

REGLEMENT DE FONCTIONNEMENT

Unité de Soins de Longue Durée

E.H.P.A.D Centre Hospitalier

Médecin coordonnateur

M. le Dr NALIN

Cadre de santé

Mme DESENFANT

Tél. 03.27.56.44.85

Infirmierie

Tél. 03.27.56.55.72

Secrétariat médical

Mme HAUTECOEUR

Tél. 03.27.56.54.01

Fax. 03.27.56.55.74

secretariat.usld@ch-avesnes.fr

Service administratif

Mmes HAMIAUX et NERRINCK

Tél.03.27.56.56.08 / Fax : 03.27.56.55.32

odile.hamiaux@ch-avesnes.fr

secretariat.ehpad@ch-avesnes.fr

Validé le 02 avril 2019 par le Conseil de Surveillance

Sommaire

Préambule	page 4
I. Présentation	page 5
II. Dispositions générales	page 5
Article II.1 : Admission	
Article II.2 : Règles de confidentialité	
Article II.3 : Coordonnées des proches	
Article II.4 : Absences	
Article II.4 .1: Pour convenance personnelle	
Article II.4 .2: En cas d'hospitalisation	
Article II.5 : Résiliation	
Article II.5.1: Résiliation à l'initiative du résident	
Article II.5.2: Résiliation pour incompatibilité avec la vie en collectivité	
Article II.5.3: Résiliation pour inadaptation de l'état de santé par rapport aux possibilités de l'accueil	
Article II.5.4: Résiliation pour défaut de paiement	
Article II.5.5: Résiliation pour décès	
Article II.6: Frais de séjour	
Article II.6.1: Tarif hébergement	
Article II.6.2: Tarif dépendance	
Article II.6.3: Forfait soins	
Article II.6.4: Tarifs	
Article II.6.5: Règlement des frais de séjour	
Article II.6.6: Modalités de versement	
Article II.6.7: Dépôt de garantie	
Article II.7 : Assurances	
Article II.7.1: Responsabilité de l'établissement	
Article II.7.2: Perte ou bris de prothèse, de lunettes	
III. Droits et obligations du résident et des familles	page 14
Article III.1 : Personne qualifiée	
Article III.2 : Droit au respect et à la dignité	
Article III.3 : Visites	
Article III.4 : Droit à l'information- accès au dossier médical	
Article III.5 : Droit à la protection juridique	
Article III.6: Droit à la réclamation	
Article III.7 : Recours à un médiateur de la consommation	
Article III.8 : Protection des résidents	
Article III.9 : Respect des croyances religieuses et philosophiques	
Article III.10 : Autres droits et devoirs	
Article III.11 : Participation à la vie de l'institution	
IV. Vie dans l'établissement	page 19
Article IV.1 : Les prestations relatives à l'hébergement délivrées par l'EHPAD	
Article IV.1.1: Les prestations d'administration générale	
Article IV.1.2: Les prestations d'accueil hôtelier	
Article IV.1.3: le courrier et les journaux	
Article IV.2 : Les prestations de restauration	
Article IV.3 : Les prestations de blanchissage	
Article IV.3.1: Le linge plat	

Article IV.3.2: Votre linge personnel

Article IV.4 : Les produits d'hygiène

Article IV.5 : Le dépôt d'argent, de valeur ou de bijoux

Article IV.6: Les sorties

Article IV.6.1: Les sorties dans la journée

Article IV.6.2: Les sorties le WE ou plus

Article IV.7: L'espace coiffure

Article IV.8: Le pédicure/podologue

Article IV.9: Les loisirs et animations

Article IV.10: Les chambres d'hôtes

Article IV.11: La sécurité générale et médicale

V. Suivi médical et prise en charge pluridisciplinaire

page 25

Article V.1: Prise en charge et accompagnement individualisé

Article V.2: Suivi médical et continuité des soins

Article V.3: Examens et consultations extérieures

Article V.4: Aggravation de l'état de santé

Article V.4.1: Transfert pour raison médicale

Article V.4.2: Fin de vie et décès

Ce règlement de fonctionnement s'adresse à vous, à vos familles mais également au personnel de l'établissement et aux partenaires extérieurs.

Il définit les règles d'organisation et de fonctionnement de l'établissement dans le respect des droits et libertés de chacun.

Il est remis et explicité lors de votre entretien de pré-admission ou, par défaut à votre représentant légal.

L'ensemble de l'équipe se tient à disposition pour faciliter sa lecture et compréhension au besoin.

Préambule

Le Directeur M. Serge GUNST et le personnel sont heureux de vous accueillir au sein de l'Unité de Soins de Longue Durée (U.S.L.D)

L'Unité de Soins de Longue Durée (U.S.L.D) est un lieu de vie et nous souhaitons que vous vous y sentiez à l'aise. Vous y trouverez des équipes à votre écoute , sensibilisées à vos besoins pour répondre à vos attentes.

La responsable administrative et la secrétaire sont à votre disposition pour gérer les aspects administratifs de votre prise en charge .

Concernant votre prise en charge médicale, vos interlocuteurs sont :

- le médecin coordonnateur
- la cadre de santé

Nous nous engageons à respecter votre personnalité, faire valoir votre droit à la dignité et vous assurer

- la liberté de vos choix,
- le maintien de vos relations familiales et amicales,
- votre droit à l'intimité,
- votre liberté de communiquer, de vous déplacer, de participer à la vie de la société,
- votre droit à l'information,
- le maintien de vos activités,
- la possibilité de pratiquer la religion de votre choix,
- de prévenir votre dépendance,
- l'accès à des soins de qualité et à une assistance adaptée en permanence à votre état de santé.

Le présent règlement de fonctionnement a pour objet de vous donner toutes les indications et les renseignements nécessaires pour rendre votre séjour agréable. Les règles de vie communes n'ont d'autre but que de favoriser une vie en collectivité sécurisante, harmonieuse et accueillante.

Elles vous concernent en premier lieu mais également votre famille proche, vos visites et toutes les personnes de l'équipe médicale et paramédicale appelées à intervenir auprès de vous .

I. PRESENTATION

L'U.S.L.D. fait partie du Centre Hospitalier du Pays d'Avesnes, établissement de statut public. L'unité est intégrée au pôle de gériatrie composé de l'EHPAD, de l'Unité de Gériatrie Aiguë, du Service de Soins de Suite et de Réadaptation Gériatrique et du Service de Soins Infirmiers à Domicile.

Le Centre Hospitalier du Pays d'Avesnes dispose aussi d'un service de Médecine Polyvalente, d'un service d'Addictologie, d'une Unité de Soins Palliatifs, d'un service de Radiologie et de consultations externes.

Ils sont administrés par le Conseil de Surveillance du Centre Hospitalier du Pays d'Avesnes et par le Directeur du CHPA nommé par le Ministre de la Santé.

Le service est situé au 2^{ème} étage du Centre hospitalier du Pays d'AVESNES et dispose d'une capacité d'accueil de 30 lits et 7 lits E.H.P.A.D.

II. DISPOSITIONS GENERALES

Les missions de ce lieu de vie , un projet de vie :

- Mission d'accompagnement des personnes âgées dans leur vie quotidienne en répondant à leurs besoins de la meilleure façon possible
- Maintien de l'autonomie le plus possible, *aide à accomplir les gestes essentiels, état d'esprit de ne pas faire à la place d'eux autant que faire se peut.*

La population accueillie :

L'U.S.L.D. accueille des personnes, seules ou en couple, des deux sexes, pour lesquelles le maintien à domicile est rendu difficile en raison de l'apparition ou de l'aggravation de problèmes de santé.

II.1 Admission

L'admission en U.S.L.D. doit permettre au résident de bénéficier des services en collectivité, d'un cadre de vie adapté à ses besoins ainsi que de la surveillance médicale et des soins nécessaires tout en disposant pleinement de ses droits et de sa liberté personnelle.

Toute demande de pré-admission est soumise à la commission d'admission, celle-ci doit être adressée au Responsable Administratif muni **d'un dossier complet** constitué :

- d'une partie administrative avec :

⇒ **des documents obligatoires :**

- Le dossier national unique de pré-admission
- L'attestation de sécurité sociale
- La carte de mutuelle
- La photocopie du livret de famille incluant toutes les pages
- La fiche de renseignements (*imprimé FOR/MS/211*) fournie dûment remplie avec adresse courriel si concerné
- Les justificatifs des organismes payeurs
- La photocopie des avis d'imposition des deux dernières années
- L'attestation d'assurance responsabilité civile au nom de la personne hébergée
- La fiche de recueil du consentement d'entrée à la résidence Simone Jacques (*imprimé FOR/MS/334*)
- Le récépissé du dépôt de la demande d'aide sociale (si les revenus et l'épargne sont insuffisants pour acquitter les frais d'hébergement)
- Les justificatifs de l'épargne (en cas de revenus insuffisants pour acquitter les frais d'hébergement)
- L'acte de protection légale, le cas échéant

⇒ **Si le dossier de pré-admission est retenu, il vous sera demandé pour finaliser l'admission :**

- L'autorisation de droit à l'image (*imprimé FOR/CO/553*)
- Le R.I.B ou R.I.P
- Le chèque de dépôt de garantie équivalent à 30 jours de frais de séjour
- Les dispositions en cas de décès, contrat obsèques, notaire et toutes informations qui pourraient être utiles
- L'acte de cautionnement solidaire si besoin (*imprimé FOR/MS/705*)
- Les coordonnées du référent familial
- Les coordonnées d'une (ou des) personne(s) à prévenir en cas d'urgence

- d'une partie médicale avec :

- Le dossier médical complété par le médecin traitant ou hospitalier à communiquer par TRAJECTOIRE (logiciel permettant la gestion des demandes d'admission).

Une première visite des locaux est proposée et effectuée avec un personnel de la structure.

A la réception de la demande de pré-admission, vous sont remis le livret d'accueil de l'établissement, la charte des droits et libertés ainsi que ce règlement de fonctionnement et le contrat de séjour qui seront signés lors de votre admission.

Le règlement de fonctionnement et le contrat de séjour peuvent être adressés par mail sous format PDF aux familles qui le souhaitent.

Ces documents reprennent les informations utiles à votre séjour dans le souci du respect de vos droits et devoirs.

Votre admission est prononcée, à votre demande (ou celle de votre représentant légal) par le Directeur après avis médical du médecin coordonnateur et avis de commission d'admission.

II.2 Règles de confidentialité

Les documents transmis à l'administration pour préparer votre admission et durant votre séjour sont conservés par l'établissement dans le respect de la réglementation en vigueur et de la garantie de confidentialité de vos données personnelles.

La consultation du dossier médical unique et personnalisé est ouverte aux seuls personnels médicaux et paramédicaux ainsi qu'au médecin traitant désigné par le résident selon une procédure définie. Les informations à caractère médical sont conservées dans le bureau médical ou le bureau des infirmières auquel ne peuvent avoir accès que les personnes habilitées à cet effet.

L'établissement vous remet (ou à votre représentant légal et/ou votre famille) lors de l'admission la Charte des droits et libertés de la personne âgée en situation de handicap ou de dépendance (Cf. Annexe du contrat de séjour) qui aborde l'ensemble des dispositions légales et réglementaires applicables en matière de recueil, d'accès, et de confidentialité des informations personnelles.

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

Vos données personnelles, à caractère administratif ou médical, font l'objet d'un traitement automatisé. L'établissement s'engage à respecter les dispositions de la loi du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés (déclaration préalable à la CNIL et information préalable de la personne âgée ou son représentant légal). Vous-même ou votre représentant légal pouvez vous opposer au recueil automatisé de ces données.

II.3 Coordonnées de vos proches

La présence, le plus souvent possible, de la famille et des amis, est une condition fondamentale participant à la qualité du séjour.

Dans le respect de votre volonté et pendant toute la durée du séjour, l'information et la communication entre la famille et l'établissement s'instaure pour que se développe leur complémentarité dans un climat de confiance mutuelle.

La personne référente :

Vous-même ou vos proches veillerez à ce que l'établissement ait les coordonnées d'une personne désignée en qualité de référent familial qui pourra être contacté en cas de besoin. Il sera précisé si cette personne référente pourra être contactée à tout moment.

L'absence temporaire ou le changement de coordonnées du référent doivent être impérativement signalés au service.

La personne de confiance :

Il s'agit d'une personne majeure, suffisamment proche de vous pour connaître vos convictions, et à qui vous faites confiance (un membre de votre famille, un ami, un voisin votre médecin traitant). Cette désignation n'empêche pas que vous puissiez indiquer une ou plusieurs autre(s) personne(s) à prévenir en cas de besoin.

II.4 Absences

II.4.1 Pour convenance personnelle

Concernant votre sortie pour la durée d'un week-end (maximum 48 h), le transport est à votre charge ou à celle de votre famille. Aucune modification tarifaire n'intervient, vous êtes donc redevable du tarif à 100%.

II.4.2 En cas d'hospitalisation

Sauf sur votre demande expresse et écrite ou celle de votre représentant légal, la chambre est conservée et vous règlerez le montant du forfait journalier de réservation précisé en annexe du contrat de séjour, si l'hospitalisation est supérieure à 72 heures.

II.5 Résiliation

II.5.1 Résiliation à votre initiative

Dans un délai de 15 jours qui suivent la signature du contrat, ou l'admission si celle-ci est postérieure, vous pouvez exercer votre droit de rétractation sans aucun délai de préavis.

Au delà, la décision doit être notifiée au Directeur de l'établissement, par courrier recommandé avec accusé de réception, dans un délai de 31 jours avant la date prévue de votre départ (élément détaillé dans le contrat de séjour)

II.5.2 Résiliation pour incompatibilité avec la vie collective

Les faits sont établis et portés à votre connaissance et/ou à celle de son représentant légal au cours d'un entretien.

Si votre comportement ne se modifie pas après notification des faits constatés, une décision définitive est prise par le Directeur de l'établissement et est portée à votre connaissance et/ou à celle de votre représentant par lettre recommandée avec accusé de réception.

La chambre devra être libérée dans un délai de 31 jours après la notification de la décision définitive.

II.5.3 Résiliation pour défaut de paiement

En cas de difficultés financières particulières, vous pouvez vous rapprocher du responsable administratif qui vous conseillera dans vos démarches.

Tout retard de paiement avec non réponse aux relances engendrera le prélèvement du dépôt de garantie avec demande de constitution d'un nouveau dépôt de garantie après avertissement par lettre recommandée. (confère dépôt de garantie dans le contrat de séjour)

En cas de non paiement répété, le logement sera libéré conformément à la procédure décrite dans le contrat de séjour.

La Direction des finances publiques est fondée à utiliser tous les moyens de recouvrement mis à sa disposition.

La Direction de l'établissement est fondée également, en vertu de l'article 314-12-1 du code de l'action sociale et des familles, à saisir le juge aux affaires familiales afin de recouvrer le paiement des impayés.

II.5.4 Résiliation pour inadaptation de l'état de santé par rapport aux possibilités de l'accueil

Si votre état de santé ne permet plus le maintien dans l'établissement et en l'absence de caractère d'urgence, une décision médicale motivée, en réflexion avec l'équipe pluridisciplinaire et avis de votre médecin traitant sont proposés au Directeur de l'établissement.

Le médecin coordonnateur vous rencontre ainsi que votre famille et/ou votre représentant légal pour vous faire part de sa décision.

Sur la base de cette décision médicale, le Directeur vous avise et/ou votre représentant légal et votre famille, par lettre recommandée, de l'impossibilité de votre maintien dans l'établissement.

Le médecin coordonnateur est à votre disposition ou celle de votre famille afin de vous proposer une nouvelle solution d'hébergement adaptée à votre état de santé.

II.5.5 Résiliation pour décès

Le représentant légal et/ou le référent familial sont immédiatement informés, par tout moyen approprié.

Le Directeur de l'établissement s'engage à mettre tout en œuvre pour respecter les volontés que vous avez exprimées et remises par écrit sous enveloppe cachetée. Si, toutefois, aucune volonté n'a été notifiée, les mesures nécessaires sont arrêtées avec l'accord de votre famille ou de votre représentant légal.

Le logement doit être libéré dans un délai de 3 jours à compter de la date du décès. Au-delà, les effets personnels sont retirés de la chambre.

Les effets personnels sont restitués à la famille, aux héritiers ou légataires. Tous les objets non retirés dans un délai de trois mois seront considérés comme abandonnés et seront cédés à des associations caritatives ou remises aux unités..

A la suite du décès, l'établissement adresse à la famille ou au notaire qui aura été désigné pour le règlement de la succession, la situation définitive du compte bancaire du défunt.

II.6 Frais de séjour

Le frais de séjour correspondent au prix de journée, à l'APA (GIR 1 à 4) et au forfait soins.

Le prix de journée se compose d'un tarif hébergement correspondant aux frais d'entretien, d'hôtellerie et aux charges diverses (repas, animations...) auquel s'ajoute un tarif de dépendance (GIR 1 à 4).

Ces tarifs sont arrêtés annuellement par le Conseil Départemental.

Les prix sont précisés dans le contrat de séjour et sont affichés sur les tableaux d'information installés à l'accueil administratif.

Les frais de séjour s'appliquent aux hébergements à durée indéterminée ou déterminée.

II.6.1 Le tarif hébergement

Le tarif hébergement est à votre charge ou celle de votre famille.

En cas de ressources suffisantes, vous-même ou votre famille ou le mandataire judiciaire désigné, assure le règlement des frais de séjour.

Il pourra être demandé, le cas échéant, à votre représentant légal ou au(x) membre(s) de votre famille qui a (ont) procédé à votre admission, avec votre accord, de signer l'engagement solidaire du règlement des frais de séjour.

Dans le cas contraire, il peut être fait une demande d'aide sociale auprès de la mairie de votre domicile : aide éventuellement accordée après enquête administrative du Conseil Départemental sur vos ressources propres, celles de vos ascendants et descendants.

Une demande d'Allocation Logement peut être initiée auprès de la Caisse d'Allocations Familiales (CAF). Cette aide est attribuée selon un barème de ressources dont les conditions sont fixées par les services de la CAF.

II.6.2 Le tarif dépendance (GIR 1 à 4 : couverture APA)

Les tarifs dépendance représentent la participation au financement de l'ensemble des prestations d'aide et de surveillance nécessaires à l'accomplissement des actes essentiels de la vie et qui ne sont pas liés aux soins.

En fonction de votre perte d'autonomie (évaluée à partir de la grille AGGIR) et votre niveau de ressources, vous pouvez bénéficier de l'allocation personnalisée d'autonomie (APA) versée par le Conseil départemental.

Si vous êtes classé en GIR 5/6, vous n'avez pas droit au bénéfice de l'APA. Le tarif est donc à votre charge.

Cette allocation permet de couvrir en partie le coût du tarif dépendance, arrêté et facturé par arrêté du Président du Conseil départemental, en sus du tarif hébergement. Une participation reste à votre charge en fonction de votre perte d'autonomie et de votre niveau de ses ressources.

II.6.3 Le forfait soins

L'établissement ayant opté pour un forfait global de soins dans le cadre de ses relations avec l'Assurance Maladie, cela signifie qu'il prend en charge la quasi-totalité des dépenses de soins, conformément à l'article R314-166 du CASF.

Pour information et à titre indicatif, sont pris en charge :

- la rémunération des médecins (sur la base du tarif conventionnel de secteur 1),
- les produits pharmaceutiques,
- les soins infirmiers
- les interventions d'autres auxiliaires médicaux (précisé dans les textes réglementaires),
- la fourniture du petit matériel et des produits usuels
- les investigations biologiques courantes

Le matériel médical spécifique, fauteuils roulants, cadres de marche, lits à hauteur variable, est fourni par l'établissement.

Le matériel médical étant fourni par l'établissement, vous ou votre représentant légal le cas échéant, s'engagent à mettre fin à la location de matériels ou d'équipements de l'ancien domicile lors de votre entrée dans l'établissement (lit médicalisé, fauteuil roulant, lève personne...).

Certaines prestations demeurent cependant exclues du forfait soin de l'établissement, notamment :

- la rémunération des médecins spécialistes exerçant à titre libéral,

- les frais de transports sanitaires,
- les soins dentaires,
- les examens de radiologie nécessitant un équipement lourd (IRM et scanner),
- tous frais liés à une hospitalisation.

Vous êtes informé(e) que le recours à ces prestations se fera à vos frais, avec remboursement par l'Assurance Maladie, et éventuellement votre mutuelle, dans les conditions fixées par ces organismes. Vous êtes par ailleurs informé(e) de l'intérêt de souscrire à une mutuelle.

L'établissement dispose d'une pharmacie à usage intérieur, les médicaments et les dispositifs médicaux ne sont pas à votre charge. Par conséquent, vous ne devez pas vous procurer de médicaments ou de dispositifs médicaux auprès des pharmacies de ville et la carte vitale ne doit donc pas être utilisée en vue d'un remboursement.

II.6.4 Tarifs

Cf. Annexe du contrat de séjour.

II.6.5 Règlement des frais de séjour

Les frais de séjour sont payables mensuellement et à terme échu (ou à échoir et par prélèvement automatique pour l'hébergement à durée déterminée) par chèque libellé à l'ordre du Trésor Public ou virement ou prélèvement (mode privilégié). En effet, du fait du statut de l'établissement, la gestion de la trésorerie (encaissements, décaissements) est assurée par le Trésorier, comptable de l'établissement. (Trésor Public DGFIP, Plateau Chemerault BP 30211, 59363 Avesnes-sur-Helpe Cedex).

II.6.6 Modalités de versement

Si vous êtes en attente d'aide sociale:

→ Vous résidez dans le Nord ou hors département du Nord :

Un versement de 90% des ressources est à effectuer au Trésor Public selon le tableau qui vous sera remis lors de la constitution du dossier d'aide sociale.

Le versement est mis en provision en attente de la notification du département.

→ Vous résidez hors département du Nord :

Le reversement de l'APA est à effectuer au Trésor Public en sus des 90% des ressources selon la facturation.

Si l'aide sociale vous est accordée:

→ Vous résidez dans le Nord ou hors département du Nord :

Les 90% des ressources calculées par le département sont reversées à l'ordre du Trésor Public.

→ **Vous résidez hors département du Nord :**

Si l'APA est perçue par l'hébergé, le reversement est à effectuer à l'établissement, à l'ordre du Trésor Public selon la facturation de l'établissement.

Si vous êtes payant :

Le reversement est effectué à l'établissement selon le mode de paiement adopté et selon la facturation de l'établissement et perçu par le Trésor Public à l'adresse ci-dessus.

Si l'APA est perçue par le résident, ce dernier le reverse à l'établissement à l'ordre du Trésor Public selon facturation de l'établissement.

En cas d'obligés alimentaires :

Le reversement est à réaliser selon les indications notifiées par le département ou le juge des affaires familiales.

II.6.7 Dépôt de garantie

Vous, ou le cas échéant, votre représentant légal, versez à l'établissement qui le reconnaît et lui en donne quittance, une somme équivalente à 30 jours de frais de séjour. Cette somme est versée en garantie du paiement des frais de séjour et de bonne exécution des clauses et conditions du contrat.

Ce montant, non productif d'intérêt, sera encaissé lors de votre admission, vous serez notifié en même temps que votre première facture et sera restitué dans le mois suivant la fin du contrat, déduction faite des sommes que vous pourriez devoir (non-respect du préavis de départ, frais de remise en état de la chambre identifiés lors de l'état des lieux contradictoire, retards de paiement).

II.7. Assurances

II.7.1 Responsabilité de l'établissement

L'établissement est assuré pour l'exercice de ses différentes activités, dans le cadre des lois et règlements en vigueur. L'assurance de l'établissement couvre notamment l'incendie, les dégâts des eaux de la chambre. Cette assurance ne vous exonère pas pour les dommages dont vous pourriez être la cause. L'établissement décline toute responsabilité pour les dommages que vous pourriez causer à des tiers. Vous devez obligatoirement souscrire une assurance personnelle « Responsabilité civile » pour les accidents matériels et corporels que vous pourriez occasionner à autrui ou au personnel de l'établissement.

II.7.2 Perte ou bris de prothèse, de lunettes

La possession de prothèses, d'appareils auditifs ou de lunettes est impérativement à signaler au personnel soignant. L'établissement décline toute responsabilité en cas de perte ou de bris de prothèses, d'appareils auditifs ou de lunettes par votre fait, sauf lorsque la responsabilité de

l'établissement et de son personnel est clairement établie. Il est recommandé de faire graver les prothèses dentaires par le dentiste.

Pour les lunettes, il est conseillé l'achat d'une chaînette pour éviter la perte.

L'établissement se charge de vous photographier à l'entrée afin d'identifier vos lunettes.

III. DROITS ET OBLIGATIONS DU RESIDENT, DES FAMILLES

III.1 Droit au respect et à la dignité

Le personnel frappe systématiquement et obligatoirement à la porte avant de pénétrer dans l'espace privatif de votre chambre. Les toilettes et soins sont effectués avec la porte de votre chambre ou de la salle de bains fermée et en dehors de la présence de tierce personne.

Afin de garantir l'intimité de vos soins, une plaquette d'information précisant « soin en cours » est apposée sur la porte.

La plus grande courtoisie et le maximum d'écoute sont demandés au personnel à votre égard.

Les expressions et les attitudes de familiarité de la part du personnel vis-à-vis de vous ne sont pas tolérées. Vous pouvez être appelé par votre prénom uniquement à votre demande, cependant le vouvoiement est de rigueur. Le personnel soignant n'est pas autorisé à vous tutoyer.

Tout changement de lieu de résidence ou même de chambre doit faire l'objet d'une concertation avec vous-même.

En cas de non respect de ce droit, il vous est demandé, à votre famille et/ou votre représentant légal de s'adresser au cadre de santé.

III.2 Visites

- Les familles et proches des résidents :

Les visites sont autorisées de 13h00 à 20h00. Exceptionnellement, il est possible aux familles de rendre visite à leurs proches en dehors de ces horaires en ayant, au préalable, sollicité l'accord du médecin du service.

Les visiteurs sont invités à tenir compte de l'activité et de l'état de santé des personnes hébergées.

Les visiteurs doivent respecter le repos des usagers et le fonctionnement des services..

- **Les autres visiteurs :**

Toute personne étrangère au service, après autorisation de la Direction, doit prévenir le cadre de santé afin que la visite s'organise dans le respect des résidents.

Cela concerne également les associations dont les intervenants sont identifiés par un badge.

Tout intervenant du CHPA non affecté au service doit, au préalable, informer le cadre de santé de sa venue.

Les notaires, les représentants de l'ordre judiciaire, les journalistes, photographes, démarcheurs peuvent vous rencontrer, avec accord express de vous-même et/ou de votre représentant légal.

III.3 Droit à l'information - accès au dossier médical

- La charte des droits et libertés de la personne âgée est portée à votre connaissance et à celle du public.

- Vous avez la possibilité d'accéder à votre dossier administratif.

Vous devez alors en faire la demande écrite auprès du Directeur de l'établissement.

- Vous avez également accès aux informations contenues dans votre dossier médical.

Vous êtes informé(e) par tous les moyens adéquats, du nom des praticiens et des personnes appelées à vous donner des soins. *Les médecins traitants doivent donner dans les conditions fixées par le code de Déontologie, les informations qui leur sont accessibles sur votre état de santé. Dans la mesure du possible, les traitements et soins qui vous sont proposés doivent aussi faire l'objet d'une information de la part des médecins traitants.*

Toute demande sur ce point fait l'objet d'un courrier adressé au Directeur. Le dossier peut être consulté sur place ou photocopié et transmis par courrier. Les frais sont à la charge du demandeur. Le dossier peut être consulté également par l'intermédiaire d'un médecin désigné.

Ces informations peuvent être données à la personne de confiance que vous aurez désignée par le résident et dont le nom est clairement mentionné dans votre dossier médical.

A votre décès, votre famille et/ou votre représentant légal peut avoir accès aux informations contenues dans le dossier médical ; la demande doit faire l'objet d'un courrier adressé au Directeur avec photocopie de la carte d'identité et la qualité du demandeur.

III.4 Droit à la protection juridique

Votre état de santé peut nécessiter une demande de mesure de protection juridique. Cette demande est effectuée auprès du Procureur de la république ou du juge des tutelles par votre médecin traitant, votre famille, les travailleurs sociaux...

Le choix de cette mesure relève de la libre appréciation du Juge des Tutelles du Tribunal d'Instance.

Un régime de protection adaptée aux diverses situations individuelles –sauvegarde de justice, curatelle, tutelle –peut alors s'imposer. La décision de jugement vous est communiquée selon des modalités décidées par le juge des tutelles.

III.5 Droit à la réclamation

Le Directeur est à l'écoute de vos besoins et attentes et de nombreux moyens sont mis à votre disposition pour les exprimer.

Ainsi, dans le cadre de la démarche qualité, un recueil de votre satisfaction et celle de votre famille est effectué au moins une fois par an, à l'aide d'un questionnaire de satisfaction.

De plus, un cahier de doléances est à disposition des familles au niveau de l'infirmerie et un formulaire « Féliciter, réclamer, se plaindre » (*imprimé FOR/SQ/675*) sont à disposition des familles.

Si vous rencontrez un problème particulier, vous avez également la possibilité de l'exposer au médecin ou au cadre de santé.

Les courriers adressés au Directeur font l'objet d'une enquête, suivie d'une réponse au déclarant.

Une Commission des Usagers existe au sein de l'établissement, elle est chargée de veiller au respect des droits des résidents.

III.7 Votre protection

En cas de trouble portant préjudice à la tranquillité générale ou à votre intérêt, le Directeur est habilité à interdire les visites ou à faire procéder à l'exclusion des personnes étrangères à l'établissement par décision motivée.

Vous pouvez demander qu'aucune indication ne soit donnée par téléphone ou d'une autre manière quant à votre présence dans l'établissement ; vous pouvez demander l'interdiction de visite aux personnes que vous désignerez.

III.8 Respect des croyances religieuses et philosophiques

Vos croyances religieuses et philosophiques sont respectées.

Vous pouvez participer à l'exercice de votre culte et recevoir la visite du ministre du culte de votre choix.

L'exercice d'un culte ou d'une croyance religieuse ne saurait se transformer en prosélytisme, qu'il vienne des résidents ou des visiteurs.

III.9 Autres droits et devoirs

L'exercice effectif de la totalité des droits civiques doit vous être assuré, y compris le droit de vote en l'absence de tutelle.

Vous devez veiller à respecter le bon état des locaux et objets qui sont mis à votre disposition.

Aucune somme d'argent ne doit être versée au personnel, soit à titre de gratification, soit à titre de dépôt. Aucun cadeau ne doit être offert à titre individuel.

Vous devez veiller à ne pas gêner les autres personnes du service, ni par son comportement, ni par ses propos. Il vous est demandé et à vos familles de faciliter le bon déroulement de la vie en communauté en :

- Utilisant avec discrétion les appareils radio, téléviseurs, matériels informatiques
- Evitant tout bruit gênant
- Respectant l'environnement.

Il est recommandé aux visiteurs de ne pas laisser d'objets personnels sans surveillance lors des visites.

Chacun (résidents et visiteurs) doit respecter les résidents qui souffrent de troubles cognitifs et/ou de troubles du comportement.

III.10 Participation à la vie de l'institution

Les familles sont toutes conviées à une « assemblée des familles » deux fois par an par courrier. Ces assemblées sont l'occasion de rencontres avec l'équipe et d'échange dans le but d'améliorer la prise en charge du résident.

Enquêtes de satisfaction:

Afin d'améliorer la qualité de nos prestations, vous pouvez nous aider en répondant aux enquêtes de satisfaction qui ont lieu annuellement. Vos proches seront également interviewés. Celles-ci se présentent sous la forme de questionnaire.

IV. LA VIE DANS L'ETABLISSEMENT

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

IV.1 Les prestations relatives à l'hébergement délivrées par l'USLD

IV.1.1 Les prestations d'administration générale

La gestion administrative de l'ensemble du séjour, l'élaboration et le suivi du contrat de séjour, de ses annexes et ses avenants ainsi que les prestations comptables, juridiques et budgétaires d'administration générale sont inclus dans le prix de journée.

Sont également inclus :

- tous les frais liés aux rendez-vous nécessaires à la préparation de l'entrée ;
- état des lieux contradictoire d'entrée et de sortie réalisé par le personnel de l'établissement
- tout document de liaison avec la famille, les proches aidants et la personne de confiance, ainsi qu'avec les services administratifs permettant l'accès aux droits, notamment les frais administratifs de correspondance pour les différents dossiers dont la couverture maladie universelle (CMU), de la couverture maladie universelle complémentaire (CMU-c), l'aide sociale à l'hébergement et l'allocation logement.

IV.1.2 Les prestations d'accueil hôtelier

L'environnement (la chambre, les locaux collectifs):

Il est mis à votre disposition une chambre à 1 ou 2 lits, les locaux collectifs (salle de restauration, salle d'animation, salles de bains et toilettes communs...).

Les chambres sont toutes équipées d'un lavabo et de toilettes.

Vous avez également accès aux salles de bain communes.

L'attribution d'une chambre seule dépend des possibilités de service. Lorsque l'état de santé d'un résident requiert une chambre à 1 lit, il y est admis dans les meilleurs délais ce qui peut entraîner des changements de chambres pour lesquels les autres résidents et leur famille sont informés.

Afin de créer un environnement agréable et familial, quelques objets personnels sont acceptés dans la chambre, s'il est matériellement possible de les installer, tout en respectant les consignes de sécurité.

La fourniture des fluides (électricité, eau, éclairage, chauffage) utilisés dans la chambre et le reste de l'établissement est à la charge du centre hospitalier.

L'établissement assure toutes les tâches d'entretien et de nettoyage des chambres, pendant et à l'issue de votre séjour, ainsi que l'entretien et le nettoyage des parties communes et des locaux collectifs.

La maintenance des bâtiments, des installations techniques et des espaces verts est également assurée par l'établissement.

La télévision:

Les chambres sont toutes équipées de téléviseurs.

L'utilisation de ces récepteurs est gratuite.

Le téléphone:

Les chambres disposent d'une seule ligne téléphonique. Cependant, les communications personnelles peuvent être transmises par le biais du téléphone sans fil du poste infirmier. Le matin étant plus particulièrement dédié aux soins, il est préférable d'appeler l'après-midi, de préférence après 14h30.

Cf. Tarifs en annexe du contrat de séjour.

IV.1.3 Le courrier et les journaux

Il vous est demandé (et/ou à votre famille et/ou votre représentant légal), de faire votre changement d'adresse.

Les courriers en recommandé avec ou sans accusé de réception vous sont remis par l'intermédiaire du vaguemestre de l'établissement.

La distribution du courrier est assurée chaque jour ouvrable.

Le courrier à expédier doit être timbré par vous même puis transmis au personnel soignant.

Vous ou votre famille se charge des abonnements aux journaux.

IV.2 Les prestations de restauration

Pour vous-même:

Pour chaque repas, un menu vous est proposé. Les régimes alimentaires sont instaurés sur prescription médicale, vos goûts et aversions sont pris en compte dans la mesure du possible. Les menus de la semaine sont portés à la connaissance par voie d'affichage.

Une diététicienne collabore à la composition de ces menus.

Un CLAN (Comité de Liaison en Alimentation et Nutrition) est en place au C.H.P.A. Il a pour mission d'améliorer votre prise en charge nutritionnelle des résidents.

Le petit déjeuner et le diner sont pris en chambre. Le déjeuner est servi en salle de restauration.

Les horaires des repas sont les suivants :

Le petit déjeuner est servi de : à partir de 07h15

Le déjeuner est servi à partir de : à partir de 11h45

Le goûter est servi de : vers 15h

Le dîner est servi à partir de : 18h30

Une collation nocturne est également mise à votre disposition, si vous le désirez.

Pour les familles et les proches des résidents :

Des repas accompagnants peuvent être servis, moyennant paiement.

Les proches ont la possibilité de se restaurer, en semaine, le midi au self de l'établissement, moyennant l'achat de tickets repas.

Le soir et le week-end, les repas sont possibles en prévenant l'unité avant 10h00. Les tickets sont vendus au Bureau Accueil-Admissions, aux heures de bureau, de préférence le Mardi et le Jeudi mais les dépannages sont toujours possibles. Le week-end, les proches ont la possibilité de prendre leur repas avec les résidents, dans l'intimité, à la salle à manger.

Une deuxième petite salle de restauration est disponible pour les résidents et leurs familles, ils peuvent prendre leur repas ensemble au calme midi et soir. Le petit déjeuner est possible également.

Cf. Tarifs en annexe du contrat de séjour.

IV.3 Les prestations de blanchissage

IV.3.1 Le linge plat

Le linge plat (drap plat, alèse, taie d'oreiller...) et le linge de toilette est fourni, renouvelé et entretenu par l'établissement.

IV.3.2 Votre linge personnel

Votre linge personnel doit être fourni :

- en quantité suffisante

Une liste définit le trousseau nécessaire en quantité et en qualité (*imprimé LIG/MS/07*).

Le trousseau de linge personnel est vérifié lors de votre admission par l'équipe soignante (avec éventuellement votre représentant légal) et est amené à évoluer au cours du séjour selon les besoins. Il doit être renouvelé aussi souvent que nécessaire.

→ **Vous avez opté pour l'entretien du linge par l'établissement :**

Le lavage, le séchage, le défroissage, le pliage et l'étiquetage de votre linge personnel résistant au lavage à 30°C (hors nettoyage à sec et lavage à la main) sont assurés par la blanchisserie de l'établissement selon tarif en vigueur présenté en annexe du contrat de séjour.

Votre famille doit veiller à ce que le linge fourni résiste aux contraintes du lavage et du séchage industriel, est exclu le linge avec indication de lavage à sec ou lavage à la main (se référer aux étiquettes d'entretien textile apposées sur les vêtements).

→ **Vous n'avez pas opté pour l'entretien du linge par l'établissement :**

Votre linge personnel est donc entretenu par votre famille, un proche ou un prestataire de votre choix. Votre linge doit être **clairement identifié**. Votre nom et votre prénom doivent être inscrits au moyen d'une étiquette tissée et cousue, suivie de la mention LS pour « Long Séjour » (les étiquettes thermocollantes sont à proscrire, de même que les identifications au feutre).

Les différents travaux de couture (raccomodage, boutons...) sont à la charge de votre famille.

L'établissement ne peut être tenu pour responsable du linge personnel manquant ou détérioré accidentellement lors de son lavage.

IV.4 Les produits d'hygiène

Vous devez fournir vos produits d'hygiène (savon, dentifrice, gel douche, eau de cologne, rasoir, ...) et les renouveler aussi souvent que nécessaire.

IV.5 Le dépôt d'argent, de valeur et de bijoux

Lors de l'admission, le résident est informé de la possibilité de déposer dans le coffre situé dans l'armoire de la chambre, le numéraire ou les objets de valeur.

L'établissement n'est pas responsable des objets de valeur qui n'ont pas été déposés dans ce coffre..

IV.6 Les sorties

IV.6.1 Les sorties dans la journée

Des permissions de sortie sont possibles. La demande doit être faite auprès du Médecin qui donnera son accord en fonction de l'état de santé du résident.

IV.6.2 Les sorties le W.E. ou plus

Les sorties des résidents pour la durée d'un week-end (maximum 48 h) donnent lieu à un avis du Médecin.

IV.7 L'espace coiffure

Un espace dédié aux prestations de coiffure est à votre disposition pour l'intervention du coiffeur de votre choix, à vos frais. Vous devez au préalable vous rapprocher du personnel soignant avant la prise de rendez-vous pour connaître la disponibilité de cet espace. Il vous appartiendra ensuite de contacter directement votre coiffeur.

IV.8 Les loisirs et animations

Chaque résident est libre d'organiser sa journée comme bon lui semble.

Des activités et animations sont régulièrement proposées. Chacun est invité à y participer. Des bénévoles participent à certaines activités.

Un planning hebdomadaire est affiché. De plus, l'Animatrice rencontre les résidents à titre individuel pour adapter ses interventions aux besoins de chacun. Les familles sont conviées ponctuellement aux animations pour en prendre connaissance.

IV.9 Les chambres d'hôtes

L'EHPAD dispose de deux chambres d'hôtes confortables à la disposition des familles souhaitant passer quelques jours auprès de leur parent en toute quiétude, selon disponibilité. La réservation est effectuée avec accord de la Direction et le règlement se fait auprès de l'accueil de la Résidence. Un contrat de location est établi entre l'occupant et la Direction de l'établissement.

Cf. Tarifs en annexe du contrat de séjour.

IV.11 La sécurité générale et médicale

Les consignes incendie:

Les consignes à suivre en cas d'incendie sont portées à votre connaissance par voie d'affichage. Toute personne doit s'y conformer.

Le tabac:

Il est interdit de fumer dans les espaces communs, comme le prévoit le Décret du 15 Novembre 2006 et la Circulaire du 8 Décembre 2006. De plus, il est impossible de fumer dans les chambres car elles sont toutes munies de détecteurs de fumée qui déclencheront l'alarme incendie.

Un abri fumeur est à votre disposition à l'arrière de la Résidence. Par ailleurs, il est demandé aux visiteurs de ne donner ni cigarettes, ni allumettes, ni briquets aux résidents qui les sollicitent.

La circulation :

La circulation dans l'enceinte extérieure de l'établissement est limitée et soumise aux règles du code de la route.

L'accès à la cour est réservé aux visiteurs véhiculant des personnes à mobilité réduite et deux emplacements leur sont dédiés.

Il est impératif de ne pas gêner la libre circulation des pompiers et ambulanciers.

Les recommandations :

Les visiteurs et les usagers ne doivent introduire dans l'établissement ni boissons alcoolisées, ni médicaments, sauf accord spécifique du médecin coordonnateur.

Il est demandé aux visiteurs et à vous-même :

- ✓ de ne rien jeter par les fenêtres
- ✓ de ne pas apporter de luminaires (lampes de chevet...), d'appareils de chauffage et d'appareils électriques sans autorisation. En effet, ceux-ci doivent respecter les normes de sécurité en vigueur.
- ✓ de respecter les mesures d'isolement en cas de risque infectieux selon les recommandations du CLIN (Comité de Lutte contre les Infections Nosocomiales). Le CLIN vise à mettre en œuvre des mesures de prévention, les plus adaptées vis-à-vis du risque infectieux par la mise en place de protocoles pour le respect des règles d'hygiène.

V. SUIVI MEDICAL ET PRISE EN CHARGE PLURIDISCIPLINAIRE

L'objectif prioritaire de tout soin médical ou infirmier, est de maintenir votre autonomie et de vous garantir une prise en charge individualisée dans le respect de vos besoins, choix et attentes.

Afin de vous assurer les traitements et les soins les plus adaptés à votre situation, une équipe pluridisciplinaire vous accompagne.

V.1 Prise en charge et accompagnement individualisé

Préalablement à l'admission, l'établissement vous sollicite, ou votre famille et /ou votre représentant légal afin de connaître vos besoins et vos attentes. A ce titre, un recueil sur les habitudes de vie vous est remis lors de la constitution du dossier.

Lors de l'entrée dans l'établissement et au cours du séjour, le personnel de l'établissement et le cadre de santé vous exposent, ou à votre représentant légal et / ou votre famille, les aides et les soins qui vous sont et seront apportés.

Vous-même, votre représentant légal et/ou votre famille avez la faculté de refuser que tels aides ou soins vous soient apportés sous réserve toutefois que ce refus ne soit pas préjudiciable à votre état de santé. Le refus est alors consigné, par le personnel soignant dans votre dossier.

Les équipes soignantes sont sensibilisées à la douleur. Un CLUD (Comité de Lutte contre la Douleur) est en place et met en œuvre tous les moyens à disposition pour soulager la douleur.

La mise en place de la contention fait l'objet d'une prescription médicale avec réévaluation régulière. Pour les situations particulières, une évaluation au cas par cas est réalisée en équipe pluridisciplinaire, en y associant la famille. En cas de désaccord, l'avis consultatif du groupe de réflexion éthique peut vous aider dans la compréhension, en sachant toutefois que la décision finale reviendra au médecin traitant.

V.2 Suivi médical et continuité des soins

Un Praticien Hospitalier, référent du service, assure le suivi médical des résidents.

L'Unité de Soins de Longue Durée faisant partie intégrante du CHPA, les résidents bénéficient de la permanence médicale 24h/24.

Le Médecin du service se tient à la disposition des familles qui souhaitent le rencontrer. Pour cela, il est nécessaire au préalable de prendre rendez-vous auprès du Secrétariat médical de l'unité (sauf en cas de problème aigu où il est possible de rencontrer le Médecin sans rendez-vous).

V.3 Examens et consultations extérieures

Votre famille et/ou votre représentant légal sont informés de la date des rendez-vous qui vous concernent afin qu'ils accompagnent celui-ci.

V.4 Aggravation de l'état de santé

V.4.1 Transfert pour raison médicale

Toutes les dispositions sont prises pour vous transférer le plus rapidement possible dans une unité adaptée si votre état de santé le nécessite. Dans la mesure du possible, vous serez orienté vers l'établissement hospitalier que vous aurez choisi. Votre famille est informée de ce transfert. De même, pour des raisons médicales, vous pouvez être amené à changer de chambre.

V.4.2 La fin de vie et le décès

Les moments de fin de vie font l'objet d'une attention particulière dans le respect de vos convictions et celle de ses proches.

La présence de votre famille est facilitée jour et nuit et elle peut demander aide et conseils aux équipes.

Votre famille et vos proches sont tenus informés, le plus rapidement possible et par tous les moyens, de l'aggravation de l'état de votre santé et/ou de votre décès. Sauf volonté et consigne express, en cas de décès survenant la nuit, votre famille ou vos proches seront appelés le matin à la première heure. Ils sont accompagnés, s'ils le désirent, dans leur démarche administrative. Vous ou votre famille avez le libre choix de l'entreprise de pompes funèbres et pouvez en informer la Direction de l'établissement à

tout moment. Toutes vos volontés exprimées et/ou consignées par vous-même lors de la rédaction de vos directives anticipées sont scrupuleusement respectées.

La chambre mortuaire est située au Centre hospitalier du Pays d'Avesnes .

Votre famille a aussi le choix de transporter votre corps dans une chambre funéraire privée.

A, le.....

Signature du résident ou de son représentant légal

(Précédée de la mention manuscrite

« Lu et approuvé »)