal souhaite se faire accompagner dans cette médiation, il pourra faire appel aux instances de médiation prévues à cet effet (*Cf. Recours en cas de litige*).

Si le comportement du résident ne se modifie pas après la notification des faits contestés, la direction se réserve le droit de prendre la décision motivée d'initier une procédure de résiliation du contrat de séjour conformément à l'article L.311-4-1 du code de l'action sociale et des familles et dans les conditions prévues dans le contrat de séjour joint au présent règlement.

Le résident a la possibilité de contester la décision de résiliation du contrat pour manquement à ses obligations contractuelles devant les juridictions civiles compétentes.

### b. Relations avec le personnel

Recrutés pour leurs qualifications professionnelles et pour leurs qualités humaines, les personnels s'attachent à apporter une réponse adaptée aux besoins et souhaits de chaque résident.

La courtoisie, la politesse, la convivialité sont les bases pour une relation en toute confiance entre les résidents et les salariés.

Les résidents ne doivent pas confier à un salarié des tâches personnelles (courses, lessive...) à réaliser en dehors des horaires de travail sans l'accord de la Direction. Les pourboires et cadeaux aux personnels sont strictement interdits.

Toute remarque ou plainte concernant la qualité des prestations dues au résident est à adresser impérativement à un membre de la Direction.

## 2. Tabac et Alcool

Il est interdit de fumer en dehors des lieux prévus à cet effet.

Le résident doit faire preuve de modération dans sa consommation d'alcool. L'état d'ivresse et les comportements afférents seront de nature à entraîner l'impossibilité de maintenir le résident au sein de l'établissement.

## 3. Animaux de compagnie

Pour des raisons d'hygiène et de sécurité au sein de la résidence, les animaux personnels (chat, chien, lapin, oiseaux...) ne sont pas admis. Cependant, l'entourage du résident peut lui rendre visite en compagnie de son animal (dans le parc exclusivement) si ce dernier est tenu en laisse et si nécessaire avec une muselière et sans gêner les autres résidents.

Dans tous les cas, le visiteur assume toute la responsabilité des faits de son animal. En aucun cas, l'établissement ne pourra être tenu pour responsable d'un quelconque dommage causé par un animal appartenant à un visiteur.

## 4. Visites

Sauf situation particulière, chaque résident peut recevoir les membres de sa famille dans son espace privatif comme dans les locaux collectifs. Les membres de la famille sont invités à participer aux animations et aux goûters avec leur parent.

L'établissement assure les repas aux invités sur réservation (voir paragraphe ci-après sur les repas).

Le résident reçoit librement ses visiteurs. Pour la sécurité, l'établissement est fermé entre 19h et 7h sauf circonstances exceptionnelles (fin de vie, ...).

Les visites sont également possibles en dehors de ces horaires à la condition de prévenir l'établissement auparavant. Toutefois, Les visiteurs et notamment les jeunes enfants ne doivent pas troubler la sérénité des lieux ni en gêner le fonctionnement. Les enfants doivent rester sous la surveillance permanente de leurs parents.

Les journalistes, photographes, démarcheurs et représentants ne peuvent rendre visite aux résidents sans l'accord préalable de la direction.

Les associations ne peuvent pas intervenir dans l'établissement sans autorisation. Toute intervention d'associations est soumise à la conclusion d'une convention avec l'établissement.

## 5. Repas

Les petits déjeuners sont proposés en chambre. Le déjeuner, le goûter et le dîner sont servis en salle à manger ou en chambre si l'état de santé de la personne âgée le justifie aux horaires affichés.

Toute absence à l'un des repas doit être signalée la veille à un membre de l'équipe.

L'établissement propose une table d'hôtes et assure les repas aux invités (familles, amis ou personnes extérieures), dans la limite des possibilités d'accueil, sur inscription auprès du secrétariat.

Les invités, maximum 4 par famille, sont tenus d'arriver à l'heure dans les salles de restaurant. Le règlement des repas s'effectue au moment de l'achat des tickets repas à l'accueil (8 € le repas en semaine et 10 € le week-end).

Les repas sont servis à heure fixe.

Élaborés par une diététicienne, les menus sont validés par la commission restauration. Ils sont affichés à l'entrée du restaurant. Nous essayons de satisfaire les goûts de chacun (possibilité d'un plat de remplacement. Sur prescription médicale, tous les régimes et textures sont assurés.





## VI. SÉCURITÉ ET RESPONSABILITÉ

### 1. Sécurité des personnes accueillies

Une présence active 24H/24 est organisée dans l'établissement. Les chambres sont équipées d'un appel malade directement relié avec l'équipe. En cas d'urgence, le personnel soignant prend contact avec le médecin traitant ou, en cas d'absence, le service d'urgence qui peut décider de faire hospitaliser le résident. Les consignes de sécurité sont affichées à chaque étage à proximité des postes de lutte contre l'incendie. L'établissement invite le résident et ses visiteurs à lire attentivement ces consignes.

### 2. Hygiène et sécurité des locaux

L'établissement met en œuvre un service d'entretien pour garantir le niveau d'hygiène des locaux, et respecter les règles de sécurité.

Chaque résident doit, dans la mesure de ses possibilités, veiller à ne pas nuire à la propreté des locaux et respecter le mobilier mis à sa disposition.

Toute personne qui constate un fait portant atteinte à une personne ou à un bien doit en informer, selon la gravité, le personnel de service ou la direction pour que des mesures adaptées soient prises.

Tout problème matériel doit être signalé. Seuls les services techniques sont habilités à procéder aux réparations.

### 3. Responsabilité

La responsabilité de l'établissement vis-à-vis des résidents et de ses biens et objets de valeurs est explicitée dans le contrat de séjour joint au présent règlement (Cf. Responsabilité).

L'établissement est assuré pour l'exercice de ses différentes activités, dans le cadre des lois et règlements en vigueur. Cette assurance n'exonère pas le résident pour les dommages dont il pourrait être la cause. Il lui est donc demandé de souscrire une assurance responsabilité civile individuelle dont il fournit une attestation chaque année à l'établissement.

### 4. Mesures en cas d'urgence et de situation exceptionnelle

En cas d'urgence, l'équipe soignante applique le protocole en vigueur et dispose d'un matériel d'urgence.

L'établissement a élaboré un plan d'alerte et d'urgence, qui est mis en œuvre, à l'initiative de l'Agence Régionale de Santé, au profit des personnes âgées en cas de risques climatiques exceptionnels (canicule et grand froid), crise sanitaire, événement exceptionnel au sein de l'établissement (inondation...).

## VII. MODALITÉS DE DÉPLACEMENTS À L'EXTÉRIEUR

En cas de déplacement hors de l'établissement, pour convenance personnelle, à l'initiative du résident, de son représentant légal ou de sa famille, il incombe au résident, son représentant légal ou sa famille d'organiser les modalités de transport adaptés.

L'établissement pourra cependant informer le résident ou sa famille du mode de transport le plus approprié selon lui, compte tenu notamment de l'état de santé du résident. En tout état de cause, la responsabilité de l'établissement ne saurait être mise en cause ou recherchée du fait de ce déplacement du résident à l'extérieur de l'établissement.

En cas de déplacement hors de l'établissement sur demande d'un tiers, notamment pour un rendez-vous médical, il incombe au représentant légal ou à la famille du résident concerné d'assurer l'accompagnement de ce dernier si cela est nécessaire. L'établissement se chargera de mettre en place les moyens de transport adaptés à l'état de santé du résident. Les frais inhérents à ces transports seront pris en charge selon les règles de droit commun.

Sauf cas particulier à l'appréciation propre de l'établissement ou lors d'animations organisées par l'établissement, le personnel de l'EHPAD n'a pas vocation à accompagner le résident dans ses déplacements à l'extérieur.

L'établissement se réserve le droit d'utiliser le véhicule adapté de la résidence pour le transport des résidents lors d'animations en extérieur.