



Règlement intérieur

EHPAD

Conditions de séjour

PREAMBULE

La loi du 2 janvier 2002. Il est encadré par l'article L.311- 7 du Code de l'action sociale et des familles (CASF) :

« Dans chaque établissement et service social ou médico-social, il est élaboré un règlement de fonctionnement qui définit les droits de la personne accueillie et les obligations et devoirs nécessaires au respect des règles de vie collective au sein de l'établissement ou du service. »

R. 311-35 à R. 311-37 du CASF qui fixent le contenu obligatoire du règlement de fonctionnement autour de plusieurs thématiques.



SOMMAIRE

LE MOT DU DIRECTEUR	4
OBJET DU REGLEMENT INTERIEUR	5
LE FONCTIONNEMENT DE L'ETABLISSEMENT	5
1. Le régime juridique de l'établissement	5
2. Les personnes accueillies	5
3. Les admissions	5
4. Les contrats de séjour	6
5. Les conditions de participation financières et de facturation	7
5.1. Hébergement	7
5.2. Dépendance	7
5.3. Soins	7
6. Interruption de la prise en charge	8
6.1. Droit de rétractation :	8
6.2. Résiliation à l'initiative de la personne accompagnée	8
6.3. Résiliation pour inadaptation de l'état de santé aux possibilités d'accueil de l'établissement	9
6.4. Résiliation pour incompatibilité avec la vie en collectivité	9
6.5. Résiliation pour défaut de paiement	9
6.6. Résiliation pour décès	9
7. Sécurité des biens et des personnes – Responsabilités et assurances	10
7.1. Sécurité des personnes	10
7.2. Biens et valeurs personnels	10
7.3. Assurances	10
8. Situations exceptionnelles	10
8.1. Risque naturel : Canicule	10
8.2. Risque dysfonctionnement de la structure : Incendie	10
8.3. Risques sanitaires	10
LES REGLES DE VIE COLLECTIVE ET VIE QUOTIDIENNE	11
1. Règles de conduite	11
8.4. Respect d'autrui	11
8.5. Liberté d'aller et venir	11
8.6. Sorties	11
8.7. Visites	12
8.8. Alcool, tabac, drogues	12
8.9. Nuisances sonores	12
8.10. Respect des biens et équipements collectifs	12
8.11. Sécurité	12
8.12. Chambre mortuaire	13



9. Organisation des locaux collectifs et privés	14
9.1. Les locaux collectifs.....	14
9.2. Les locaux privés : la chambre	14
9.3. Téléphone	14
9.4. Changement de chambre	15
10. Prise en charge des personnes accompagnées.....	15
11. Repas	15
11.1. Horaires	15
11.2. Menus	15
12. Activités & Loisirs.....	16
13. PASA (EHPAD Lou Cigalou)	16
14. Prise en charge médicale et soignante.....	16
15. Hygiène et rythme de vie	17
16. Entretien du linge et produits de toilette.....	17
17. Pratique religieuse ou philosophique.....	18
18. Courrier.....	18
19. Transports.....	18
19.1. Prise en charge des transports	18
19.2. Accès à l'établissement & Stationnement	18
20. Animaux.....	18
21. Prestations extérieures.....	18
LA GARANTIE DES DROITS DES USAGERS.....	19
1. Projet d'établissement et projet de vie	19
22. Droits & Libertés	19
22.1. Valeurs fondamentales.....	19
22.2. Droit à l'image	21
22.3. Conseil de la Vie Sociale.....	22
22.4. Instances.....	22
23. Dossier de la personne accompagnée	22
24. Relations avec la famille et les proches.....	23
25. Prévention de la violence et de la maltraitance.....	23
26. Dialogue, recours et médiation	24
26.1. Au sein de l'établissement	24
26.2. Les personnes qualifiées	24



LE MOT DU DIRECTEUR

L'EHPAD (Etablissement pour Personnes Âgées et Dépendantes) est un établissement destiné à accueillir des personnes âgées dépendantes. Notre mission est de garantir le bien être, la sécurité et la dignité de chaque personne accompagnée, tout en veillant à ce que chacun puisse conserver son autonomie et son épanouissement personnel.

Il est donc essentiel, pour garantir une cohabitation harmonieuse et respectueuse de l'ensemble des personnes vivant, travaillant et intervenant dans notre établissement d'établir des règles claires et partagées.

Ces règles sont destinées à préserver la qualité des soins, assuré le bien-être de tous et favoriser une atmosphère conviviale où chacun puisse se sentir respecté dans sa dignité et son autonomie.

Il s'adresse aux personnes accompagnées et aux familles ainsi qu'à toute personne intervenant au sein de l'établissement que ce soit à titre salarié, libéral ou bénévole. Il s'inscrit dans le respect des principes et valeurs définis par l'arrêté du 8 septembre 2003 relatif aux droits et libertés de la personne accueillie et par la Charte des droits et libertés de la personne âgée dépendante élaborée par la Fédération Nationale de Gériatrie.

Le règlement de fonctionnement est remis à la personne accompagnée ou, le cas échéant, à son représentant légal au moment de l'entrée dans la structure et est également disponible à l'accueil du Rayon de Soleil et du Cigalou.

Il a été validé le 3 avril 2025 par le Conseil de Surveillance du Centre Hospitalier de La Ciotat dont dépendent les deux EHPAD après consultation du Conseil de la Vie Sociale (CVS) de chaque établissement les 25 et 28 mars 2025 et du Comité Technique d'Etablissement le 1^{er} avril 2025.

Valable pour une durée de 5 ans, il pourra cependant être modifié chaque fois que nécessaire pour garantir le bon fonctionnement de la structure et se conformer aux évolutions législatives et réglementaires.

La Direction



OBJET DU REGLEMENT INTERIEUR

Conformément à l'article L. 311-7 du CASF, le règlement intérieur a pour objectif de définir les droits et les obligations de l'établissement et des personnes accueillies. Dans ce cadre, il rappelle les dispositions d'ordre général et permanent qui permettent de connaître les principes qui régissent la vie collective ainsi que les modalités pratiques d'organisation et de fonctionnement tout en respectant les libertés individuelles.

Ce règlement intérieur a été adopté par le CVS du Rayon de Soleil le 25 Mars 2025 et par le CVS du Cigalou le 28 Mars 2025.

Ce règlement intérieur s'applique à l'ensemble des locaux (privés et collectifs) de notre établissement. Il s'applique à toute personne hébergée, aux visiteurs, et à l'ensemble du personnel intervenant au sein de l'établissement (à titre salarié ou libéral).

Ce règlement intérieur précise :

- Les modalités concrètes d'exercice des droits ;
- L'organisation et l'affectation des locaux à usage privé et collectif ainsi que les conditions générales de leur accès et de leur utilisation ;
- Les mesures relatives à la sûreté des personnes et des biens ;
- Les mesures à prendre en cas d'urgence ou de situations exceptionnelles ;
- Les modalités de rétablissement des prestations dispensées par l'établissement ou le service lorsqu'elles ont été interrompues ;
- Les règles essentielles de la vie collective ;
- Les mesures prises en cas de manquement aux obligations.

LE FONCTIONNEMENT DE L'ETABLISSEMENT

1. Le régime juridique de l'établissement

En tant qu'EHPAD, Le Rayon de Soleil et Le Cigalou relèvent de la loi n°2002-2 du 2 janvier 2002 rénovant l'action sociale et médico-sociale et de l'article L312-1 alinéa 6 du Code de l'Action Sociale et des Familles (CASF). Ils sont habilités à recevoir les bénéficiaires de l'aide sociale et répondent aux normes d'attributions de l'APL.

2. Les personnes accueillies

Dans la limite des places disponibles, nos EHPAD accueillent des personnes d'au moins 60 ans (sauf dérogation) sans autre discrimination que le respect des capacités de prise en charge de l'établissement, définies dans son projet institutionnel.

3. Les admissions

Toute personne dont l'admission est envisagée peut visiter l'établissement sur rendez-vous. Une visite de préadmission est effectuée auprès du futur personne accompagnée par le cadre de santé et le médecin coordonnateur de l'EHPAD selon une procédure définie. Le médecin coordonnateur donne son avis sur



l'admission au vu de l'évaluation de l'autonomie de la personne réalisée par le médecin traitant ou le médecin spécialiste en charge du futur personne accompagnée (Grille AGGIR).

Le Directeur prononce ensuite l'admission, en concertation avec les membres de la Commission d'admission (cadres administratif et soignant, médecins coordonnateur et traitant) et selon une procédure définie. La date d'arrivée de la personne accompagnée est ensuite fixée d'un commun accord par l'établissement, le personne accompagnée et/ou la famille.

Le dossier administratif d'entrée comporte les pièces suivantes :

- Une partie médicale remplie par le médecin traitant selon le modèle fourni par l'établissement,
- Une partie administrative comprenant,

À titre obligatoire :

- Le livret de famille ou sa photocopie ou à défaut, un extrait d'acte de naissance,
- La carte Vitale et l'attestation d'assurance maladie
- L'indication de la personne à prévenir en cas d'urgence ou d'une personne de confiance
- L'indication de la personne gestionnaire, en droit ou en fait, des ressources du personne accompagnée.
- L'indication du domicile antérieur ou du domicile de secours
- Le jugement de tutelle ou de curatelle ou de placement sous sauvegarde de justice s'il y a lieu
- L'identification du médecin traitant ainsi que des intervenants libéraux.
- La notification de l'aide personnalisée à l'autonomie pour les futures personnes accompagnées dont le domicile de secours est situé dans un département autre que la Loire.
- La notification d'admission à l'aide sociale, accompagnée de l'autorisation pour le comptable du Trésor à percevoir les ressources ou à défaut de cette admission et en cas de demande d'aide sociale en cours, l'engagement de déposer ses ressources dans la limite de 90% auprès du comptable de Trésor (100% de l'allocation logement)

A titre facultatif :

- Les ressources de la personne accompagnée
- La carte de don du corps
- L'indication de la préférence de l'établissement de santé en cas d'hospitalisation
- Les dernières volontés sous pli cacheté.
- Le contrat obsèques, le cas échéant
- Une copie du mandat de protection future

4. Les contrats de séjour

Le contrat de séjour est un document fixant les conditions du séjour dans l'établissement ainsi que les droits et obligations de chaque partie, à savoir la personne accompagnée et l'établissement.

Ce contrat doit être remis à la personne accompagnée (ou le cas échéant à son représentant légal) **dans les 15 jours qui suivent l'admission**. Conformément au décret du 20 novembre 2001 et au décret du 26 novembre 2004 relatif au contrat de séjour prévu par l'article L 311-4 du CASF, il doit être signé en deux exemplaires par l'établissement et le personne accompagnée (ou son représentant légal) dans le mois qui suit.

Un exemplaire est remis à la personne accompagnée, en même temps que le présent règlement de fonctionnement et des autres documents nécessaires à son admission.

5. Les conditions de participation financières et de facturation

Le prix de journée est fixé annuellement par arrêté de la Présidence du Conseil Départemental pour la dépendance et l'hébergement. Les décisions tarifaires et budgétaires annuelles des autorités de tarification s'imposent à l'établissement comme à chacune des personnes qu'il accueille. Les tarifs en vigueur l'année de l'entrée de la personne accompagnée dans l'Etablissement sont annexés au présent contrat.

La facturation prendra effet au jour de l'entrée, quelle que soit l'heure d'arrivée dans l'Etablissement. Le règlement des frais de séjour s'effectue mensuellement à terme échu.

5.1. Hébergement

Le tarif hébergement recouvre l'ensemble des prestations d'administration générale, d'accueil hôtelier, de restauration, d'entretien, d'activités de la vie sociale de l'établissement.

5.2. Dépendance

Le tarif dépendance représente 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 leur autonomie (évaluée à partir de la grille AGGIR), les personnes hébergées peuvent bénéficier de l'allocation personnalisée d'autonomie (APA) versée directement à l'établissement par le Conseil départemental (exemples : Bouches-du-Rhône et Var) ou au personne accompagnée (exemple : Rhône).

5.3. Soins

Les frais liés aux soins sont financés par une dotation globale et n'entrent pas dans le cadre de la facturation du séjour. L'Etablissement prend en charge les spécialités pharmaceutiques et dispositifs médicaux de la personne accompagnée. Un arrêté en fixe la liste (pansements, fauteuils roulants, déambulateurs...). Cependant, en fonction des prescriptions médicales, quelques spécialités pharmaceutiques et dispositifs médicaux resteront à la charge de la personne accueillie.

L'Etablissement est habilité à recevoir des bénéficiaires de l'Aide Sociale. La personne accompagnée pourra demander à bénéficier de l'Allocation Logement à caractère Social (ALS) sous réserve de certaines conditions de ressources. Dès que l'admission à l'aide sociale est notifiée par le Président du Conseil Départemental, la personne accompagnée (ou son représentant légal) est tenue de reverser au trésorier principal de l'Etablissement :

- Soit l'intégralité de ses revenus (à l'exception de la retraite de l'ancien combattant et des pensions liées aux distinctions honorifiques) ; la personne accompagnée perçoit alors mensuellement, au titre de l'argent de poche, 10 % de ses ressources (hors allocation logement ou aide personnalisée au logement) avec un minimum mensuel garanti (pour les personnes accompagnées dépendant du Conseil Départemental des Bouches-du-Rhône). Cette somme est versée mensuellement par le Trésorier Principal de l'Etablissement.
- Soit 90 % de ses revenus (à l'exception de la retraite de l'ancien combattant et des pensions liées aux distinctions honorifiques et hors allocation logement) dans l'attente de la décision de prise en charge à l'Aide Sociale.



S'agissant des différentes modalités de facturation en cas d'absence :

- **En cas d'absence pour hospitalisation :**

Durant une hospitalisation inférieure à 31 jours, les frais de séjour sont réglés par le département. Le forfait hospitalier est pris en charge par la personne accompagnée (ou sa mutuelle).

En cas d'hospitalisation supérieure à 31 jours, les frais de séjour ne sont pas réglés par le Département.

- **En cas d'absence pour convenance personnelle :**

La personne accompagnée doit en informer par écrit l'accueil de l'EHPAD au moins 48 heures auparavant. Le tarif dépendance est retiré dès le premier jour (pour les personnes accompagnées payantes). Selon l'article R.314-204 CASF, à partir de 72 heures d'absence, le tarif hébergement est diminué du montant du forfait hospitalier.

- **En cas d'absence pour hospitalisation :**

Durant une hospitalisation, le tarif dépendance est retiré dès le premier jour (pour les personnes accompagnées payantes). Selon l'article R.314-204 CASF, à partir de 72 heures d'absence, le tarif hébergement est diminué du montant du forfait hospitalier. La chambre reste inoccupée et réservée jusqu'au retour de la personne accompagnée.

- **En cas de résiliation du contrat :**

Lors de la résiliation du contrat, il appartient à la personne accompagnée ou à son représentant de solder les frais de séjour en cours.

- **En cas de décès :**

La rupture du contrat de séjour est immédiate et la facturation obéit à la législation suivante (article L314-10-1 CASF) : « *Au décès de la personne accompagnée, dès lors que ses objets personnels ont été retirés des lieux qu'il occupait, seules les prestations d'hébergement délivrées antérieurement au décès mais non acquittées peuvent être facturées* ».

6. Interruption de la prise en charge

6.1. **Droit de rétractation :**

La personne accompagnée ou, le cas échéant, son représentant légal peut exercer par écrit adressé au directeur de l'Etablissement, son droit de rétractation dans les 15 jours qui suivent la date d'effet de la réservation ou de l'admission sans qu'aucun délai de préavis ne puisse lui être opposé et sans autre contrepartie que l'acquittement du prix de la durée du séjour effectif.

6.2. **Résiliation à l'initiative de la personne accompagnée**

La décision doit être notifiée au directeur de l'Etablissement par lettre recommandée avec accusé de réception. Le contrat de séjour peut être résilié à tout moment sous réserve de respecter un délai de préavis d'un mois. Le logement est libéré à la date prévue pour le départ. A compter de la notification du courrier de résiliation par l'établissement, la personne accompagnée dispose d'un délai de réflexion de 48 heures pendant lequel il peut retirer cette décision sans avoir à justifier d'un motif,



6.3. Résiliation pour inadaptation de l'état de santé aux possibilités d'accueil de l'établissement

L'état de santé de la personne accompagnée doit être compatible avec les possibilités d'accompagnement que peut offrir l'établissement. Si l'état de santé de la personne accompagnée ne permet plus son maintien dans l'Etablissement et en l'absence de caractère d'urgence, la personne accompagnée ou son représentant légal en est avisé par lettre recommandée avec accusé de réception.

En cas d'urgence, le directeur de l'Etablissement prend toute mesure appropriée, en concertation avec les parties concernées, sur avis du médecin traitant ou du médecin coordonnateur de l'Etablissement. La personne accompagnée ou son représentant légal est averti par le directeur de l'Etablissement dans les plus brefs délais, des mesures prises et de leurs conséquences.

6.4. Résiliation pour incompatibilité avec la vie en collectivité

Cette incompatibilité peut s'exprimer de différentes manières qui sont définies par les textes en vigueur, et notamment dans le cas de violences et/ou de manquements graves ou répétés au règlement de fonctionnement.

Les faits doivent être établis et portés à la connaissance de la personne accompagnée et, s'il en existe un, de son représentant légal par lettre recommandée avec accusé de réception. Si le comportement ne se modifie pas après la notification des faits constatés, une décision définitive sera prise par le directeur de l'Etablissement, après consultation du Conseil de la Vie Sociale, ou information de ce conseil lors de la séance qui suit le départ de la personne, et après avoir entendu la personne accompagnée et/ou, s'il en existe un, son représentant légal, dans un délai de 15 jours.

En cas de critiques régulières écrites de la part d'une personne accompagnée, de son représentant légal ou de sa famille, et après réponses motivées écrites du directeur, et en l'absence d'accord entre les parties, le contrat pourra être rompu par chacune d'entre elles, selon les modalités habituelles de toute résiliation.

La décision définitive est notifiée à la personne accompagnée et, s'il en existe un, à son représentant légal, par lettre recommandée avec accusé de réception. Le logement sera libéré dans un délai de 10 jours après la notification de la décision définitive.

6.5. Résiliation pour défaut de paiement

Tout retard de paiement égal ou supérieur à 3 mois est notifié à la personne accompagnée par la Direction et, s'il en existe un, à son représentant légal, par lettre recommandée avec accusé de réception. Un entretien personnalisé entre le Directeur et la personne intéressée ou son représentant légal, éventuellement accompagnée d'une autre personne de son choix sera proposé.

En cas d'échec de cette entrevue, une mise en demeure de payer sera notifiée au personne accompagnée et/ou à son représentant légal par lettre recommandée avec accusé de réception.

A défaut, le contrat de séjour est résilié par lettre recommandée avec accusé de réception. La chambre doit être libérée dans un délai de 10 jours à compter de la résiliation du contrat de séjour.

6.6. Résiliation pour décès

En cas de décès, la famille et/ou le représentant légal sont immédiatement informés. Le directeur des EHPAD (ou la personne désignée à cet effet) s'engage à mettre tout en œuvre pour respecter les volontés exprimées le cas échéant par la personne accompagnée ou remises par écrit, sous enveloppe cachetée. Le logement devra être libéré dans un délai maximum de 3 jours (sauf cas particuliers) à compter de la date du décès.



7. Sécurité des biens et des personnes – Responsabilités et assurances

7.1. **Sécurité des personnes**

L'établissement met en œuvre tous les moyens dont il dispose pour assurer le plus haut niveau de sécurité possible aux personnes accompagnées dans la limite de l'exercice de leurs libertés. Il assure une permanence 24h/24h notamment par l'intermédiaire des appels-malade et du personnel de nuit.

7.2. **Biens et valeurs personnels**

L'établissement ne peut être tenu responsable du vol, de la perte ou de la détérioration d'un des biens détenus par la personne hébergée.

Il est fortement conseillé de ne pas laisser d'objets de valeur dans les chambres.

7.3. **Assurances**

L'établissement est assuré pour l'exercice de ses différentes activités, dans le cadre des lois et règlements en vigueur. Il est demandé à chaque personne accompagnée de souscrire une assurance en responsabilité civile au moment de son entrée dans la structure et de la renouveler tous les ans.

8. Situations exceptionnelles

Dans les structures d'hébergement pour personnes âgées dépendantes, la sécurité et le bien-être des personnes accompagnées sont des priorités absolues, surtout en période de crise. Le plan bleu est une réponse structurée et préventive à cette nécessité.

8.1. **Risque naturel : Canicule**

Le Cigalou et Le Rayon de Soleil disposent de salles collectives climatisées.

Lors de fortes chaleurs, des tournées d'hydratation sont mises en place pour les personnes accompagnées et des brumisateurs sont fournis aux équipes. Les deux établissements disposent d'un plan bleu à mettre en application lors de risques climatiques exceptionnels.

8.2. **Risque dysfonctionnement de la structure : Incendie**

Les locaux sont équipés de dispositifs de sécurité appropriés et reçoivent la visite de la Commission Départementale de Sécurité périodiquement. Des exercices et des formations du personnel contre les incendies sont régulièrement organisés.

8.3. **Risques sanitaires**

L'établissement met en œuvre toutes les vigilances sanitaires nécessaires visant notamment à prévenir les infections nosocomiales, les toxi-infections alimentaires et le risque de légionellose.

Les règles d'hygiène doivent être connues et respectées par l'ensemble des professionnels :

- Respect de la tenue professionnelle : la tenue professionnelle remplace la tenue civile, elle est entretenue par l'établissement et ne doit pas être ramenée à son domicile
- Absence de bijoux, vernis, faux ongles, les ongles doivent être courts afin de procéder à une hygiène des mains optimale
- Appliquer les précautions standard et complémentaires afin de protéger les personnes accompagnées et les professionnels et de limiter le risque infectieux lié à la transmission de micro-organismes
- Des audits de pratiques sont menés tout au long de l'année pour s'assurer du respect de ces règles de bonnes pratiques en lien avec l'EOH.



LES REGLES DE VIE COLLECTIVE ET VIE QUOTIDIENNE

1. Règles de conduite

8.4. **Respect d'autrui**

Dans le respect des droits et libertés de chacun, la vie collective implique certaines règles de savoir-vivre (politesse, respect...) à l'égard des autres personnes accompagnées, du personnel et des visiteurs.

8.5. **Liberté d'aller et venir**

La liberté d'aller et venir est un droit fondamental. Les restrictions à la liberté d'aller et venir ne sont acceptables que si elles sont justifiées par la protection de la personne contre elle-même ou autrui, précisées et connues. Le processus de décision concernant les restrictions à la liberté d'aller et venir est strictement contrôlé pour garantir sa légitimité et son adéquation aux besoins de la personne accompagnée. La décision de restreindre la liberté d'une personne accompagnée est prise de manière collégiale, impliquant plusieurs professionnels de santé et de l'accompagnement. La recherche d'alternatives est essentielle pour garantir que la mesure restrictive n'est utilisée qu'en dernier recours.

En cas de mise en place de mesures restrictives doivent être révisables à tout moment et au moins tous les six mois. Cette adaptabilité permet d'ajuster les mesures en fonction de l'évolution de l'état de santé de la personne accompagnée et des circonstances spécifiques. L'évaluation régulière assure que les mesures restent appropriées et nécessaires.

La recherche du consentement de la personne est systématique. Son consentement peut être obtenu par tout moyen approprié, et l'assentiment peut être utilisé pour combler les lacunes lorsque le consentement explicite n'est pas possible. La participation active de la personne accompagnée dans les décisions concernant sa liberté et sa sécurité est essentielle pour respecter sa dignité et son autonomie.

Concernant l'EHPAD du Rayon de Soleil, celui-ci est accessible à tout moment avec un code d'accès à utiliser en dehors des heures d'ouvertures du secrétariat, c'est-à-dire de 9h à 16h45. Celui-ci est remis systématiquement à l'entrée d'une nouvelle personne accompagnée et disponible sur demande à l'accueil de l'établissement, ainsi que celui pour accéder à la Terrasse. L'accès au 1^{er} étage de l'établissement est également sécurisé et les codes sont inscrits sur les boîtiers d'ouvertures des portes.

Concernant l'EHPAD du Cigalou, celui-ci est accessible à tout moment, selon les mêmes modalités. Le code d'accès au portail est remis systématiquement à l'entrée d'une nouvelle personne accompagnée et disponible sur demande à l'accueil de l'établissement.

Les deux établissements sont entièrement accessibles aux personnes à mobilité réduite.

8.6. **Sorties**

Chaque personne accompagnée peut aller et venir librement. Néanmoins, dans un souci d'organisation et de sécurité, la personne accompagnée doit informer systématiquement le personnel de ses sorties ainsi que de ses absences au moment des repas. En cas de permission longue (nuit passée à l'extérieur), le personnel doit être prévenu, de préférence, 48 heures à l'avance et l'accord du médecin traitant est alors sollicité.

En cas d'absence non signalée, l'établissement mettra en œuvre toutes les recherches nécessaires et déclarera à la police nationale ces absences, à partir du moment où elles impliquent un risque pour la personne accompagnée ou autrui.



8.7. **Visites**

Il est recommandé aux proches d'effectuer leurs visites après les soins et les toilettes qui ont lieu dans la matinée. Les visiteurs ne doivent pas troubler la sérénité des lieux ni en gêner le fonctionnement.

Les journalistes, photographes, démarcheurs et représentants ne peuvent rendre visite aux personnes accompagnées sans l'accord préalable du Directeur.

8.8. **Alcool, tabac, drogues**

Il est rappelé que l'abus de boissons alcoolisées est dangereux pour la santé. L'usage excessif de l'alcool peut être prohibé s'il provoque des comportements portant atteinte aux droits des autres personnes accueillies. La répétition de tels comportements peut être de nature à entraîner des sanctions pouvant aller jusqu'à l'impossibilité de garder la personne au sein de l'établissement.

Par mesure de sécurité et conformément aux textes en vigueur en matière d'usage de tabac dans les lieux publics, les personnes accompagnées ont la possibilité de fumer sur les terrasses ou dans le jardin, en l'absence de salles dédiées aux fumeurs.

Il est formellement interdit de détenir ou de consommer des produits stupéfiants (drogue). Le non-respect de cette clause entraînerait la responsabilité de la personne accompagnée.

8.9. **Nuisances sonores**

L'utilisation d'appareil de radio, de télévision ou autres se fera avec discrétion. En cas de difficultés auditives, le port d'écouteurs est recommandé.

8.10. **Respect des biens et équipements collectifs**

Conformément à l'article 1728 du Code Civil, chaque personne accompagnée doit, dans la mesure de ses capacités, respecter les locaux et les équipements mis à sa disposition.

Les denrées périssables susceptibles d'être entreposées dans le logement de la personne accompagnée feront l'objet d'une surveillance par la personne âgée ou ses proches. L'établissement se réserve cependant le droit de vérifier ces denrées dans le cas où elles présenteraient un risque sanitaire. Dans le respect de la propriété et de l'intimité de la personne accompagnée, il pourra lui être demandé de les jeter avec l'aide du personnel.

8.11. **Sécurité**

L'établissement met en œuvre les moyens de garantir la plus grande sécurité aux personnes accompagnées eux-mêmes dans la limite de leur liberté, aux biens qu'ils possèdent et à ceux que possède l'établissement.

L'utilisation d'appareillages ne doit pas être détournée de son objet.

L'utilisation de prises électriques multiples de type triplète est interdite.

Toute personne qui constate un fait portant atteinte à une personne ou à un bien doit en informer le personnel de service ou la direction afin que des mesures adaptées soient prises dans les plus brefs délais. Tout dysfonctionnement matériel doit être signalé sans qu'il soit opéré de manipulation préalable en dehors de celle qui permettrait une sauvegarde des personnes.

Concernant les appareils électriques (téléviseur, bouilloire...), ceux-ci doivent être systématiquement vérifiés par un agent du service technique avant d'être branchés.



8.12. **Chambre mortuaire**

La chambre mortuaire est située au rez-de-chaussée du bâtiment principal du Centre Hospitalier de la Ciotat avec un accès direct sur l'Avenue de la Paix.

La chambre mortuaire est ouverte au public sous la responsabilité de l'agent préposé :

- De 8h30 à 16h00 en semaine.
- Le samedi, l'ouverture est organisée exclusivement pour les départs de convois funéraires programmés.

En dehors de ces horaires, aucune personne ne peut accéder à la chambre mortuaire sans avoir eu l'autorisation du Directeur ou de son représentant dûment habilité : Administrateur de garde (ADM).

L'accès à la chambre mortuaire peut être interdit à toute personne dont la présence ne serait pas motivée par des nécessités de service ou prévue par l'application des dispositions légales et réglementaires relatives à l'hygiène, la sécurité et les conditions de travail, ou dont le comportement pourrait troubler l'ordre, la décence ou la sérénité des lieux.

L'usage de la chambre mortuaire est exclusivement destiné à accueillir les corps des personnes décédées au sein du Centre Hospitalier et des EHPAD rattachés.

Elle doit permettre aux familles de disposer du temps nécessaire à l'organisation des obsèques. Les personnes ayant qualité pour pourvoir aux funérailles ainsi que les opérateurs funéraires sont tenus d'organiser les obsèques dans un délai de 6 jours à compter de la date du décès prévu par le Code des communes pour l'inhumation ou la crémation (prolongé à 10 jours en cas d'absence de famille).

L'admission dans la chambre mortuaire est effectuée après signature du certificat de décès par un médecin inscrit au Conseil de l'Ordre des médecins.

Il est possible de transférer le corps de la chambre mortuaire vers un domicile ou une chambre funéraire. Cette opération appelée « transport de corps sans mise en bière » doit être réalisée par les pompes funèbres dans un délai de 48h.

Actuellement, le délai d'usage dans les hôpitaux est fixé à 2 heures minimum. La famille peut voir le défunt dans sa chambre avant son transfert en chambre mortuaire. Cependant, ce délai ne doit pas dépasser 10 heures après la constatation du décès.

Lorsque dans un délai de dix jours maximum, le corps n'a pas été réclamé par la famille ou les proches, l'établissement fait procéder à l'inhumation dans les conditions compatibles avec l'avoir pécuniaire laissé par le défunt. Si celui-ci n'a rien laissé, l'établissement applique les dispositions concernant les indigents. S'il s'agit d'un militaire, l'inhumation est effectuée en accord avec l'autorité militaire compétente.

La famille a le libre choix de l'organisme de pompes funèbres.

Conformément aux dispositions de l'art R 2223-89 du code général des collectivités territoriales, le dépôt et le séjour à la Chambre mortuaire de l'établissement sont gratuits pendant les trois premiers jours suivant le décès au-delà un tarif journalier de 70 euros sera appliqué.

9. Organisation des locaux collectifs et privés

9.1. *Les locaux collectifs*

Sont considérés comme locaux collectifs, pour l'EHPAD du Rayon de Soleil :

- Les terrasses du rez-de-chaussée et du 1^{er} étage
- Les salles à manger du rez-de-chaussée, du 1^{er} et du 2^{ème} étage
- Les couloirs
- Pour l'EHPAD du Cigalou, sont considérés comme locaux collectifs :
 - La terrasse du rez-de-chaussée et l'ensemble du jardin extérieur
 - Les salles à manger du rez-de-chaussée, du 1^{er} et du 2^{ème} étage
 - Le PASA au 3^{ème} étage
 - Les couloirs

Ils sont accessibles à toutes les personnes accompagnées qui peuvent circuler librement dans l'établissement dans le respect de leur sécurité (accès interdit aux locaux techniques et réservés au personnel). Des ascenseurs garantissent l'accessibilité des personnes à mobilité réduite aux différents niveaux des EHPAD. A l'exception des familles, les visiteurs souhaitant pénétrer dans l'établissement doivent se signaler auprès du personnel d'accueil ou du personnel de soins.

9.2. *Les locaux privés : la chambre*

La chambre est meublée par l'établissement qui met à disposition de la personne accompagnée : un lit médicalisé, une table de chevet, une commode-bureau, une armoire, un fauteuil, une prise TV et un appel-malade. A noter qu'un état des lieux de la chambre doit être réalisé à l'arrivée de la personne accompagnée.

Le ménage du logement est assuré par le personnel de l'établissement. De même, les petites réparations sont assurées par un agent d'entretien de l'établissement sans surcoût pour la personne accompagnée. Lorsque l'exécution de travaux nécessite l'évacuation temporaire de la chambre, le Directeur informe la personne accompagnée concernée et sa famille qui ne peuvent s'y opposer. Le Directeur s'engage, dans ce cas précis, à reloger la personne pendant la durée des travaux dans les conditions qui répondent à ses besoins.

Il est possible et conseillé à la personne accompagnée et à ses proches de personnaliser la chambre (meubles, bibelots, photos...) d'une manière compatible avec l'état de santé, la superficie affectée, la sécurité et l'organisation des soins tant pour la personne accompagnée que pour le personnel et les visiteurs. Les meubles personnels de la personne accompagnée peuvent donc se substituer à ceux mis à disposition par l'établissement.

Par ailleurs, il est recommandé aux personnes accompagnées d'assurer eux-mêmes l'entretien des biens dont ils sont propriétaires (bibelots...).

9.3. *Téléphone*

Toutes les chambres sont équipées de prises téléphoniques. La personne accompagnée ou sa famille peut demander l'ouverture de la ligne téléphonique auprès de l'opérateur de son choix ; l'abonnement et les communications sont dues par la personne accompagnée.

9.4. **Changement de chambre**

Les changements de chambre restent exceptionnels, ils sont inhérents à l'évolution de l'état de santé de la personne accueillie :

- **Changement de chambre à l'initiative de la personne accompagnée** : les frais occasionnés par le transfert de la ligne téléphonique sont à la charge de la personne accompagnée.
- **Changement de chambre à l'initiative de l'établissement** : les frais occasionnés par le transfert de la ligne téléphonique sont à la charge de l'établissement

10. Prise en charge des personne accompagnées

Chaque personne accompagnée 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 notamment en répondant au plus vite aux sollicitations du personne accompagnée et en respectant ses repères (place des objets, des meubles...).

Les expressions de familiarité sont interdites. Le tutoiement peut exceptionnellement être utilisé (souhait exprimé du personne accompagnée, décision d'équipe...).

Le personnel frappe systématiquement et obligatoirement à la porte avant de pénétrer dans l'espace privatif de la chambre. Les toilettes et les soins sont effectués avec la porte de la chambre ou de la salle de bain fermée et en dehors de la présence de tierces personnes.

Par ailleurs, le personnel doit respecter les décisions de prise en charge de la personne accompagnée. Des limites apportées à ce principe peuvent toutefois être introduites en considération des capacités techniques de l'établissement.

11. Repas

Il est possible d'inviter des parents et des amis à déjeuner. Il suffit pour cela de prévenir le secrétariat. A cet effet, les tickets repas sont disponibles du lundi au vendredi aux heures d'ouverture du secrétariat du Cigalou ainsi qu'à la gestion clientèle du Centre Hospitalier de La Ciotat pour l'EHPAD Le Rayon de Soleil.

11.1. **Horaires**

Les repas sont servis en salle à manger (ou en chambre si l'état de santé de la personne accompagnée le nécessite) aux heures suivantes :

- Petit déjeuner : il est servi en chambres à partir de 7h au Rayon de Soleil et de 7h30 au Cigalou
- Déjeuner : il est servi à partir de 12h en salle à manger et en chambres.
- Collation : elle est servie aux alentours de 15h au Rayon de Soleil et de 15h30 au Cigalou.
- Dîner : il est servi à partir de 18h au Rayon de Soleil et de 18h30 au Cigalou.

11.2. **Menus**

Les menus sont établis par une diététicienne de manière à être équilibrés et sont adoptés en commission des menus. Cette commission est composée, d'agents de cuisine, des personne accompagnées qui le souhaitent, de représentants du personnel soignant, de représentants des familles et du directeur de l'EHPAD ou de son représentant. Les régimes particuliers des personne accompagnées sont pris en compte dans la composition de leur menu.



12. Activités & Loisirs

Chaque personne accompagnée est libre d'organiser sa journée comme il l'entend. Des activités et des animations collectives sont proposées plusieurs fois dans la semaine et sont comprises dans le prix du séjour. Le programme mensuel des animations est affiché dans chacun des établissements par les animatrices. Chacun est invité à y participer. Les activités sont programmées en fonction des besoins, des attentes et des états de santé des personnes accompagnées.

Une commission d'animation est tenue 2 fois par an afin de faire le bilan des activités proposées et planifiées de nouvelles. Les compte-rendu sont disponibles au secrétariat pour consultation.

13. PASA (EHPAD Lou Cigalou)

Au Cigalou, le PASA (Pôle d'activités et de Soins Adaptés) est un lieu de vie au sein duquel sont organisées et proposées, durant la journée, des activités sociales et thérapeutiques aux personnes accompagnées de l'EHPAD, ayant des troubles du comportement modérés. Le PASA n'est pas ouvert à un recrutement extérieur.

Ce pôle accueille chaque jour en semaine et, selon les besoins des personnes, jusqu'à 14 personnes accompagnées de l'EHPAD. Pendant le déroulement des activités thérapeutiques au PASA, les visites y sont possibles. Ce service dispose de moyens humains spécifiques : assistant de soins en gérontologie, psychologue, psychomotricien...

Le service est fermé une semaine en fin d'année et trois semaines l'été.

14. Prise en charge médicale et soignante

Conformément à la réglementation en vigueur (Décret n° 2005-560 du 27 mai 2005) l'Etablissement dispose d'un médecin coordonnateur. Sous la responsabilité et l'autorité administrative du responsable de l'Etablissement, il est notamment chargé :

- Du projet de soins, en lien avec l'équipe soignante, ainsi que de sa coordination avec les prestataires de santé externes qui interviennent auprès des personnes accompagnées : professionnels de santé libéraux, établissements de santé, secteur psychiatrique, services d'hospitalisation à domicile...
- De veiller à l'application des bonnes pratiques gériatriques y compris en cas de risques sanitaires exceptionnels.
- De l'organisation de la permanence des soins, en particulier la nuit et le week-end.
- Des admissions : il donne son avis sur la possibilité d'admettre une nouvelle personne accompagnée en tenant compte des possibilités offertes par l'établissement.
- Du dossier médical du personne accompagnée où figurent les mesures médicales et thérapeutiques individuelles adoptées par l'équipe soignante.
- D'évaluer l'état de dépendance et le besoin en soins des personnes accompagnées (grille AGGIR).
- De la rédaction, avec le concours des équipes soignantes, du rapport annuel d'activité médicale qu'il signe conjointement avec le directeur de l'Etablissement.

En cas de situation d'urgence ou de risques vitaux ainsi que lors de la survenue de risques exceptionnels ou collectifs nécessitant une organisation adaptée des soins, le médecin coordonnateur réalise des prescriptions médicales pour les personnes accompagnées de l'Etablissement. Les médecins traitants des personnes accompagnées concernés sont dans tous les cas informés des prescriptions réalisées.



Les soins infirmiers prescrits et les interventions du psychologue sont à la charge de l'Etablissement. Il en va de même pour les dispositifs médicaux (lit médicalisé, fauteuil roulant non personnalisé...).

L'établissement dispose d'une pharmacie à usage intérieur (PUI) en charge de la dispensation des médicaments prescrits au personne accompagné. Il est donc formellement interdit, à toute personne, d'introduire des médicaments, compléments alimentaires, vitamines... au sein de la structure. Pendant tout le séjour au sein de l'Etablissement ou en cas d'absence pour convenance personnelle, la personne accompagnée ne pourra pas récupérer son traitement auprès d'une officine de ville. La prescription médicale incombant à la PUI.

Les personnes accompagnées du Cigalou ont le libre choix de leur médecin traitant à condition que celui-ci ait signé un contrat d'intervention avec l'Etablissement. Il en va de même pour les kinésithérapeutes. Les honoraires de ces professionnels de santé extérieurs à l'EHPAD sont à la charge du personne accompagnée et remboursés par l'assurance maladie et le régime complémentaire.

Pour Le Rayon de Soleil, le médecin traitant et le kinésithérapeute sont salariés de la structure. Les honoraires médicaux sont donc à la charge de l'Etablissement et non de la personne accompagnée.

Si la personne accompagnée a désigné une personne de confiance, celle-ci peut assister aux entretiens médicaux afin d'aider la personne hébergée dans ses décisions.

L'Etablissement s'engage à mettre en œuvre les moyens nécessaires pour prendre en charge la douleur des personnes accompagnées et assurer, le cas échéant, les soins palliatifs que leur état requiert conformément aux prescriptions du médecin traitant. Les moments de fin de vie font l'objet de soins, d'assistance et de soutien adaptés dans le respect des appartenances confessionnelles et des convictions du personne accompagnée et de ses proches. La présence de la famille est facilitée.

L'établissement ne disposant pas de locaux funéraires, le corps de la personne accompagnée sera transféré au dépositaire du Centre Hospitalier de La Ciotat.

15. Hygiène et rythme de vie

Une bonne hygiène corporelle est demandée à tous. Les toilettes sont effectuées par du personnel formé à cette mission. Les visiteurs peuvent être invités à se retirer de la chambre de la personne accompagnée pendant l'exécution d'un soin, d'un acte ou d'un examen.

Le personnel doit respecter les protocoles d'hygiène spécifiques (lavage des mains, cheveux attachés, etc). Afin de garantir le respect de la tranquillité de tous, il est attendu de la personne accompagnée qu'elle ne trouble pas les instants consacrés aux repos ou à la prise des repas.

16. Entretien du linge et produits de toilette

Le linge plat (draps, couvertures) est fourni et entretenu par l'établissement.

Le linge personnel de la personne accompagnée doit être conforme, autant que possible, au trousseau demandé. L'ensemble du linge doit être marqué et renouvelé lorsque cela est nécessaire.

L'entretien est pris en charge par la blanchisserie du Centre Hospitalier (sauf demande contraire de la personne accompagnée ou de sa famille). Néanmoins l'entretien du linge délicat reste à la charge de la famille (lainages, rhovyl, soie...).

En aucun cas, l'établissement ne pourra être tenu pour responsable de la détérioration du linge si celui-ci n'est pas renouvelé à une fréquence suffisante par la famille ou le représentant légal.



17. Pratique religieuse ou philosophique

Les conditions de la pratique religieuse ou philosophique, y compris la visite de représentants de différentes confessions, sont facilitées auprès des personnes accompagnées qui en font la demande. Les personnels et les bénéficiaires s'obligent à un respect mutuel des croyances, convictions et opinions de chacun.

Ce droit à la pratique religieuse s'exerce dans le respect de la liberté d'autrui et sous réserve que son exercice ne trouble pas le fonctionnement normal de l'établissement conformément au principe de laïcité.

18. Courrier

Le courrier est distribué quotidiennement sauf le samedi, le dimanche et les jours fériés. Il est personnel et confidentiel. Les personnes qui ne sont pas en capacité de prendre connaissance elles-mêmes de leur courrier peuvent solliciter l'assistance d'un de leurs proches ou du personnel. Les personnes accompagnées qui souhaitent que le courrier soit transmis à un tiers (enfant, tuteur...) doivent effectuer un changement d'adresse.

Une boîte aux lettres est prévue pour le courrier départ. Elle est située au secrétariat. La levée a lieu à 11h00.

19. Transports

19.1. *Prise en charge des transports*

Les transports en ambulance ou VSL entre le Centre Hospitalier et l'EHPAD sont pris en charge par l'établissement. A contrario, les autres transports (visites médicales, consultations spécialisées...) sont pris en charge par le régime d'assurance maladie.

19.2. *Accès à l'établissement & Stationnement*

Pour le Cigalou, un parking accessible et ouvert, permet aux visiteurs de stationner dans la limite des places disponibles. Pour Le Rayon de Soleil, les proches ont la possibilité de stationner à partir de 16h dans la limite des places disponibles. Le cas échéant, un parking public payant est situé à proximité de la structure.

Le stationnement des véhicules sanitaires et des véhicules d'urgence se fait devant l'établissement sur l'emplacement prévu à cet effet. Il est strictement interdit aux visiteurs de se garer sur ces emplacements prioritaires. Un stationnement gênant peut, s'il compromet le fonctionnement de l'EHPAD, entraîner un déplacement d'office du véhicule pouvant aller jusqu'à la mise en fourrière.

20. Animaux

Les animaux sont admis dans l'établissement lors de visites. Pour des raisons d'hygiène et d'organisation, il est déconseillé aux personnes accompagnées de garder leur animal de compagnie dans l'Etablissement. Cependant, chaque situation individuelle sera étudiée en réunion pluridisciplinaire. Des animaux peuvent également être présents à titre thérapeutique.

21. Prestations extérieures

La personne accompagnée pourra, si elle le souhaite, bénéficier des services de prestataires extérieurs : pédicure... et en assumera directement le coût. Certaines de ces prestations sont organisées par l'EHPAD, qui en informera par affichage la personne accompagnée. L'ensemble des prestataires sont tenus de signer une convention pour accéder à l'établissement.

LA GARANTIE DES DROITS DES USAGERS

1. Projet d'établissement et projet de vie

Nos EHPAD constituent des lieux de vie et de soins dont les missions sont d'accompagner les personnes âgées dans leur vie quotidienne et de répondre le mieux possible à leurs besoins.

Tous les moyens sont mis en œuvre au quotidien pour que la personne accompagnée se sente « chez elle ». L'établissement tente également de maintenir et de développer les liens sociaux de la personne accompagnée au sein même de la structure ainsi qu'avec son environnement extérieur. L'établissement a pour mission de rendre effectif le droit à la protection, à la sécurité, y compris sanitaire et alimentaire, à la santé et aux soins ainsi qu'à un suivi médical adapté tout en respectant les habitudes de vie et les souhaits de la personne accompagnée.

Dans l'ensemble des actions qu'il met en œuvre, l'établissement s'emploie à maintenir le plus haut niveau d'autonomie possible pour chacune des personnes accompagnées. Dans cet esprit, le personnel aide quotidiennement les personnes accompagnées à accomplir les gestes essentiels de la vie courante (toilette, soins du corps, alimentation, déplacements au sein de l'établissement) et privilégie les mesures favorisant le maintien de l'autonomie.

Le personnel favorise également la vie sociale de la personne accompagnée en l'assistant dans ses déplacements à l'extérieur de la structure et respecte ses choix chaque fois que cela est possible.

La personne accompagnée se voit proposer un accompagnement individualisé et le plus adapté possible à ses besoins. Elle dispose du libre choix entre les prestations qui lui sont offertes dans le cadre des dispositions réglementaires en vigueur. A cette fin, son consentement éclairé est toujours recherché en l'informant, par tous les moyens adaptés à sa situation afin d'en faciliter sa compréhension, des conditions et des conséquences de l'accompagnement. L'établissement place donc la personne accompagnée au cœur de son projet en considérant que quel que soit son état de dépendance et sa (ou ses) maladie(s), la personne âgée est une personne à part entière qui a besoin de continuer à participer à la vie sociale, de se sentir présente à son époque et de conserver la plus grande autonomie possible.

22. Droits & Libertés

22.1. Valeurs fondamentales

L'exercice de ses droits et libertés par la personne accompagnée ou par ses proches est rendu possible par l'existence de moyens d'expression mis à leur disposition, notamment leur représentation au sein des différentes instances de l'établissement.

L'exercice des droits et libertés individuels est garanti à toute personne prise en charge. La Charte des droits et libertés (annexée au contrat de séjour) en retrace le contenu exhaustif. Dans le respect des dispositions législatives et réglementaires en vigueur sont assurés :

❖ « Le respect de sa dignité » (article L 311-3 1° du CASF)

Pour cela, Il est demandé à chaque personne accueillie et salarié un comportement respectueux et civil à l'égard des autres. L'établissement s'engage à fournir des conditions d'accueil conformes aux normes du règlement sanitaire départemental. Par respect pour soi-même et envers l'ensemble des personnes présentes sur le lieu, il est demandé à chacun de veiller à sa propre hygiène et de porter une tenue vestimentaire décente dans les espaces collectifs.



❖ **« Le respect de sa vie privée et de son intimité »** (article L311-3 1° du CASF)

La chambre mise à disposition par l'établissement constitue un espace personnel protégé (la personne en a fait son lieu de vie) où s'exercent le droit à l'intimité et le droit au respect de la vie privée.

La personne accueillie a la possibilité d'aménager son logement comme elle le désire, d'apporter son mobilier et des effets personnels dans la mesure où les normes de sécurité, d'hygiène et d'accessibilité sont respectées.

Concernant les visites liées à l'entretien et à l'amélioration des locaux : l'hébergé s'engage à laisser pénétrer dans les locaux privés mis à sa disposition le représentant de l'établissement en cas d'urgence.

L'hébergé s'engage à laisser exécuter dans ces mêmes locaux les travaux d'entretien ou d'amélioration commandés par l'établissement. Il sera prévenu par avance de la nécessité de permettre l'accès à l'espace privé pour les travaux. En cas d'absence de la personne et dans les situations d'urgence (ex. : fuite d'eau, court-circuit...), seul le personnel technique ou l'entreprise réalisant les travaux peuvent pénétrer dans les lieux ».

Chaque « intrusion » est exceptionnelle et sera toujours réalisée avec l'accord de la personne accompagnée.

❖ **« Les mesures relatives à la sûreté des personnes et des biens »** (article R 311-35 du CASF)

Afin de préserver la sécurité des personnes, il vous est expressément demandé de prendre connaissance et de vous conformer aux consignes de sécurité affichées dans l'établissement

❖ **« La confidentialité des informations la concernant »** (article L 311-3 4° du CASF)

L'établissement s'engage à assurer la confidentialité des informations concernant la personne accueillie. Une charte de confidentialité est signée par les professionnels.

L'ensemble du personnel est soumis à un devoir de réserve, à une obligation de discrétion, et certaines personnes sont tenues au secret professionnel (les assistants des services sociaux).

La protection des données médicales est garantie selon les modalités de la loi du 4 mars 2002 sur le droit des malades : constitution et communication du dossier médical.

L'informatisation des données recueillies est soumise aux dispositions de la loi « Informatique et libertés » du 6 janvier 1978 qui protège les droits et les libertés individuelles en matière de protection des données personnelles.

❖ **« L'accès à toute information ou document relatif à sa prise en charge »** (article L 311-3, 5° CASF)

Le Dossier Usager Informatisé (DUI) est un outil constitué d'informations recueillies lors de l'admission, alimenté tout au long de l'accompagnement et clos à la fin de l'intervention.

La personne accompagnée dispose d'un droit d'accès aux informations le concernant en formulant une demande écrite à la Direction. Une salle peut être mise à disposition pour la consultation du dit dossier avec la possibilité de soutien du médecin coordonnateur, habilité à communiquer ces informations et apporter les renseignements adaptés. Le demandeur peut être accompagné de la personne de son choix, qui devra respecter les clauses de confidentialité.

En fin de prise en charge, il est également possible de demander la copie de son DUI par courrier auprès de la Direction, selon la procédure en vigueur dans l'établissement.

❖ **« La participation directe ou avec l'aide de son représentant légal à la conception et à la mise en œuvre du projet d'accueil et d'accompagnement qui la concerne »** (article L311-3 7°).

La personne accueillie doit être partie prenante du projet de prise en charge défini avec l'établissement d'hébergement. Pour cela, l'établissement met à disposition un Conseil de la Vie Sociale, dont la mission première est d'être le porte-parole de l'ensemble des personnes accueillies.

Un questionnaire de satisfaction est distribué annuellement afin d'évaluer le niveau de satisfaction ainsi que l'expérience de chaque personne accompagnée. Ces enquêtes permettent, in fine, de mettre en place des actions d'amélioration afin de répondre aux attentes formulées.

Des groupes de parole sont menés au sein de la structure avec la participation de professionnels compétents dans le domaine (psychologue, ergothérapeutes...).

Le projet d'Accompagnement Personnalisé (PAP) répond également à cette clause, permettant à la personne accueillie et son accompagnateur de pouvoir s'exprimer librement sur ces attentes.

❖ **« Une prise en charge et un accompagnement individualisé de qualité »** (article L 311-3, 3° du CASF).

La personne accueillie participe directement à la conception et à la mise en œuvre de son projet d'accompagnement.

Le contrat de séjour est l'outil prévu par la loi pour permettre l'individualisation de l'accompagnement.

Un contrat de séjour doit obligatoirement être conclu « dans le cas d'un séjour continu ou discontinu d'une durée prévisionnelle supérieure à deux mois » (article D.311 du CASF).

Il est établi et remis à la personne au plus tard dans les 15 jours de l'admission. Le contrat est signé dans le mois qui suit l'admission. Un avenant fixant les objectifs et les prestations adaptées à la personne est ensuite établi dans un délai maximum de 6 mois. Ces objectifs et prestations doivent être réévalués tous les ans.

L'établissement et la personne accueillie s'engagent à respecter les termes.

❖ **« Les informations sur les droits fondamentaux de toute personne prise en charge et les protections particulières, légales et contractuelles dont elle bénéficie, ainsi que sur les voies de recours à sa disposition »** (article L.311-3 6° du CASF).

Pour garantir le droit de recours en cas de litige avec l'établissement, plusieurs possibilités :

- Le demande de soutien par les membres élus du CVS
- La possibilité de faire appel à une personne qualifiée « Toute personne prise en charge par un établissement ou un service social ou médico-social 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 préfet, le directeur général de l'ARS et le Président du Conseil Général ». La liste et les coordonnées sont disponibles à l'entrée de l'établissement

22.2. **Droit à l'image**

L'article 9 du Code Civil, garantit le droit au respect de la vie privée de chacun. L'établissement est amené à effectuer des prises de vues (photos et vidéos) d'une part, dans le cadre des activités d'animation (journal ou autres publications, rapports de stage, expositions, site internet de l'établissement...), d'autre part, dans le cadre du dossier médical et du dossier de soins avec une diffusion interne et externe à l'établissement dans le respect du secret médical. A cet effet, une autorisation expresse de la personne accompagnée ou de son représentant pour la prise et l'utilisation de ces clichés est requise. Elle figure en annexe du contrat de séjour.

Cette décision peut être révoquée à tout moment à la demande de la personne accompagnée ou de son représentant légal. Ce sujet est également abordé lors des PAP.

L'ensemble des professionnels s'engage à respecter le choix de la personne accompagnée.



22.3. **Conseil de la Vie Sociale**

Le Conseil de la Vie Sociale (CVS) : cette instance d'expression des personnes accompagnées et de leurs familles existe conformément au décret n°2004-287 du 25 mars 2004. Il s'agit d'un organisme consultatif sur toutes les questions relatives à la vie dans l'établissement.

Il est composé de représentants :

- Des personnes accompagnées et des familles ;
- Des personnels ;
- De la Direction de l'EHPAD ;

Ils sont élus pour une durée de trois ans. Leurs noms sont portés à la connaissance des personnes accompagnées par voie d'affichage. Le Conseil de la Vie Sociale se réunit au moins 3 fois par an.

Les représentants des familles sont également les référents de la structure d'accueil de jour AMISTA.

22.4. **Instances**

Les instances des EHPAD sont communes à celle du Centre Hospitalier de La Ciotat dont ils dépendent :

- Directoire
- CSE
- CME
- Conseil de Surveillance : il définit la politique générale de l'établissement et délibère sur des points tels que le projet d'établissement, le budget, les tarifs, le présent règlement de fonctionnement. Ses délibérations sont communiquées aux représentants de l'Etat.

23. Dossier de la personne accompagnée

La confidentialité des données relatives à la personne accompagnée est garantie dans le respect de la réglementation en vigueur. En particulier, la consultation du dossier médical et de soins infirmiers est exclusivement réservée au personnel médical et paramédical (dont le médecin-coordonnateur). Le secret médical, au sein de l'établissement, peut être partagé entre les professionnels de santé dans l'intérêt thérapeutique de la personne accompagnée afin d'assurer la continuité des soins. Cependant, ce secret médical partagé doit être limité aux éléments nécessaires, pertinents et non excessifs.

Toute personne accompagnée (qui peut être accompagnée de la personne de son choix) et, le cas échéant, son représentant légal, a accès, sur demande formulée de manière précise, à son dossier médical et de soins (loi du 4 mars 2002).

En application de la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés, chaque personne accompagnée dispose des droits d'opposition (art. 26 de la loi), d'accès (art. 34 à 38 de la loi) et de rectification (art. 36 de la loi) des données le concernant.

Ainsi, il peut exiger que soient rectifiées, complétées, clarifiées, mises à jour ou effacées les informations le concernant qui sont inexactes, incomplètes, équivoques, périmées ou dont la collecte ou l'utilisation, la communication ou la conservation est interdite. La communication des données peut s'effectuer avec un accompagnement psychologique ou médical approprié si nécessaire.



24. Relations avec la famille et les proches

La présence, de la famille et des proches, est une condition fondamentale de la qualité du séjour et du maintien du lien social. Pendant toute la durée de ce séjour et dans le respect de la volonté de la personne accompagnée, l'information et la communication entre la famille et l'établissement doit s'instaurer afin d'assurer au mieux leur complémentarité dans un climat de confiance mutuelle.

En l'absence de mesure de protection, l'avis de la personne accompagnée est donc prioritairement recherché et pris en compte. Selon sa volonté et conformément au respect de l'obligation de secret professionnel à laquelle est tenu le personnel, les informations de tous ordres le concernant pourront donc ne pas être communiquées à sa famille.

Par ailleurs, la famille et les proches peuvent assurer l'effectivité des droits et libertés garantis aux personnes accompagnées par leur représentation au sein des instances de l'établissement.

25. Prévention de la violence et de la maltraitance

La Direction donnera les suites appropriées (procédures administratives et judiciaires) à tout acte éventuel de maltraitance physique, psychique ou morale, matérielle et financière, de négligence active ou passive dont elle pourrait avoir connaissance aussi bien envers le personnel que les personnes accompagnées ou leurs familles. **Les personnels ont l'obligation de dénoncer les faits de maltraitance dont ils sont témoins dans l'exercice de leurs fonctions. Ils sont alors protégés conformément à la législation en vigueur.**

Tout acte de maltraitance doit être signalé à la plateforme nationale de signalement des maltraitances (3977).

L'établissement est engagé dans la mise en œuvre d'une démarche de bientraitance. Cela passe par l'acquisition d'une culture de valorisation du savoir-être et du savoir-faire bientraitant en favorisant le pouvoir d'agir de la personne, le fait de tenir compte de ses capacités et de ses limites, la souplesse, une communication ouverte et adaptée à la situation, reconnaître et accueillir la diversité des personnes. C'est une approche relationnelle positive se traduisant par des comportements respectueux des choix et des préférences de la personne.

La bientraitance fait partie intégrante de la démarche d'amélioration continue de la qualité. Elle s'appuie sur l'ensemble des recommandations de bonnes pratiques professionnelles et est reliée à la démarche éthique, dont les principes sont le respect de l'autonomie, la bienfaisance, la non-malfaisance et l'équité/justice. Le questionnement éthique contribue à la mise en œuvre de la bientraitance (questionnement sur le comportement ou la décision la plus appropriée à prendre lors d'une situation complexe).

L'ensemble des professionnels doit respecter les recommandations de bonnes pratiques professionnelles.



26. Dialogue, recours et médiation

26.1. *Au sein de l'établissement*

Une enquête portant sur la satisfaction des personnes accompagnées et de leurs familles est effectuée au moins une fois par an. Les résultats sont communiqués au Conseil de Surveillance et au Conseil de la Vie Sociale.

La Direction, ou un représentant, se tient à la disposition des usagers/personnes accompagnées et de leurs familles souhaitant faire entendre une remarque, soit par téléphone, soit au cours d'un rendez-vous où l'utilisateur peut être accompagné de la personne de son choix.

Tout incident, énoncé d'une plainte ou conflit sera traité avec tout le soin exigé et donnera lieu à une réponse écrite si nécessaire. Si la situation le permet (confidentialité, règles de droit), une communication interne est faite aux acteurs de la structure, dont le Conseil de la Vie Sociale, afin que toutes les leçons utiles puissent être tirées du problème soulevé.

Un formulaire d'expression est à disposition des personnes accompagnées ainsi que ces proches afin de pouvoir formuler des éloges et/ou réclamations. Ces documents confidentiels sont traités exclusivement par la direction et ses adjoints (encadrement et secrétaire) ainsi que par la cellule qualité. Une réponse sera adressée au demandeur par voie postale.

Un bilan est présenté lors des CVS pour informer les membres des diverses formulations, demandes et expressions formulés par les personnes accompagnées et leurs familles, ainsi que les réponses et actions engagées pour répondre aux attendus.

26.2. *Les personnes qualifiées*

Instituées par la loi du 2 janvier 2002 et le décret du 14 novembre 2003, les personnes qualifiées sont nommées par arrêté, conjointement par le préfet et le Président du Conseil Départemental. Elles ont pour mission, sans pouvoir de contrainte, de trouver des solutions, par le dialogue, aux conflits entre les personnes accompagnées et l'établissement.

Les coordonnées de ces médiateurs sont communiquées aux personnes accompagnées et à leur famille au moment de la constitution du dossier d'admission et sont également affichées à l'accueil de chacun des deux EHPAD.