

# REGLEMENT DE FONCTIONNEMENT DE L'EHPAD DU QUATELBACH

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

Date de consultation du Conseil de la Vie Sociale	Date de consultation des Délégués du Personnel	Date de la Validation du Conseil d'Administration
23 03 2022	21 03 2022	06 04 2022

## Sommaire

Préambule.....	3
1. Objet et modalités du règlement.....	3
2. Le public concerné .....	4
3. Le parcours du résident.....	4
4. Les aides possibles pour le résident.....	7
5. Assurances et sécurité au sein de l'établissement .....	7
6. Frais de séjour.....	9
7. Absences pour hospitalisation ou convenance personnelle .....	10
8. Travaux effectués par l'Association .....	10
9. Garantie des droits des résidents .....	10
10. Désignation des référents .....	14
11. Participation des résidents et des familles.....	15
12. Accès aux données personnelles .....	18
13. Secret professionnel .....	19
14. L'accompagnement proposé au sein de l'EHPAD du Quatelbach.....	19
15. Prestations extérieures .....	25
16. Gestion des plaintes et droit de recours .....	26
17. Modification du règlement de fonctionnement.....	27

## Préambule

L'EHPAD 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 devoirs de la personne accueillie nécessaires au respect des règles de vie en collectivité au sein de l'EHPAD.

Le présent règlement rappelle les droits fondamentaux, en conformité avec la Charte des droits et 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 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 les instances citées ci-dessus.

Le règlement de fonctionnement ainsi que le livret d'accueil et la charte des droits et des libertés sont remis au résident. Ces documents sont également affichés au sein de l'établissement.

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

L'EHPAD 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'EHPAD du Quatelbach est un établissement d'hébergement pour personnes âgées dépendantes. Il 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.

### 3.1 Les critères d'admission

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

- 1- L'état de santé de la personne accueillie
- 2- Les rentes
- 3- Les habitants de Sausheim, de Baldersheim et de Battenheim sont prioritaires

### 3.2 La pré admission, l'admission et la sortie

Quand ?	Qui ?	Quoi ? ?
<b>Pré admission</b>		
Quand l'état de santé de la personne âgée le nécessite	Le médecin traitant ou hospitalier Le référent familial	Inscription sur la plateforme « Via Trajectoire »
Vacance d'une chambre à l'EHPAD	L'infirmière coordinatrice des soins	Rencontre avec le futur résident l'adéquation entre l'état de santé de la personne à accueillir et les capacités de l'institution
	Direction	Explications données sur les prestations offertes et leur coût Accord ou non donné pour l'admission selon les critères d'admission Remise du livret d'accueil, du contrat de séjour et du règlement de fonctionnement
	Agent d'administratif	Visite de l'établissement
	Agent administratif	Récupérer le contrat de séjour et le règlement de fonctionnement enregistrés
<b>Admission</b>		
1 <sup>er</sup> jour	Référent admission	Accueil de la personne âgée dans l'établissement Etat des lieux de la chambre
15 jours	Référent admission	Recueil de données pour formaliser le plan de soins
1 mois après l'admission	Direction	Bilan d'admission Enquête de satisfaction à l'admission
	Présidente du Conseil de la Vie Sociale	Discussion autour du règlement fonctionnement de l'établissement
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
<b>Sortie</b>		
Dans les 8 jours suivant le départ	Direction	Rendez-vous après le décès
	Agent administratif	Enquête de satisfaction à la sortie

### **3.3 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. Il figure en annexe du contrat de séjour.

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 fera 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.

## 4. Les aides possibles pour le résident

### 4.1 L'aide sociale

Quand les revenus du résident 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.

### 4.2 L'allocation personnalisée d'autonomie

L'EHPAD reçoit le tarif dépendance par le biais de l'allocation personnalisée d'autonomie pour les résidents classés dans les GIR 1 à 4. Celle-ci est versée directement à l'établissement.

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

### 4.3 L'allocation logement

Sous certaines conditions, le résident peut obtenir une allocation logement en s'adressant directement à l'organisme concerné.

## 5. Assurances et sécurité au sein de l'établissement

### 5.1 Assurances

L'établissement est assuré contre l'incendie, les catastrophes naturelles...

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

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

### 5.2 Sécurité

L'Association possède des caméras de vidéo-surveillance.

### Départ volontaire de la structure

L'EHPAD du Quatelbach est un lieu de vie ouvert où les résidents sont libres de circuler au sein ou en dehors de l'établissement (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 un risque zéro.

Dans l'impossibilité de garder au sein de l'établissement et afin de veiller à la sécurité d'un résident qui part inopinément, la Direction rencontrera le référent familial ou le représentant légal pour trouver ensemble une solution.

### 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 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, les fers à repasser...sont strictement interdits dans les chambres. Les autres appareils doivent être conformes aux normes en vigueur.

Aucune modification du réseau électrique ne doit être opérée par le résident 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 résident 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 visites 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.



## Les urgences

Le personnel de la structure est présent 24 heures sur 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 à sa place pour gérer la situation.

Une mallette d'urgence, un défibrillateur et un électrocardiogramme sont disponibles au sein de l'EHPAD.

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 sont prévenus immédiatement.

### **5.3 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 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.

## **6. 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.

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

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

## 7. 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.

## 8. 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.

## 9. Garantie des droits des résidants

### 9.1 Les documents remis 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.

## 9.2 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
- L'aide dans les actes de la vie quotidienne
- L'accès à la santé

### 9.2.1 Le développement de l'Ethique.

La charte éthique et accompagnement du grand âge est affichée au sein de l'établissement.

Au quotidien, les professionnels respectent les choix et 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 est à chaque fois recherché.**

Les convictions citoyennes, 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 en transmissions, en réunion que chaque professionnel doit remettre en question le pourquoi de ces actes afin de donner un SENS à ses pratiques et à l'aide apportée au résident dans les actes de la vie quotidienne.

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

### 9.2.2 Une culture de la Bienveillance et un signalement systématique de la maltraitance

Les professionnels sont régulièrement formés à la Bienveillance et le numéro ALMA (ALLô 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 ils sont témoins dans l'exercice de leur 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.

### **9.2.3 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 de l'EHPAD 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 y passent la journée. Un jardin extérieur adapté fait partie de ce dispositif. Les assistantes de soins en gérontologie sont formées spécifiquement à l'accompagnement des personnes concernées.

### **9.2.4 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. Une convention signée avec l'équipe mobile de soins palliatifs, leur permet d'intervenir au sein de l'EHPAD. 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 leur chambre. Les repas leur seront proposés contre paiement.

### **9.2.5 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 consommation des ressources comme l'eau, le gaz et l'électricité.

### **9.3 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.

### **9.4 Libre choix des prestataires**

En dotation globale, l'EHPAD a signé des contrats type ou des conventions avec différents partenaires. Cependant, le résident à 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 avec la Direction est obligatoire pour tout nouvel intervenant au sein de l'EHPAD.

La gestion des rendez-vous et des transports est à la charge du référent familial.

### **9.5 Le 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 ou lors des sorties. Tout résident refusant la publication ou la reproduction d'une prise de vue doit le notifier sur l'annexe adéquate du contrat de séjour. 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.

### **9.6 Droit civique**

A chaque élection, la Direction facilite la participation des élections. Une organisation est mise en place pour tous ceux qui désirent se rendre aux urnes quand le référent familial est dans l'impossibilité de le faire.

## 10. Désignation des référents

### 10.1 Référents institutionnels

Fonction	Missions
Direction	Tout sujet concernant la qualité de la prise en charge des services à l'EHPAD : administratif, médical, soins, entretien des locaux, vie sociale, restauration.
Médecin coordonnateur	Tout sujet lié à la continuité des soins médicaux et à la qualité des prestations des auxiliaires médicaux
Infirmière coordinatrice des soins	Tout sujet lié au fonctionnement et à l'organisation des services soins.
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)

### 10.2 Référents pour le résident

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

## 11. Participation des résidents et des familles

### 11.1 Conseil de la Vie Sociale

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 Conseil de la Vie Sociale 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'utilisateur ; co-auteur de son parcours ; dans les projets, l'organisation et le fonctionnement de l'établissement.

Toute personne âgée résidant à l'EHPAD du Quatelbach peut assister aux séances du Conseil de la Vie Sociale. La date des réunions sont affichées dans les espaces dédiés plusieurs jours en avance.

## 11.2 Autres formes de participation

Forme de participation	Qui ?	Objectif	Quand ?
Commission des menus	Les Résidants La Direction Le Responsable de la vie sociale Le Chef de cuisine Le Cuisinier	Discuter de l'organisation et de la qualité des repas.  Recueillir les demandes et attentes dans le domaine de la restauration	1 fois par trimestre
« Stammtisch »	Les Résidants Le Responsable de la vie sociale	Lecture des menus Recueillir les conseils culinaires des résidants	A chaque nouveau cycle de menu (Toutes les 5 semaines)
Réunion avec les professionnels	Les résidants La Direction Les Responsables Les Professionnels	Echanger sur l'organisation et la qualité de la vie au sein de l'EHPAD	1 fois par an
Enquête de satisfaction à l'admission	Les Résidants ou son Représentant légale ou Réfèrent familial	Evaluer la satisfaction des résidants et adapter nos réponses institutionnelles	1 mois après l'admission
Enquête de satisfaction annuelle			1 fois par an
Enquête de satisfaction à la sortie			Au rendez-vous de sortie avec la direction
Boîte à idée Livre d'or papier et numérique	Résidant Famille Visite	Recueillir les attentes et propositions des usagers pour le fonctionnement et l'organisation de l'EHPAD	A disposition dans l'établissement
Cahier des doléances	Résidant Famille	Améliorer la qualité de l'accompagnement proposé et mettre le résidant au cœur de son parcours	Si besoin



### **11.3 La place de la famille dans l'accompagnement de la personne âgée accueillie**

L'EHPAD du Quatelbach est ouvert aux résidants, à leurs familles et à leurs amis. Les visites peuvent se dérouler durant la journée de 11h00 à 21h00. Pour sortir de l'établissement, il suffit de faire le code et d'appuyer sur le bouton poussoir dans le SAS d'entrée.

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

### **11.4 Les repas**

La personne âgée peut également 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).

Le secrétariat doit être prévenu au plus tard 48 heures avant pour le menu du jour, cinq jours au préalable pour le menu de la carte gourmande. Le paiement s'effectue à la réservation. Sans paiement préalable aucune réservation ne sera faite.

### **11.5 Vie sociale**

Les familles ou les proches sont invités à participer aux activités proposées et à la vie des résidants.

L'inscription à l'Association des bénévoles « Les amis de l'EHPAD du Quatelbach » est préférable pour participer au sein de l'EHPAD ou à l'extérieur avec les résidants.

## 11.6 Communication avec les proches

Nature de la communication	Quoi	Pourquoi
Communication collective	Site internet ( <a href="http://www.ehpad-quatelbach.fr">www.ehpad-quatelbach.fr</a> )	Les informations concernant le quotidien de l'établissement
	Mails aux familles	L'usage des mails est <b>limité au strict minimum</b> . La communication verbale est privilégiée (Entretien physique sur rendez-vous ou téléphonique). Seules des informations collectives et organisationnelles sont transmises par ce biais.
	Affiches dans les halls commun	Affiches réglementaires Les animations à venir Les menus à venir
Communication individuelle	Appel en visiophonie (Skype)	Afin de maintenir un lien entre le résidant et ses proches quand les visites physiques sont impossibles
	Appel mensuel au référent familial (hors urgence)	Information sur la prise en charge quotidienne du résidant. Aucune information à caractère médical n'est transmise. Seul le médecin est habilité à le faire.
	Tableau blanc dans les chambres	Echanges de messages non urgents entre les professionnels et les familles ou visites.

## 12. Accès aux données personnelles

Le dossier médical et le dossier administratif sont informatisés conformément à la loi informatique et libertés n°78-17 du 6 janvier 1978. Le résidant 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.

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

Tout résidant ou son représentant légal a accès sur demande formulée par écrit avec accusé de réception adressé à la Direction de l'établissement pour certaines informations à son dossier médical et de soins et aux données administratives le

concernant. Un accompagnement par le médecin coordonnateur ou traitant est proposé pour les données médicales.

Cette demande doit venir du résidant tant que ce dernier n'est pas placé sous mandat judiciaire avec copie du jugement à l'appui. La personne de confiance n'est pas, de fait, autorisée, du vivant ou après le décès du résidant à consulter le dossier médical, sans son accord écrit.

### **13. Secret professionnel**

Les informations « utiles et nécessaires » concernant le résidant 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 résidant ou de son représentant légal est recherché pour le partage d'informations.

## **14. L'accompagnement proposé au sein de l'EHPAD du Quatelbach**

### **14.1 Les lieux de vie privée et collectifs**

#### **14.1.1 L'aménagement de la chambre**

La majorité des chambres est équipée 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 ligne téléphonique de la chambre. La gestion de la ligne téléphonique et des factures est à la charge du résidant 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 résidant 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 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.

Pour éviter les chutes, les tapis sont proscrits.

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

Dans le cas où vous occupez une chambre double, si un couple devait être admis, l'établissement peut alors vous demander un transfert dans une chambre individuelle.

#### **14.1.2 Les clés**

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

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.

#### **14.1.3 Les locaux communs**

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

#### **14.1.4 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 à l'EHPAD du Quatelbach y compris dans la chambre. Un lieu dédié est prévu à l'extérieur pour les résidants, les visites et les professionnels.

La consommation d'alcool doit être modérée et ne pas provoquer des comportements inadaptés dans un établissement.

## 14.2 Les prestations offertes

### 14.2.1 Prendre soin

Les soignants œuvrent pour assurer aux résidants une continuité des soins de qualité.

Il est important que le résidant apporte un soin particulier à sa présentation physique (Propreté des vêtements, odeurs corporelles...). Une aide à la toilette ou pour la douche est systématiquement proposée par les professionnels.

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

Les produits d'incontinence référencés sont fournis par l'établissement.

### 14.2.2 Le Pôle d'Activités de Soins Adaptés (PASA)

Le PASA accueille du lundi au vendredi, un groupe de 14 résidants maximum réunis selon leurs capacités cognitives évaluées par la psychologue de l'établissement.

Avant d'intégrer le PASA une période d'essai de 15 jours est effectuée pour s'assurer que le résidants puissent s'y épanouir. Cet accompagnement est contractualisé et annexé au contrat de séjour.

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

### 14.2.3 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 « Les Amis de l'EHPAD du Quatelbach », de Sausheim ou par le personnel de l'établissement.

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, des bénévoles ou du responsable de la vie sociale pour sortir les résidents 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 disponibles à la demande auprès de l'agent d'accueil.

### **14.2.3 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 7 heures 30. Il s'agit d'un buffet proposant un jus de fruit et un autre produit alimentaire (Tel que yaourt, fruit...) en plus du café ou du thé traditionnel.

Le déjeuner et le dîner sont servis au restaurant du rez-de-chaussée à 12h00 et à 18h00. Le midi, chaque résident peut choisir entre le menu du jour et une assiette anglaise. Le soir, il a le choix entre le menu du jour ou trois variantes d'assiette (Assiette anglaise, café au lait et œuf à la coque). Un chariot des desserts lui est également présenté.

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 résidents dont l'état de santé le nécessite.

Une hydratation est proposée au sein de l'établissement à partir de 15h30. Il s'agit également d'une boisson faite « maison » (Orangeade, Vin chaud, Jus de fruits/légumes frais, ...).

Sur prescription médicale, les régimes sont adaptés, si possible, à l'état de santé du résident.

Les absences aux repas doivent être signalées à l'accueil 48 heures avant afin d'éviter le gaspillage car tout aliment préparé est jeté.

## Blanchisserie

Le linge plat, mis à disposition, est lavé par un fournisseur extérieur. Le linge personnel est entretenu par l'EHPAD.

Toutefois, ce lavage ne concerne pas le linge délicat dont l'entretien incombe à la famille et est à la charge du résident.

Lors de l'arrivée dans l'établissement, le linge des résidents doit obligatoirement être marqué à son nom et à son prénom. Marquage sur étiquette cousue obligatoire. Dans le cas contraire, le linge ne pourra pas être lavé et risque d'être perdu.

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. Le linge souillé ne peut pas être lavé par la famille.

Des vêtements adaptés à la saison, en quantité suffisante permettent un change régulier de la personne âgée. Un trousseau donnant une liste de vêtements non exhaustive au bien-être de la personne âgée vous est conseillé.

## Maintenance

Un technicien de maintenance peut effectuer les petites réparations et la rénovation de la chambre. Il n'est pas chargé de gérer le déménagement des résidents. Toute réparation est à signaler à l'accueil.

## **14.4 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, la Direction recherche une solution avec le représentant légal ou le référent familial, pour le résident souffrant de troubles du comportement, pour trouver un lieu d'habitation adapté.

Les professionnels sont embauchés pour leurs qualifications professionnelles mais surtout pour leurs qualités humaines. Le personnel s'attache à apporter une réponse adaptée aux besoins et aux souhaits des personnes accueillies.

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 (Hurlements, agressivité, scandale, outrage aux mœurs, abus de confiance, vols...)
- 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 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.

#### **14.5 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. Pour le départ du courrier, des timbres sont en vente à l'accueil et les enveloppes peuvent être déposées à l'accueil.

#### **14.6 Salon de coiffure**

Les horaires du salon de coiffure sont affichés au salon de coiffure. Il est conseillé de prendre rendez-vous afin d'éviter toute attente. Ce salon peut être utilisé par votre coiffeur habituel, après un entretien avec la Direction.



## 14.7 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 résidants 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 l'EHPAD.

## 14.8 Animaux

Les animaux de compagnie sont acceptés en visite à l'EHPAD si leur présence n'engendre pas de nuisances auprès des autres résidants. Les animaux doivent être tenus en laisse par leur propriétaire. Pour leur accueil avec la personne âgée, la décision est prise avec la Direction et les équipes. Le référent familial s'engage à le récupérer au départ de la personne âgée.

## 15. Prestations extérieures

**Chaque résidant est libre de choisir son prestataire.**

### 15.1 Médecin traitant et spécialistes

En forfait global, l'Association paie directement les médecins libéraux intervenant au sein de l'EHPAD, sauf les médecins spécialistes. Une liste de médecins intervenant dans l'établissement est proposée en annexe du contrat de séjour. Si un nouveau médecin souhaite intervenir auprès d'un résidant au sein de l'établissement, un rendez-vous est à prendre auprès de la Direction afin de signer le contrat type.

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 à l'EHPAD prescrit obligatoirement dans le dossier médical informatisé. Les prescriptions médicales doivent contenir les activités soignantes demandées par le médecin sous peine de diminution de l'effectif en place.

Si un résidant paie directement la visite médicale, elle ne peut pas être remboursée par la caisse d'assurance maladie puisque l'EHPAD reçoit déjà une subvention financière pour ces frais.

### **15.2 Le laboratoire et le cabinet de radiologie**

En dotation globale, l'EHPAD paie les radiographies simples (Sauf scanner, IRM et petscan...) ainsi que les examens de laboratoire des résidants. Une convention de partenariat est signée avec un partenaire.

### **15.3 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. Les autres transports sont considérés comme déplacement personnel et donc à la charge du résidant. La personne de confiance se charge de commander auprès d'un transporteur le véhicule adéquat.

### **15.4 Intervenants extérieurs**

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

## **16. Gestion des plaintes et droit de recours**

Toutes remarques, plaintes sur la qualité des prestations dues au résidant ou manquement à ses droits peut se gérer en :

Pour ce faire, le résidant ou ses proches peuvent :

- Utiliser le cahier des doléances situé dans le hall de l'établissement
- Interpeller la Direction et / ou la Présidente du conseil de la vie sociale

La voie amiable et interne sera privilégiée avant toutes autres démarches.

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

En cas d'absence de conciliation, le résidant 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 résidant pourra faire appel à la « Personne qualifiée ».

En cas de litige avec un résidant lié à l'application du contrat de séjour ou du règlement de fonctionnement et après l'envoi de courriers envoyés par recommandé avec accusé de réception, l'Association peut saisir le Président du conseil de la vie sociale ou le tribunal compétent si besoin.

## 17. Modification du règlement de fonctionnement

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

### 17.1 Modalités

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

### 17.2 Publicité

Un règlement de fonctionnement est remis à chaque résidant lors de la préadmission. Il est également affiché au sein de l'établissement.

### 17.3 Non-respect du règlement

Le non-respect d'une des dispositions du règlement de fonctionnement sera signalé à la Direction de la structure qui jugera des suites à donner. Tout manquement pourra, 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, si besoin.

La Direction de l'EHPAD du Quatelbach se tient à votre disposition pour tous renseignements complémentaires.

La personne accueillie

Direction

Le représentant légal

Le référent familial

Règlement de fonctionnement remis le .....à.....