

E.H.P.A.D
L'AMBROISIE

8, rue du HAUTIN - 64 200 BIARRITZ

☎ 05.59.41.20.61

✉ contact@ambroisie-sas.com

RÈGLEMENT DE FONCTIONNEMENT



Approuvé lors du CVS du 27 mars 2018

Validé lors du CA du 28 mars 2018

PRÉAMBULE

Conformément à l'article L.311-7 du Code de l'Action Sociale et des Familles, le présent règlement de fonctionnement définit les droits de la personne accueillie et les obligations et devoirs nécessaires au respect des règles de vie collective au sein de l'EHPAD L'AMBROISIE. Il précise les règles générales et permanentes d'organisation et de fonctionnement de l'établissement dans le respect des droits de chacun. Il indique les modalités également les modalités d'association de la famille et des proches à la vie de l'établissement.

Il a été validé par le Conseil d'administration (le 28/03/2018) après consultation du Conseil de la Vie Sociale (du 27/03/2018). Il est révisé chaque fois que nécessaire et au moins tous les 5 ans.

Le règlement de fonctionnement est affiché et diffusé à chaque personnel, intervenant libéral ou bénévole et remis au résident et/ou son représentant lors de son admission. Si besoin, les équipes pluridisciplinaires se tiennent à la disposition de la personne hébergée pour lui en faciliter la compréhension.

L'Établissement d'Hébergement Pour Personnes Agées Dépendantes (EHPAD) L'AMBROISIE est le nouveau domicile du résident, ce qui lui confère des droits.

L'établissement propose au résident un cadre sécurisant, tranquille avec des installations confortables, des services collectifs (restauration, blanchisserie, animation, soins) et un accompagnement individuel dans le respect des droits et liberté individuelle.

Ces droits et ses devoirs constituent des règles de vie communes et de bonne marche de l'établissement.

SOMMAIRE

A/ LA GARANTIE DES DROITS DES USAGERS	5
I- Le projet d'établissement, votre projet de vie	5
II- Le respect des droits et libertés	6
II-1- Le respect des valeurs fondamentales.....	6
II-2- Les modalités de participation des usagers	9
II-3- La personnalisation et l'individualisation de l'accompagnement des résidents	10
II-4- Les relations avec la famille et/ou les proches	10
II-5- La promotion de la bientraitance.....	11
II-6- La médiation.....	11
B/ LE FONCTIONNEMENT DE L'ETABLISSEMENT.....	12
I- L'admission ET LIMITES DE PRISE EN SOIN.....	12
II- Le Contrat de séjour	12
IV- Sécurité des biens et des personnes, responsabilités et assurances.....	13
IV-1- Sécurité des personnes.....	13
IV-2- Sécurité des biens et OBJET DE valeur personnels	13
IV-3- Assurances	14
V- Situations exceptionnelles	14
V-1- La canicule.....	14
V-2- La gestion de crise.....	14
V-3- La sécurité sanitaire	15
V-4- La sécurité des données informatisées	15
V-5- La prévention de la radicalisation du personnel.....	16
C/ LES RÈGLES DE VIE COLLECTIVES	16
I- Règles de conduite	16
I-1- Respect d'autrui	16
I-2- Respect des biens et équipements collectifs	16
I-3- Violence.....	17
I-4- Nuisances sonores.....	17
I-5- Sorties	17
I-6- Visites	17
I-7- Alcool et tabac.....	18
I-8- Animaux	18
II- Organisation des locaux privés et collectifs	18
II-1- Les locaux privés	18

II-2- Les locaux collectifs.....	19
III- La prise en charge des résidents	19
III-1- Les repas.....	19
III-2- Le linge et son entretien	20
III-3- Les activités et les loisirs	20
III-4- Les bénévoles	20
III-5- Les transports.....	21
III-6- Le courrier	21
III-7- Les prestations extérieures	21
IV- L'accompagnement médical des résidents.....	21
D/ SANCTIONS EN CAS DE NON RESPECT DU REGLEMENT DE FONCTIONNEMENT	22
E/ COMMUNICATION DU REGLEMENT, LITIGES, REVISION	22

A/ LA GARANTIE DES DROITS DES USAGERS

I- LE PROJET D'ETABLISSEMENT, VOTRE PROJET DE VIE

L'EHPAD L'AMBROISIE est un lieu de vie et de soins avec pour mission d'accueillir les personnes âgées de plus de 60 ans, en situation de perte d'autonomie physique ou psychique et pour lesquelles un maintien à domicile n'est plus envisageable.

Nous nous employons, dans l'ensemble de nos actions mises en place, à maintenir le plus haut niveau d'**autonomie** possible de chacun des résidents.

L'équipe pluridisciplinaire de l'AMBROISIE, a pour mission d'accompagner les résidents dans les actes de la vie quotidienne, et de répondre du mieux possible à leurs besoins en créant une atmosphère chaleureuse et sécurisante.

Le consentement éclairé du résident est recherché :

- dès sa demande d'admission, afin de lui permettre une meilleure intégration dans son nouveau cadre de vie ;
- en l'informant, par tous les moyens adaptés à sa situation, des conditions et conséquences de l'**accompagnement personnalisé** et en veillant à sa compréhension.

Lors de la signature de son **contrat de séjour**, le résident **choisit librement** ses prestations dans le cadre défini par les dispositions réglementaires en vigueur. Il peut également **exprimer ses habitudes de vie** et désigner par écrit une **personne de confiance** qui pourra l'accompagner dans ses démarches et être, notamment, consultée si le résident n'est plus en capacité d'exprimer sa volonté. Dans ce cas, elle recevra les

informations médicales et sera le porte-parole du résident.

L'expression du résident est recherchée tout au long de son séjour. Nous informons également le résident de la possibilité d'écrire ses **directives anticipées** qu'il pourra confier à sa personne de confiance et /ou qui pourront être rangées sous pli confidentiel cacheté dans son dossier médical.

L'ensemble des choix initiaux du résident ne porte pas atteinte aux possibilités de départ à son initiative ni au cas de modifications (personne de confiance, habitudes de vie, prestations, directives anticipées, ...) ni de résiliation de son contrat de séjour.

La vie sociale du résident est privilégiée en l'aidant dans ses déplacements à l'extérieur de l'établissement, lors des animations et en favorisant les relations avec ses proches.

L'établissement met en œuvre les dispositions nécessaires pour respecter la **liberté d'aller et venir** du résident (loi n° 2015-1776 du 28 décembre 2015 relative à l'adaptation de la société au vieillissement (dite « ASV »). Toute restriction ne pourra s'envisager que si le bénéfice retiré est supérieur aux risques éventuels induits (sécurité, protection de la personne d'elle-même ou de tiers, raisons médicales ou para médicales, contraintes de soins et/ou d'organisation interne). Ces restrictions seront justifiées, précisées et connues du résident ou de son représentant légal.

II- LE RESPECT DES DROITS ET LIBERTÉS

II-1- LE RESPECT DES VALEURS FONDAMENTALES

L'accueil et le séjour dans l'établissement s'inscrivent dans le respect des principes et valeurs définis dans la **Charte de la Personne Âgée dépendante** et dans la **Charte des droits et libertés de la personne accueillie** (arrêté du 8 septembre 2003). Ces chartes sont affichées à l'entrée de l'établissement et remises au résident lors de son admission.

La relation salariés-résidents (et/ou entourage) se base sur ces valeurs essentielles et fondamentales :

- ✓ **Le respect** : il est essentiel à la relation de confiance.
Ainsi chaque personne (même âgée) est unique, elle a pu vivre une histoire dont je n'ai pas d'idée, et son monde intérieur peut être très différent du mien. Cette différence, reconnue et acceptée, porte un nom: le respect.»¹
- ✓ **La dignité** de la personne : Exister en tant qu'être humain et être considéré comme un individu à part entière sans être réduit à sa pathologie.
- ✓ **L'empathie** : L'empathie consiste à se mettre à la place d'autrui sans pour autant se confondre avec lui et c'est en quoi elle demeure capitale pour toutes les disciplines thérapeutiques.

« À travers une écoute réflexive maîtrisée, l'intervenant cherche à comprendre les sentiments et les points de vue du client, sans les juger, les critiquer ni les blâmer. Il est important de noter ici que cela n'est pas l'expression d'un accord ni d'une approbation. Il est possible d'accepter le point de vue d'une personne sans être d'accord ni le reprendre à son compte. Une attitude d'acceptation n'interdit pas non plus à l'intervenant d'être en désaccord avec ce point de vue et de l'exprimer. L'attitude fondamentale est une écoute respectant le discours de la personne avec le désir de comprendre ce qu'elle a en tête. Paradoxalement, ce type d'acceptation des personnes comme elles sont libère en elles la possibilité de changer»²

- ✓ **La citoyenneté** : Préserver les droits fondamentaux des personnes (équité, solidarité et fraternité)

Au-delà de valeurs fondamentales citées ci-dessus, chaque professionnel de l'établissement respecte des principes d'intervention forts. Ces principes constituent les bases déontologiques de nos salariés et de nos partenaires.

¹ J. BELMIN et F. AMALBERTI, les soins aux personnes âgées, édition MASSON, Paris, 1997, page 49.

² Miller WR, Rollnick S., L'entretien motivationnel, Aider la personne à engager le changement, Paris: Inter éditions, 2006.

Après du résident et de ses proches	
Accompagner	La personne âgée accueillie et ses proches de façon adaptée tout au long du séjour et jusqu'au bout (en réseau avec les professionnels des soins).
Associer	La personne accueillie et ses proches à la vie de l'établissement (Conseil de la Vie Sociale) ; Le personnel à la mise en œuvre du projet d'établissement ; Le résident à son projet d'accompagnement personnalisé.
Assurer	Des soins consentis personnalisés et spécifiques (projet de soins).
Ecouter	Les attentes, les désirs de la personne âgée accueillie et de ses proches.
Evaluer	Les besoins de la personne âgée accueillie et l'adéquation entre les besoins et les services offerts (PAP).
Favoriser	L'expression de la citoyenneté de la personne accueillie et le maintien et le développement des relations sociales.
Informier	La personne âgée accueillie et ses proches sur le projet d'établissement, sur les conditions de séjour et sur les services offerts, sur son PAP.
Offrir	Une restauration respectant les habitudes de la personne accueillie et les contraintes diététiques. Des lieux de vie animés, confortables, sécurisants, conviviaux, accessibles à chacun (projet d'animation).
Au sein des équipes	
Améliorer	De façon continue la qualité des services rendus à partir de l'évolution des besoins, et du degré de satisfaction de la personne accueillie et de ses proches.
Développer	Les compétences et la qualification du personnel, sa motivation et le travail dans un esprit d'équipe (plan de formation) ; Une culture de bientraitance à travers une philosophie de la responsabilité, du bien-être, des actions ayant du Sens et une remise en question continue.
Manager	Avec concertation, disponibilité, équité et cohérence
Respecter	La personne : dans sa dignité, son intimité, sa liberté ; et sa différence Les engagements pris à l'admission; La réglementation concernant l'hygiène et la sécurité.
Travailler en équipe	En communiquant avec respect et bienveillance ; En confrontant les convictions, les pratiques, et les différentes expériences ; En produisant une qualité d'accompagnement dont chacun peut être fier.

II-1-1- Le principe de non-discrimination

Nul ne peut faire l'objet d'une discrimination en raison de son origine, notamment ethnique ou sociale, de son apparence physique, de ses caractéristiques génétiques,

de son orientation sexuelle, de son handicap, de son âge, de ses opinions et convictions, notamment politiques ou religieuses.

II-1-2- Liberté de culte



Les personnes accueillies peuvent pratiquer librement le culte de leur choix, dans le respect de la liberté d'autrui, du principe

de laïcité, et des dispositions de la Charte des droits et libertés de la personne accueillie.

Les conditions de l'expression philosophique ou de la pratique religieuse, y compris la

visite de représentants des différentes confessions, sont facilitées aux résidents qui en font la demande. Les résidents peuvent se recueillir dans leur chambre s'ils le souhaitent.

Dans un souci de protection des plus vulnérables, la Direction s'autorise à interdire l'accès à l'EHPAD en cas de dérive sectaire ou de prosélytisme.

II-1-3- Respect de l'intimité et usage de familiarités

Le Code Civil garantit le droit au respect de la vie privée de chacun. Le personnel frappe systématiquement à la porte avant de

pénétrer dans l'espace privatif de la chambre.

II-1-4- Vie familiale et sociale



L'établissement favorise les liens avec la famille et les proches du résident.

Dans le respect de la volonté du résident, l'information et la communication entre

l'établissement et la famille et/ou les proches du résident sont donc privilégiées. Néanmoins, si le résident ne souhaite pas maintenir ou restaurer les liens avec ses proches, l'établissement respectera ce choix.

II-1-5- Droit à l'image



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

Tout résident refusant la publication ou la reproduction d'une prise de vue le concernant devra le préciser. A cet effet, vous complétez le formulaire *D'autorisation de droit à l'image* figurant en annexe du contrat de séjour.

II-1-6- Dossier du résident

Règles de confidentialité



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

En particulier la consultation du dossier médical et de soins est strictement réservée au personnel médical et paramédical. Des codes individuels d'accès permettent de sécuriser ces informations.

Concernant les données personnelles d'un résident, à caractère administratif ou médical, venant à faire l'objet d'un

traitement informatisé, l'établissement s'engage à respecter les dispositions de la loi du 6 janvier 1978 relative à l'information, et aux libertés. La déclaration sur les données informatiques auprès de la CNIL a été réalisée en décembre 2014.

Bien entendu, le résident ou son représentant peut s'opposer au recueil informatisé des données le concernant.

Les informations administratives et médicales sont protégées respectivement par le secret professionnel et le secret médical auxquels est tenu l'ensemble des personnels salariés et professionnels de santé libéraux.

Droit de consultation et d'information

Tout résident (qui peut être accompagné de la personne de son choix dont sa personne de confiance) et le cas échéant, son représentant légal peut avoir accès à son dossier médical.

La communication des informations peut s'effectuer avec un accompagnement psychologique ou médical, si nécessaire.

II-2- LES MODALITES DE PARTICIPATION DES USAGERS

La Direction de l'EHPAD se tient à la disposition des résidents et/ou de leur entourage souhaitant la rencontrer. Il existe

également des instances formalisant leur participation au fonctionnement de la structure.

Le Conseil de la Vie Sociale



Conformément au décret du 25 Mars 2004, il est institué au sein de l'EHPAD un **Conseil de la Vie Sociale** afin d'associer les personnes accueillies et les personnels au fonctionnement de la structure.

Le Conseil de la Vie Sociale est une instance de participation et de concertation concernant la vie quotidienne.

Il donne son avis et peut faire des propositions sur toutes les questions relatives à la vie de l'établissement.

Il est composé de membres (résidents, familles, salariés) élus par vote par bulletin secret pour 2 ans. Leur nom est porté à la connaissance des résidents dans le **livret**

d'accueil remis lors de son admission. Le Conseil de la Vie Sociale se réunit au moins 3 fois par an.



Les enquêtes de satisfaction

Afin d'accroître sa participation à la vie de l'établissement, le résident et sa famille sont

amenés à répondre à des enquêtes de satisfaction régulières.

Les Commissions Restauration/Menu

Le résident a la possibilité de participer à la Commission Restauration/Menu pour donner son avis sur les menus proposés, les

améliorations à apporter et des idées de repas.

Les animations

Le résident est force de proposition sur les différentes animations proposées et sur le

choix de thématiques ponctuelles et les activités qui en découlent.

II-3- LA PERSONNALISATION ET L'INDIVIDUALISATION DE L'ACCOMPAGNEMENT DES RESIDENTS

L'établissement recueille auprès du résident et de sa famille toutes les informations permettant une prise en charge personnalisée et adaptée à ses besoins. Le résident et/ou son représentant participe directement à la conception et à la mise en œuvre du projet d'accompagnement.

Le consentement éclairé du résident est systématiquement recherché. L'établissement informe le résident des conditions d'accueil et des prestations proposées et veille à la compréhension de ces éléments.

Lors de l'entrée dans l'établissement et au cours du séjour, les aides et soins apportés sont restitués au résident et/ou représentant légal et à la personne de confiance.

Le résident bénéficie d'un accompagnement individualisé de qualité, favorisant son autonomie, son bien-être et son intégration.

II-4- LES RELATIONS AVEC LA FAMILLE ET/OU LES PROCHES

Pour une meilleure qualité du séjour, l'établissement favorise les liens avec l'entourage des résidents.

Avec l'accord du résident, la communication entre la famille et l'établissement est primordiale pour créer un climat de confiance mutuel et une complémentarité dans son accompagnement.

Ainsi, l'établissement encourage les familles à participer à la vie institutionnelle :

- ✓ Dès la visite de préadmission ;
- ✓ Lors d'échanges autour des habitudes de vie ;
- ✓ Lors de l'installation du résident après admission ;
- ✓ A la demande des familles : RDV avec Direction, Médecin Coordonnateur ;
- ✓ En assistant au Conseil de la Vie Sociale ;
- ✓ Au cours des visites et des sorties à l'extérieur ;

- ✓ En s'impliquant dans les animations :
sortie, goûters, ... ;
- ✓ Lors des repas avec le résident ;
- ✓ En répondant aux enquêtes de satisfaction.

II-5- LA PROMOTION DE LA BIENTRAITANCE

Le personnel veillera en permanence à prévenir et empêcher toute forme d'agressivité, de violence. De même, il s'engage à signaler par écrit à la discrétion de l'établissement, aux autorités administratives et/ou judiciaires compétentes toute forme de maltraitance et répondra de sanctions professionnelles et/ou pénales en cas de méconnaissance de ces obligations (article 434-3 du Code Pénal). Les professionnels sont donc dans 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. La Direction donnera les suites appropriées à tout acte éventuel de maltraitance physique, psychique ou morale, matérielle et financière, de négligence active ou passive dont elle pourrait avoir connaissance. Des mesures de protection en faveur de la victime seront mises en place. Les familles et représentants légaux seront informés et des mesures d'accompagnement des autres personnes accueillies pourront être envisagées.

Si vous êtes victime ou témoin de maltraitance, contactez

ALMA 64 : 05 59 02 47 84

II-6- LA MEDIATION

II-6-1- Au sein de l'établissement

La direction se tient à la disposition des résidents et des familles souhaitant faire des remarques, des observations et des suggestions concernant le cadre de vie, l'accompagnement du résident. Des rendez-vous téléphoniques ou physiques peuvent être organisés en présence du résident et personne tiers de son choix.

Toute plainte, incident, conflit est traité avec diligence et peut faire l'objet d'un retour écrit si nécessaire.

Les numéros de téléphone utiles sont affichés à l'accueil et indiqués dans le livret d'accueil remis au résident lors de son admission. De plus, dans le cadre de notre

démarche d'amélioration continue de la qualité de nos prestations des recueils de satisfaction des résidents et familles sont effectués au moins une fois par an via un questionnaire interne.

Une évaluation globale de notre organisation est réalisée tous les 5 ans ainsi qu'une évaluation externe tous les 7 ans.

II-6-2- Les personnes qualifiées

Les personnes qualifiées informent et aident les résidents à faire valoir leurs droits, sollicitent et signalent aux autorités les difficultés ou éventuels situations de maltraitance et assurent un véritable rôle de médiation entre l'usager et l'établissement.

La liste des personnes qualifiées par département est établie conjointement par l'ARS, la préfecture et le Conseil départemental.

Les coordonnées des personnes qualifiées figurent dans le livret d'accueil.

B/ LE FONCTIONNEMENT DE L'ETABLISSEMENT

I- L'ADMISSION ET LIMITES DE PRISE EN SOIN

Toute personne qui envisage son admission et invité à faire une visite de l'établissement quand son état de santé le lui permet.

Les admissions sont prononcées par la direction, après accord médical du Médecin Coordonnateur.

Lors de l'accueil dans l'établissement, le résident, sa famille et/ou son représentant légal complètent les éléments constituant le dossier administratif.

Les données médicales et traitements en cours sont transmis à l'équipe médicale.

Dans les situations entrant dans nos limites de prise en soin clairement définies

dans notre projet d'établissement, l'établissement se réserve le droit de réorienter le résident ou de résilier son contrat de séjour. Dans ce cas, les mesures nécessaires seront prises pour informer les personnes concernées (résident, famille ou représentant légal) et pour effectuer sur avis médical concerté un transfert dans un autre établissement, centre hospitalier public ou privé plus adapté.

Lors de l'admission, un état des lieux de l'espace privatif est établi. Cet état des lieux contradictoire se fait le jour de l'installation de la personne, ainsi que le jour de son départ.

II- LE CONTRAT DE SEJOUR

Un contrat de séjour est signé entre l'établissement et le résident et/ou son représentant, conformément au décret n°2004-1274 du 26 novembre 2004. Un exemplaire est remis au résident en même temps que le présent règlement de fonctionnement et le livret d'accueil.

Le contrat de séjour définit les droits et les obligations de l'établissement et du résident, précise les objectifs et les prestations adaptées à la personne et spécifie les conditions financières du séjour.

IV- SÉCURITÉ DES BIENS ET DES PERSONNES, RESPONSABILITÉS ET ASSURANCES

Toute personne qui constate un fait portant atteinte à une personne ou à un bien doit en informer, selon la gravité, le personnel et/ou la Direction afin que des

mesures adaptées soient prises. Les faits ainsi portés à la connaissance de la Direction seront consignés, et donneront lieu à une analyse et à la mise en place d'actions.

IV-1- SECURITE DES PERSONNES

L'établissement met en œuvre tous les moyens dont il dispose pour assurer le plus haut niveau de sécurité possible aux résidents dans la limite de l'exercice de leur liberté. Dans ce cadre, il assure notamment une permanence 24h/24h : appel malade, personnel de nuit etc.

Les accès et l'établissement sont sécurisés :

- ✓ Les parkings sont visibles depuis les bureaux du personnel administratif ;
- ✓ Les fournisseurs et prestataires se présentent à l'accueil afin de viser le Cahier intervenants extérieurs à leur arrivée et leur départ. Tous les colis entrant sont vérifiés (comparaison bon de livraison/commande passée ;
- ✓ Les familles et proches venant régulièrement dans l'établissement rentrent par la porte en façade l'établissement ;
- ✓ Les autres personnes extérieures passent par l'accueil pour accéder au reste de l'établissement ;
- ✓ Autres secteurs sécurisés par porte avec :

Ouverture à digicode :

- L'infirmerie : sécurisation des données médicales et des médicaments dont stupéfiants (enfermé dans une armoire à clé à l'infirmerie).
- Les portes d'entrée sont fermées la nuit ; la sortie, se fait par porte à digicode manuel.

Ouverture à clé :

- L'office : sécurisation des denrées alimentaires la nuit en dehors du service
- Les locaux techniques : accès aux installations de secours
- ✓ Les issues de secours sont asservies au Système de Sécurité Incendie.

Aucun appareil de cuisson électrique (bouilloire, couverture chauffante, fer à repasser, halogène, ...) n'est accepté dans les chambres pour des raisons de sécurité incendie.

IV-2- SECURITE DES BIENS ET OBJET DE VALEUR PERSONNELS

Tous les biens et objets de valeur conservés dans la chambre du résident ne sont pas sous la responsabilité de l'établissement. Il est fortement conseillé de remettre au coffre-

fort de l'établissement ces objets ou le cas échéant de contracter une assurance couvrant ces objets (perte, vol, ...).

Dans la limite d'éventuelles mesures de protection juridique et de l'intervention de décisions de justice, le résident peut conserver des biens, effets et objets personnels et disposer de son patrimoine et de ses revenus.

Les valeurs peuvent être déposées dans un coffre contre signature d'un reçu et après inventaire. Cette option est proposée au résident et le cas échéant à son représentant

légal dès son entrée dans l'établissement, et au cours de son séjour.

Les valeurs seront restituées après un nouvel inventaire lors de la sortie de l'établissement.

Pour les biens et valeurs non déposés, l'établissement ne saurait être tenu responsable en cas de perte, de vol ou de dégradation.

IV-3- ASSURANCES

L'établissement est assuré dans le cadre des lois et règlements en vigueur et a souscrit une assurance responsabilité civile. Néanmoins, il est demandé au résident de

souscrire une assurance responsabilité civile à titre personnel ; il devra fournir chaque année, une attestation de cette assurance.

V- SITUATIONS EXCEPTIONNELLES



LA CANICULE

L'établissement dispose d'une salle climatisée : salle à manger. Des boissons fraîches sont mises à la disposition des résidents et l'hydratation est surveillée et assurée en fonction du niveau d'alerte.

Par ailleurs, dans le cadre du plan national canicule, l'établissement dispose d'un *plan bleu*. Ce plan prévoit les modalités d'organisation en cas d'alerte mais aussi les mesures préventives et de vigilance à mettre en œuvre en amont d'une éventuelle alerte.

V-2- LA GESTION DE CRISE

Un cahier d'urgence comporte toutes les procédures de gestion de crise ainsi que les numéros d'appel d'urgence ; il est régulièrement remis à jour.

RAPPEL DES NUMEROS D'URGENCE

NUMEROS D'URGENCE		
	SAMU	15
	POLICE	17
	POMPIERS	18
	URGENCES	112

Le classeur identifié, centralisé à l'accueil, est connu du personnel ; son accès est également disponible au format numérique via le serveur. Les locaux sont équipés de dispositifs de sécurité incendie appropriés. Des contrôles de conformité, des visites préventives et de maintenance sont réalisés périodiquement selon le calendrier légal. Tous les 3 ans, la Commission de Sécurité et d'Accessibilité émet un avis de fonctionnement. Des formations du

personnel à la gestion du risque incendie sont régulièrement organisés.

Les consignes sont expliquées périodiquement au personnel et font l'objet d'exercices pratiques programmés permettant de maintenir leurs connaissances et d'améliorer leur réactivité. Le personnel est également informé par affichage (**procédure en cas d'attaque terroriste, en cas d'alerte incendie, ...**)

V-3- LA SECURITE SANITAIRE

L'établissement met en œuvre des vigilances sanitaires à déclaration obligatoire visant notamment à prévenir les infections

nosocomiales, les toxi-infections alimentaires, le risque de légionellose, ...

V-4- LA SECURITE DES DONNEES INFORMATISEES

Les systèmes d'information sont essentiels à nos actions quotidiennes : gestion administrative de l'établissement, prise en soin des résidents, données informatisées de notre activité.

Nos systèmes d'information sont sécurisés ; notre prestataire informatique gère la sécurité, la sauvegarde quotidienne des données, la mise à jour des logiciels, des antivirus et pare-feu, les mots de passe, ...

Chaque année une clé de cryptage est installée afin de sécuriser l'application « Api mail ».

Le serveur informatique relié à un onduleur, se trouve dans le bureau de la direction, fermé à clé en cas d'absence.

Cependant, malgré les moyens mis en place, nous ne sommes pas à l'abri d'une cyber-attaque. Dans ce cas, les signalements se font en priorité auprès de notre prestataire qui prend les mesures nécessaires pour

évaluer l'importance de l'incident et en faire part à la direction qui en informera les autorités et services compétents

(signalement ARS, Agence Nationale de la Sécurité des Systèmes d'Information ...).

V-5- LA PREVENTION DE LA RADICALISATION DU PERSONNEL

La radicalisation concerne « tout type d'idéologie qui peut conduire l'individu à choisir l'action violente au nom des convictions auxquelles il adhère sans compromis possible. La force d'une idéologie et son pouvoir d'attraction ne doivent pas être sous-estimés.»

Dans le cadre de notre attention portée au comportement du personnel et de son bien-être au travail, nous sommes d'autant plus attentifs à certains changements de postures (propos asociaux,

rejet de l'autorité, repli sur soi, discours haineux, ...).

La prévention de la radicalisation passe également par le signalement des personnes perçues comme en voie de radicalisation. Ce signalement peut se faire en appelant le numéro vert dédié à ce phénomène (0 800 005 696 – appel gratuit). Il s'agit de protéger le salarié pour éviter le basculement vers un comportement violent vis-à-vis de ses collègues, usagers et intervenants en le faisant bénéficier d'un accompagnement spécifique.

C/ LES RÈGLES DE VIE COLLECTIVES

I- REGLES DE CONDUITE

Le bon fonctionnement de la vie en collectivité suppose le respect de règles de vie communes :

I-1- RESPECT D'AUTRUI

La vie collective et le respect des droits et des libertés de chacun impliquent une attitude qui rend la vie commune

agréable : politesse, courtoisie, convivialité, solidarité...

I-2- RESPECT DES BIENS ET EQUIPEMENTS COLLECTIFS

Chaque résident doit veiller à ne pas nuire à la propreté des locaux, à respecter le cadre de vie ainsi que le mobilier et les équipements mis à sa disposition.

Il n'est pas autorisé de cuisiner dans les chambres. Les denrées périssables susceptibles d'être entreposées dans le logement du résident feront l'objet d'une surveillance par la personne âgée, ses

proches ou le personnel. Les professionnels sont chargés de veiller au respect de cette disposition.

Il est interdit de jeter des objets et des déchets depuis les fenêtres des chambres, ou de les déposer dans les couloirs de l'établissement. Des poubelles sont à la disposition des résidents.

I-3- VIOLENCE

Tout acte de violence (physique et/ou verbale) sur autrui (résident ou personnel)

sera sanctionné et est susceptible d'entraîner des poursuites.

I-4- NUISANCES SONORES

L'utilisation de radios et de télévisions ou de tout autre système phonique se fera avec

discrétion. En cas de difficultés auditives, le port d'un casque sera fortement conseillé.

I-5- SORTIES

Chacun peut aller et venir librement, dans la limite des dispositions suivantes :

- Sortie dont la durée est inférieure à 72 heures

En cas d'absence de moins de 72 heures, afin d'éviter toute inquiétude et d'organiser le service, le résident doit prévenir le Secrétariat, et indiquer l'heure de retour envisagée. Le résident doit également informer de son retour après absence.

- Sortie dont la durée est supérieure à 72 heures

Pour les congés et pour toute sortie de plus de 72 heures, le résident doit en avvertir la direction 30 jours à l'avance.

A défaut du respect de ces dispositions, l'établissement pourra mettre en œuvre une recherche de la personne dès qu'il se sera rendu compte de son absence.

I-6- VISITES

Les résidents peuvent recevoir des visites entre 9 heures et 20 heures. Les visites peuvent être autorisées en dehors de ces horaires, à condition de prévenir l'établissement auparavant.

Toutefois, les visiteurs ne doivent pas troubler la sérénité des lieux ni en gêner le fonctionnement. Lors des visites, les enfants doivent rester sous la surveillance de leurs parents.

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

Par ailleurs, il est **interdit** au personnel d'engager toute transaction, de quelque nature que ce soit avec les résidents ou les visiteurs et de solliciter ou **de recevoir des pourboires**.

I-7- ALCOOL ET TABAC



Les résidents ne doivent pas abuser des boissons alcoolisées.

Conformément au 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 (JO du 6 novembre 2006), il est interdit de fumer dans les lieux à usage collectif.

Cette interdiction ne s'étend pas à la chambre individuelle. Cependant, pour des raisons de sécurité (risque incendie), il est formellement interdit de fumer dans sa chambre. Le résident est dans l'obligation d'aller fumer dans les lieux prévus à cet effet ou à l'extérieur.

Les visiteurs en état d'ébriété ne seront pas autorisés à pénétrer dans l'établissement.

I-8- ANIMAUX



Les animaux domestiques sont acceptés sous réserve qu'ils ne constituent pas une gêne pour les autres résidents

(bruit...) et que le résident s'en occupe personnellement. Le résident pourra être amené à s'en séparer si l'une de ses deux conditions n'était plus remplie.

II- ORGANISATION DES LOCAUX PRIVÉS ET COLLECTIFS

II-1- LES LOCAUX PRIVÉS

L'EHPAD dispose de chambres individuelles toutes meublées par l'établissement avec douches et sanitaires privatifs.

Les chambres sont dotées d'un mobilier fonctionnel, cependant, chacun est fortement invité à les décorer et à les personnaliser (meubles, tableaux, fauteuils, bibelots, ...) afin de retrouver un environnement familial et sécurisant. De même, vous pouvez apporter vos propres biens : télévision, ordinateur, réfrigérateur et autre objet sous réserve qu'ils ne soient pas trop encombrants et qu'ils soient compatibles avec les règles de sécurité, de nettoyage, d'hygiène de l'établissement et de vie en collectivité.

Lors de la mise en place de matériel médical d'aide à la mobilisation, il pourra être demandé le retrait de certains mobiliers.

L'entretien du logement est effectué par le personnel de l'établissement. Les réparations sont également prises en charge, l'intervention est comprise dans le tarif journalier.

Lorsque l'exécution de travaux nécessite l'évacuation temporaire des lieux, la Direction en informe chaque résident concerné et/ou son représentant qui ne peut s'y opposer. La Direction s'engage dans ce cas à reloger la personne âgée pendant la durée des travaux.

Le résident peut disposer librement de son logement.

Toutefois pour des raisons liées à la sécurité de celui-ci, le personnel de la résidence

dispose d'une possibilité d'accès permanent dans le logement.

II-2- LES LOCAUX COLLECTIFS

Le résident a accès en toute liberté à l'ensemble des locaux collectifs intérieurs et extérieurs : accueil, salles de restaurant, salle d'animation et petits salons. L'établissement est accessible aux personnes à mobilité réduite.

Les espaces de soins et les locaux techniques sont réservés aux salariés de l'établissement. Les résidents ne peuvent y accéder que s'ils sont accompagnés par une personne susmentionnée.

III- LA PRISE EN CHARGE DES RESIDENTS

Une équipe pluridisciplinaire veille au confort et bien être du résident dans le respect de leurs droits et libertés.

Les salariés et intervenants extérieurs doivent vouvoyer le résident ; les expressions de familiarité (tutoiement,

prénom, ...) sont utilisées qu'à la demande du résident.

Les toilettes et soins sont effectués dans l'intimité avec la porte de la chambre ou de la salle de bain fermée et en dehors de la présence de tierces personnes.

III-1- LES REPAS

III-1-1 Horaires



PETIT-DEJEUNER	8h
DEJEUNER	1 ^{er} service : à partir de 11h30 2 ^{ème} service : à partir de 12h30
GOÛTER	à partir de 15h30
DÎNER	1 ^{er} service : à partir de 18h00 2 ^{ème} service : à partir de 18h30
SOIR	Collation du soir 21h-22h

De façon systématique une collation est proposée par le personnel de nuit.

Les repas sont servis dans les salles à manger ou ponctuellement dans les chambres pour les personnes momentanément fatiguées ou souffrantes.

III-1-2- Menus

Les menus sont établis sur la base d'un plan alimentaire de manière à être équilibrés. Des

régimes alimentaires sont servis sur prescription médicale.

III-1-3- Repas invités

L'établissement peut proposer des repas pour les invités des résidents, y compris les dimanches et jours fériés, sauf contre-indication médicale.

Dans ce cas, il convient de prévenir la Direction de l'établissement au moins 72

heures à l'avance. Ces repas font l'objet d'une facturation par l'établissement. Le prix est arrêté tous les ans et porté à la connaissance des familles par voie d'affichage.

III-2- LE LINGE ET SON ENTRETIEN



Les draps, serviettes de toilette et serviettes de table sont fournis et entretenus par l'établissement.

Les nouveaux résidents se dotent d'un minimum de vêtements (selon trousseau recommandé à l'entrée).

Le linge personnel peut être pris en charge par la Société Bulle de Linge, c'est une prestation complémentaire au tarif hébergement. Le linge est alors marqué par la société qui traite le linge des résidents en externe.

III-3- LES ACTIVITES ET LES LOISIRS

Chaque résident est libre d'organiser sa journée comme bon lui semble. Des activités et des animations collectives sont proposées plusieurs fois dans la semaine. Le programme hebdomadaire est affiché dans l'établissement. Chacun est invité à y participer.

Les activités internes et externes sont encadrées par l'équipe d'animation et visent

au maintien du lien social. Ces activités sont proposées en fonction des goûts, souhaits exprimés par les résidents.

Les prestations ponctuelles d'animation seront signalées au cas par cas ainsi que les conditions éventuelles de participation financière s'il y a lieu (voyages, sorties, cinéma, ...).

III-4- LES BENEVOLES

Avec l'accord de la Direction, des bénévoles interviennent dans l'établissement. Leurs actions sont encadrées. Ils participent au maintien des

liens sociaux, à la lutte contre l'isolement et à l'ouverture vers l'extérieur des personnes accueillies.

III-5- LES TRANSPORTS

En cas de déplacement hors de l'établissement à l'initiative du résident, de son représentant légal et/ou de sa famille, il(s) lui (leur) incombe(nt), d'organiser des transports adaptés.

En cas de déplacements organisés à la demande de l'établissement pour des raisons médicales, ce dernier mettra en place les moyens de transports adaptés à l'état de

santé du résident. Les frais inhérents à ces transports sont pris en charge selon les règles de droit commun.

En cas de déplacements organisés par l'établissement à l'occasion d'activités extérieures, l'établissement utilisera le véhicule dont il dispose ou fera appel à une société de transport extérieur.

III-6- LE COURRIER

Le courrier est distribué chaque jour. Les résidents souhaitant envoyer du courrier

personnel peuvent le déposer à l'accueil, qui se chargera de le poster.

III-7- LES PRESTATIONS EXTERIEURES

Le résident peut bénéficier de services complémentaires (coiffeur, pédicure, ...) et en assumera le coût.

IV- L'ACCOMPAGNEMENT MEDICAL DES RESIDENTS

Le Médecin Coordonnateur de l'établissement est présent le mercredi matin. Il peut être contacté par tout résident et/ou représentant légal et/ou famille (avec accord du résident) souhaitant obtenir des renseignements concernant sa prise en charge médicale.

Le libre choix du médecin traitant est garanti au résident.

Les soins prescrits par le médecin traitant sont délivrés par les équipes soignantes. Les dispositifs médicaux sont à la charge de l'établissement. Il est donc demandé à chaque famille de ne pas en acheter personnellement.

La fin de vie

Les moments de fin de vie font l'objet de soins, d'assistance et de soutien adaptés, dans le respect des directives anticipées ou des souhaits exprimés.

La famille peut demander aide et conseils aux équipes. Sa présence est facilitée.

En cas de décès, la famille et/ou le représentant légal seront prévenus dans les conditions définies lors de l'admission. Toutes les **volontés exprimées** par le résident sont scrupuleusement respectées.

D/ SANCTIONS EN CAS DE NON RESPECT DU REGLEMENT DE FONCTIONNEMENT

Le non-respect d'une des dispositions du présent règlement de fonctionnement sera signalé à la Direction qui jugera, en fonction de la situation (les faits, les circonstances ...), des suites à donner. Tout manquement pourra en fonction de sa gravité faire l'objet de l'une ou de l'autre des mesures de sanctions suivantes :

- un rappel des dispositions du règlement de fonctionnement par l'encadrement et la Direction ;
- un avertissement délivré par la Direction ;
- une rupture du contrat de séjour entraînant une exclusion temporaire ou définitive de la structure.

E/ COMMUNICATION DU REGLEMENT, LITIGES, REVISION

Le présent règlement de fonctionnement est remis à chaque résident et est communiqué à toutes les personnes qui exercent dans l'établissement, soit à titre salarié, soit à titre libéral, soit à titre bénévole.

Le résident peut se faire expliquer les dispositions du règlement par l'équipe de

professionnels de l'EHPAD. Il atteste en avoir pris connaissance par émargement sur le présent document.

Toute modification du présent règlement doit être soumise à l'avis du Conseil de la Vie Sociale ainsi qu'à l'approbation du Conseil d'Administration de l'établissement.

A compléter par le nouveau résident ou son représentant légal :

Je soussigné(e), M....., résident, et/ou
M....., représentant légal de M.....,
résident Admis à l'EHPAD L'AMBROISIE déclare avoir pris connaissance du présent document
"Règlement de fonctionnement" et m'engage à en observer les clauses

Fait à....., le

Signature

(Précédé de la mention lu, compris et approuvé)