



Centre Hospitalier de Muret

**Etablissement d'Hébergement pour
Personnes Agées Dépendantes
Le Castelet**



**REGLEMENT
DE FONCTIONNEMENT**

SOMMAIRE

I- PREAMBULE	4
1.1. OBJET DU REGLEMENT DE FONCTIONNEMENT	4
1.2. ELABORATION, REVISION ET DIFFUSION DU REGLEMENT DE FONCTIONNEMENT	4
II- DISPOSITIONS GENERALES	4
2.1. PRESENTATION GENERALE	4
2.2. PROJET DE SERVICE	5
2.3. PERSONNES ACCUEILLIES	5
2.4. ADMISSION	5
2.5. CONTRAT DE SEJOUR	6
III- LOCAUX PRIVES ET COLLECTIFS	6
3.1. LOCAUX PRIVES	6
3.1.1. DESCRIPTION DES CHAMBRES	7
3.1.2. PRESTATIONS SUPPLEMENTAIRES	7
3.1.3. SECURITE DES CHAMBRES	7
3.1.4. ENTRETIEN DES CHAMBRES	7
3.1.5. CHANGEMENT DE CHAMBRE	8
3.2. LOCAUX COLLECTIFS	8
3.3. SECURITE	9
3.3.1. PREVENTION INCENDIE	9
3.3.2. SURETE DES BIENS	9
3.4. SURETE DES PERSONNES	10
IV- DROITS ET LIBERTES DES RESIDENTS ACCUEILLIS	10
4.1. DROITS ET LIBERTES DU RESIDENT	10
4.2. DOSSIER DU RESIDENT	10
4.3. PRISE DE VUE	11
4.4. RELATIONS AVEC LA FAMILLE ET LES PROCHES	11
4.5. PREVENTION DE LA VIOLENCE ET DE LA MALTRAITANCE	12
4.6. INFORMATION ET PARTICIPATION DES USAGERS	12
4.6.1. INSTANCES ET COMMISSIONS	12
4.6.2. EVALUATION DE LA SATISFACTION ET AMELIORATION CONTINUE DE LA QUALITE	13
4.6.3. PERSONNE DE CONFIANCE	14
4.6.4. PERSONNES QUALIFIEES	14
4.7. PRATIQUES RELIGIEUSES	14
V- FONCTIONNEMENT DE LA VIE COLLECTIVE	14

5.1.	REPAS	15
5.2.	LINGE.....	15
5.3.	COURRIER.....	16
5.4.	ANIMATION	16
5.5.	INTERVENTION DES BENEVOLES	16
5.6.	ANIMAUX DOMESTIQUES	17
5.7.	ABSENCES ET SORTIES.....	17
5.8.	HYGIENE DE VIE.....	17
5.9.	ALCOOL ET TABAC	17
5.10.	NUISANCES SONORES	18
5.11.	RESPONSABILITE – ASSURANCE	18
VI-	ACCOMPAGNEMENT DES RESIDENTS	18
6.1.	PRISE EN CHARGE GENERALE PAR LE PERSONNEL.....	18
6.2.	SURVEILLANCE MEDICALE ET SOIGNANTE.....	19
6.2.1.	SURVEILLANCE MEDICALE	19
6.2.2.	PRISE EN CHARGE SOIGNANTE	19
6.2.3.	SUIVI DES PRESCRIPTIONS MEDICALES	19
6.2.4.	INFORMATIONS MEDICALES	20
6.3.	PRISE EN CHARGE DE LA DOULEUR.....	20
6.4.	FIN DE VIE	20
6.5.	PRESTATIONS EXTERIEURES.....	20

I- PREAMBULE

1.1. OBJET DU REGLEMENT DE FONCTIONNEMENT

Le présent document définit les règles générales d'organisation et de fonctionnement de l'établissement d'hébergement pour personnes âgées dépendantes (EHPAD) Le Castelet. Il fixe les droits de la personne accueillie ainsi que ses obligations et devoirs nécessaires au respect des règles de vie collective au sein de l'établissement, conformément au décret du 14 novembre 2003 relatif au règlement de fonctionnement institué par l'article L 311-7 du code de l'action sociale et des familles.

1.2. ELABORATION, REVISION ET DIFFUSION DU REGLEMENT DE FONCTIONNEMENT

Le présent règlement de fonctionnement est arrêté par le conseil de surveillance, après avis du conseil de la vie sociale (CVS) de l'EHPAD.

Le présent règlement est une annexe du règlement intérieur du Centre Hospitalier (CH) de Muret. Ce dernier pose les règles générales et permanentes d'organisation et de fonctionnement de l'établissement, les droits et obligations des patients / résidents / enfants pris en charge, ainsi que les droits et obligations des agents hospitaliers y travaillant.

En outre, les conditions d'actualisation et de modification du règlement de fonctionnement interne de l'EHPAD sont posées au chapitre IV du règlement intérieur du CH de Muret.

Conformément à la réglementation, le règlement de fonctionnement est remis avec le livret d'accueil à toute personne accueillie et/ou à son représentant légal lors de l'admission dans l'établissement. L'équipe professionnelle pluridisciplinaire de l'EHPAD Le Castelet est à la disposition de la personne accueillie pour lui en faciliter la compréhension.

Le règlement de fonctionnement est également affiché dans les locaux de l'établissement et est remis à toute personne qui y exerce, soit à titre d'agent public ou de salarié, soit à titre libéral, ou qui y intervient en qualité de bénévole.

II- DISPOSITIONS GENERALES

2.1. PRESENTATION GENERALE

L'EHPAD Le Castelet est un établissement d'hébergement pour personnes âgées dépendantes, relevant de la loi n°2002-2 du 2 janvier 2002, rénovant l'action sociale et médico-sociale et de l'article L 312-1, alinéa 6 du code de l'action sociale et des familles.

L'EHPAD Le Castelet est rattaché au CH de Muret, établissement public de santé.

Les résidents participent au fonctionnement de la structure, notamment par l'intermédiaire du CVS, auquel sont également associées les familles, et par l'intermédiaire de diverses commissions (repas, animation...).

Dans le cadre de la loi du 24 janvier 1997, l'EHPAD est habilité à accueillir des bénéficiaires de l'aide sociale. Il répond également aux normes d'attribution de l'allocation logement.

L'EHPAD et le site principal du CH de Muret sont géographiquement distants d'environ trois kilomètres. Situé au centre-ville, avec des jardins ouverts à tous, l'EHPAD bénéficie d'un cadre agréable, près des berges de la Garonne où les résidents et leurs familles peuvent se rendre aisément.

Les résidents peuvent accéder aux commerces du centre-ville ainsi qu'à toutes ses animations. A proximité de l'établissement, les résidents peuvent emprunter les lignes régulières d'autobus pour se rendre à Toulouse.

L'établissement et les chambres sont sécurisés. Néanmoins, l'EHPAD ne dispose pas de secteur protégé, ne pouvant ainsi accueillir des personnes présentant des risques de fugue.

2.2. PROJET DE SERVICE

L'EHPAD Le Castelet est un lieu de vie et de soins qui s'est donné pour mission d'accompagner les personnes âgées et de répondre globalement à leurs besoins.

Il s'emploie, par les actes dispensés, à mettre en œuvre les moyens de maintenir à un degré maximal l'autonomie sociale, physique et psychique des résidents, dans le respect de leurs choix et attentes.

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.

L'EHPAD se donne pour objectif de permettre aux résidents de demeurer dans l'établissement le plus longtemps possible. Ce principe ne porte pas atteinte aux possibilités de départ volontaire du résident, ni aux cas de résiliation mentionnées dans le contrat de séjour.

2.3. PERSONNES ACCUEILLIES

L'EHPAD Le Castelet accueille des personnes seules ou des couples âgés d'au moins 60 ans. Il peut prendre en charge des personnes âgées dépendantes ou non. Leur admission dépend du degré de dépendance (physique ou psychique) apprécié par le médecin coordonnateur de l'établissement.

Les personnes présentant des altérations cognitives ne peuvent être admises que si elles ne nécessitent pas d'hébergement en secteur protégé.

L'hébergement s'entend à titre permanent.

2.4. ADMISSION

Les demandes d'admission sont à déposer auprès du cadre de santé ou à l'accueil de l'EHPAD. Une visite de l'établissement est alors proposée (sur rendez-vous).

Le dossier de pré-admission comprend :

- Un questionnaire administratif relatif à l'état de santé et à l'autonomie, dûment complété par le résident candidat à l'admission ou sa famille,
- La fiche médicale complétée et signée par le médecin traitant.

La demande est ensuite évaluée par le médecin coordonnateur et le cadre de santé. L'évaluation porte sur le projet de vie et les besoins en termes d'autonomie et d'accompagnement.

La décision d'admission est *in fine* prononcée par le directeur de l'établissement ou son représentant, sur avis du médecin coordonnateur et du cadre de santé de l'EHPAD.

Lorsque l'admission est prononcée, il est demandé de fournir **obligatoirement et préalablement à l'entrée** les pièces suivantes :

- Questionnaire administratif dûment rempli
- Pièces justificatives d'état civil : copie carte d'identité, livret de famille ou acte de naissance (pour les célibataires),
- Carte de sécurité sociale : carte vitale et attestation,
- Carte de mutuelle,
- Copie d'attestation d'assurance de responsabilité civile,
- Trois derniers relevés bancaires et dernier avis d'imposition,
- Justificatif du dernier domicile et dernière taxe foncière si propriétaire,
- Notification de l'allocation personnalisée d'autonomie et de l'allocation logement,
- Justificatif de mise sous protection si existant,
- Coordonnées du référent familial et de tous les enfants.

La date d'arrivée est fixée d'un commun accord, et correspond à la date de départ de la facturation, même si le résident nouvellement admis arrive à une date ultérieure auquel cas un tarif de réservation sera appliqué et facturé.

2.5. CONTRAT DE SEJOUR

Il est signé un contrat de séjour entre le résident et l'établissement, 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 code de l'action sociale et des familles.

Le contrat prend effet à la date de réservation fixée par les deux parties. Cette date de réservation peut correspondre à la date d'entrée ou être antérieure à la date d'entrée. Dans cette deuxième hypothèse, il sera appliqué un tarif de réservation jusqu'à la date effective d'entrée.

Un exemplaire est remis au résident en même temps que le présent règlement de fonctionnement

L'article L 311-4 du code de l'action sociale et des familles, alinéas 5 et 6 prévoit la tenue d'un entretien lors de la conclusion du contrat de séjour entre la personne accueillie et le directeur de l'établissement ou son représentant.

Le directeur ou son représentant recherche le consentement de la personne accueillie avec la participation du médecin coordonnateur et ce, malgré la perte d'autonomie. Il l'informe de ses droits et s'assure de leur compréhension par la personne accueillie.

III- LOCAUX PRIVES ET COLLECTIFS

3.1. LOCAUX PRIVES

Le résident dispose librement des locaux qui lui sont attribués dans le respect des règles de fonctionnement de l'établissement.

3.1.1. DESCRIPTION DES CHAMBRES

Les chambres (simples ou doubles) sont meublées par l'établissement et équipées de :

- Lit en 90 cm, avec literie complète,
- Table de chevet,
- Fauteuil de repos,
- Chaise,
- Commode ou bureau,
- Placard de rangement avec penderie,
- Salle de bain individuelle avec douche, WC et lavabo,
- Kitchenette équipée (pas de plaque de cuisson).

Le résident peut néanmoins apporter du mobilier personnel sous réserve que cela soit compatible, d'une part avec la superficie du logement et la sécurité (**normes anti-feu**), et d'autre part avec son état de santé. Le résident peut également installer, s'il le souhaite, un petit réfrigérateur sous l'évier de la kitchenette.

Chaque chambre peut recevoir la télévision et le téléphone. Les résidents sont reliés à l'équipe soignante par un appel malade individuel, 24h sur 24.

Un état des lieux écrit, réalisé par le personnel de l'établissement, est établi de façon contradictoire, à l'entrée et à la sortie du résident.

3.1.2. PRESTATIONS SUPPLEMENTAIRES

Le résident peut bénéficier à titre payant d'une ligne téléphonique.

A chaque fin de mois, au vu du relevé des consommations, la somme due pour les communications est ajoutée sur les frais de séjour.

Une facture est établie pour les bénéficiaires de l'aide sociale, celle-ci peut être réglée en espèces auprès l'accueil ou directement à la Trésorerie Principale de Muret (comptable de l'établissement).

3.1.3. SECURITE DES CHAMBRES

La chambre attribuée est un espace privé. Nul ne peut y accéder sans le consentement du résident.

Lors de l'entrée dans l'établissement, sur demande, une clé est remise afin de permettre de la fermer.

En cas d'urgence, si le résident est dans l'impossibilité d'ouvrir sa porte, les agents de l'EHPAD sont dotés d'une clé en permettant l'ouverture.

3.1.4. ENTRETIEN DES CHAMBRES

L'entretien des logements est assuré quotidiennement par l'équipe d'entretien de l'établissement.

Il est demandé de faciliter l'accès des chambres au personnel chargé de l'entretien.

En fonction de l'état de santé du résident, les heures des interventions de ce personnel dans la chambre, peuvent être modulées.

L'entretien des vitres est assuré par un prestataire extérieur. Cette société intervient périodiquement et son passage dans l'établissement est signalé aux résidents par voie d'affichage.

Les petites réparations ou interventions techniques sont effectuées rapidement par les services techniques du CH de Muret.

Tout dysfonctionnement constaté devra être signalé auprès d'un soignant ou auprès de l'agent d'accueil qui établit une demande d'intervention auprès des services techniques du CH de Muret.

3.1.5. CHANGEMENT DE CHAMBRE

L'état de santé du résident peut justifier que soit proposé un changement de chambre. Ce changement intervient après concertation avec le résident et sa famille.

De plus, le résident ou son représentant légal peut demander à changer de chambre (simple / double, convenance personnelle...). Le personnel de l'EHPAD répondra à ces demandes dans la mesure du possible.

Lorsque l'exécution de travaux nécessite l'évacuation temporaire des lieux, le directeur ou son représentant en informe le résident concerné qui ne peut s'y opposer. Le directeur ou son représentant s'engage dans ce cas à reloger le résident pendant la durée des travaux dans les conditions qui répondent à ses besoins.

3.2. LOCAUX COLLECTIFS

L'accueil est ouvert du lundi au vendredi de 8h à 12h et de 13h30 à 17h.

Les résidents peuvent circuler librement dans l'établissement dans le respect de leur sécurité. Des ascenseurs garantissent l'accessibilité des personnes à mobilité réduite.

Les résidents peuvent disposer des locaux et équipements collectifs suivants :

- Salle à manger au rez-de-chaussée,
- Salle de télévision-vidéo au rez-de-chaussée (salle polyvalente),
- Petits salons télévision au 1er et au 2ème étage,
- Salles d'activités,
- Salle du café au rez-de-chaussée, équipée d'un ordinateur permettant l'accès des résidents à Internet,
- Chapelle située au rez-de-chaussée.

Les locaux sont facilement repérables grâce à une signalisation adaptée et aux couleurs différenciées :

- Au rez-de-chaussée
 - Rue des champignons, couleur rose saumonée
 - Rue des raisins, couleur jaune
- Au premier étage
 - Rue de la forêt, couleur verte
- Au deuxième étage
 - Rue des papillons, couleur bleue

L'entretien des espaces communs au sein de la structure est pris en charge par une société extérieure.

Toute personne, hormis les visites aux résidents, souhaitant pénétrer dans l'établissement doit se faire connaître auprès du personnel d'accueil ou du personnel de soins.

Le démarchage commercial est interdit. Les journalistes, photographes, démarcheurs ou représentants ne peuvent rendre visite aux résidents sans l'accord préalable du directeur du CH de Muret.

3.3. SECURITE

L'EHPAD est lié au dispositif de sécurité général du CH de Muret détaillé et de mesures exceptionnelles notamment en cas de canicule et d'incendie.

L'établissement met en œuvre les moyens de garantir la plus grande sécurité aux résidents eux-mêmes, aux biens qu'ils possèdent et à ceux que possède le CH de Muret.

Tout dysfonctionnement matériel doit être signalé, sans qu'il soit opéré de manipulation préalable, en dehors de celle qui permettrait une sauvegarde des personnes ou des biens.

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

3.3.1. PREVENTION INCENDIE

Les locaux sont équipés de détecteurs d'incendie et de dispositifs de sécurité appropriés. Ils permettent au personnel d'être informé instantanément de tout départ de feu dans n'importe quel endroit du bâtiment.

Les agents sont formés aux conduites à tenir en cas d'incendie.

Il est rappelé que conformément à la réglementation, il est formellement interdit de fumer à l'intérieur de l'établissement.

L'utilisation de réchauds avec flamme, d'appareils de chauffage (électrique ou autre), de bougies, les climatisations individuelles, est formellement interdite.

Si le résident utilise une cafetière électrique, une bouilloire électrique, un fer à repasser,..., les précautions à prendre sont identiques à toute utilisation. De plus, leur utilisation est soumise à la validation des services techniques du CH de Muret.

Ces consignes de sécurité sont affichées dans chaque logement, sur chaque porte d'entrée.

3.3.2. SURETE DES BIENS

Le résident peut demander la clé de sa chambre.

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

L'établissement ne saurait être tenu responsable en cas de perte, de vol ou de dégradation des objets et biens personnels conservés par le résident.

Un coffre est installé dans les placards, permettant de ranger des objets que le résident souhaite garder auprès de lui. Le résident doit le maintenir fermé à clé et garder la clé sur lui. Tout ce qui est déposé dans ce coffre reste sous sa responsabilité.

Le CH de Muret n'est assuré que pour les objets qui lui sont confiés. Aussi, sa responsabilité ne saurait être engagée que pour les dépôts de valeurs effectués dans le coffre de l'établissement.

Ces dépôts s'effectuent auprès de l'agent d'accueil, qui remet un reçu, détaillant de manière précise la nature des objets ou valeurs déposés. Une procédure décrit les modalités d'organisation du dépôt de ces biens.

Le mobilier (aux normes anti-feu) installé éventuellement dans la chambre par le résident doit également faire l'objet d'un inventaire précis, et d'une mise à jour régulière. La responsabilité de l'établissement ne peut être engagée que pour les biens déclarés.

3.4. SURETE DES PERSONNES

L'établissement met en œuvre tous les moyens dont il dispose pour assurer le plus haut niveau de sécurité possible aux résidents dans la limite de l'exercice de leurs libertés.

A partir de 17h, les portes de l'entrée du rez-de-chaussée donnant sur le jardin, sont sécurisées, afin de limiter les intrusions de personnes étrangères à l'établissement, tout en garantissant la liberté d'aller et venir des résidents.

Elles permettent toutefois de sortir de l'établissement, en cas d'urgence.

Pour y rentrer, l'accès se fait par les entrées côté Garonne ou côté jardin.

De 17h à 8h30 et le week-end, les portes d'entrée sont sécurisées. Si le résident doit rentrer dans l'établissement après 17h, il doit composer un code qui lui est communiqué mensuellement.

Si le résident doit s'absenter au-delà de 17h, pour éviter toute inquiétude, il lui est demandé d'en informer le personnel.

Un système d'appel propre à chaque résident permet d'appeler à tout moment de la journée ou de la nuit les agents en service.

Le téléphone permet aussi de communiquer avec l'agent d'accueil en cas de nécessité, en composant le 28200.

IV- DROITS ET LIBERTES DES RESIDENTS ACCUEILLIS

4.1. DROITS ET LIBERTES DU RESIDENT

L'exercice des droits et libertés individuels est garanti à toute personne prise en charge. La charte des droits et libertés de la personne accueillie, intégré au livret d'accueil, en retrace le contenu exhaustif.

Dans le respect de ces droits et libertés qui s'applique à tous, agents de l'établissement, intervenants extérieurs et autres résidents, sont notamment assurés :

- Le respect de la dignité, de l'intégrité, de la vie privée, de l'intimité, de la sécurité. Le personnel frappe systématiquement et obligatoirement à la porte avant de pénétrer dans l'espace privatif du résident. De même, les toilettes et 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,
- Le droit à l'information, étant précisé que le consentement éclairé est recherché en toute circonstance,
- La liberté de culte est garantie dans le respect du principe de laïcité,
- La liberté de circulation, d'aller et venir,
- Le droit aux visites.

4.2. DOSSIER DU RESIDENT

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

En particulier, la consultation du dossier médical et de soins est exclusivement réservée au personnel médical et paramédical (dont le médecin coordonnateur) selon une procédure définie. Ainsi, l'accès à l'intégralité de son dossier de soins étant contraire au secret médical, le dossier de soins informatisé permet des niveaux d'accès différenciés.

Le secret médical, au sein de l'établissement, peut être partagé entre les professionnels de santé dans l'intérêt thérapeutique du résident afin d'assurer la continuité des soins. Cependant, ce secret médical partagé doit être limité aux éléments nécessaires, pertinents et non excessifs.

Tout résident (qui peut être accompagné 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 comme le stipule la loi du 4 mars 2002. Dans ce cas, il convient de formuler sa demande par courrier et de l'adresser au directeur d'établissement ou aux professionnels de santé : médecin coordonnateur ou cadre de santé. La demande peut se faire à l'oral dans le cadre de la relation de soin. L'article L1111-7 du code de la santé publique précise les modalités de consultation de ces informations.

En application de la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés, chaque résident 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.

Le résident peut avoir accès à ces informations par lui-même ou par l'intermédiaire de son représentant légal s'il en a un ou par l'intermédiaire d'un médecin. La personne de confiance ne pourra avoir accès à ces informations sauf si elle est expressément mandatée par le résident. La personne aura accès au dossier au plus tôt : après un délai de réflexion de 48h et au plus tard : dans les 8 jours qui suivent la demande pour les documents de moins de 5 ans.

Pour les documents plus anciens, le délai de réflexion est porté à 2 mois.

La communication des données peut s'effectuer sur place ou par envoi de copies du dossier au frais de l'usager.

4.3. PRISE DE VUE

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, 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 du résident ou de son représentant pour la prise et l'utilisation de ces clichés est requise (cf. annexe du contrat de séjour) et une autorisation spéciale sera demandée en ce sens pour la réalisation de prises de vue par des intervenants extérieurs.

4.4. RELATIONS AVEC LA FAMILLE ET LES PROCHES

La présence de la famille et des amis est une condition fondamentale de la qualité du séjour.

Les résidents peuvent recevoir des visites dans leur chambre ou dans les salons de l'établissement aux heures qui leur conviennent ; l'après-midi est toutefois conseillée, le matin étant réservé aux soins des résidents.

Les visiteurs doivent respecter les libertés et la quiétude des autres résidents, ainsi que les règles de fonctionnement de l'établissement. Ils doivent adopter des comportements corrects.

Pendant la durée du séjour, information et concertation entre chaque résident, sa famille et l'établissement sont maintenues. Le rôle du référent permet de maintenir cette relation même pendant les éventuelles périodes d'hospitalisation.

4.5. PREVENTION DE LA VIOLENCE ET DE LA MALTRAITANCE

La direction donnera les suites appropriées à tout acte éventuel de maltraitance physique, psychique ou morale, matérielle et financière, de négligence active ou passive dont elle pourrait avoir connaissance aussi bien envers le personnel que les résidents ou leurs familles. Les faits de violence sur autrui sont en effet susceptibles d'entraîner des procédures administratives et judiciaires.

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.

Par ailleurs, les personnels sont également astreints à la prise de connaissance de la charte des valeurs.

4.6. INFORMATION ET PARTICIPATION DES USAGERS

L'exercice des droits et libertés de la personne accueillie ou de ses proches est rendue possible par l'existence de moyens d'expression à leur disposition, notamment par leur représentation au sein des commissions et instances de l'établissement et par les dispositifs d'évaluation continue de l'accompagnement.

4.6.1. INSTANCES ET COMMISSIONS

▪ Le conseil vie sociale

Le conseil de la vie sociale (CVS), inscrit au code de l'action sociale et des familles, est un organe consultatif sur toutes les questions intéressant le fonctionnement et la vie de l'établissement ainsi que sur tout ce qui a une incidence sur les conditions de vie (règlement intérieur ou de fonctionnement, travaux, tarifs,).

Il est composé de représentants de résidents, des familles et du personnel qui sont élus pour trois ans. Le CVS se réunit trois fois par an. La composition ainsi que les comptes rendus sont affichés à l'entrée de l'établissement.

▪ La commission des usagers

La commission des usagers a pour mission de veiller au respect des droits des usagers et de contribuer à l'amélioration de la qualité de l'accueil et de la prise en charge des personnes malades et de leurs proches.

Elle traite notamment les plaintes et réclamations adressées par le résident ou ses proches auprès de la direction. Elle facilite les démarches des personnes pour exprimer leurs griefs.

Cette commission comprend règlementairement des représentants des usagers désignés par l'ARS, qui peuvent favoriser le dialogue entre les usagers et la direction. Elle comprend également au sein du CH de Muret, le président du CVS de l'EHPAD, qui est un représentant des familles.

Elle comprend également des médiateurs médicaux et non médicaux qui peuvent être amenés à rencontrer un plaignant, sur demande du directeur.

▪ **Le conseil de surveillance**

Ses missions sont centrées sur les orientations stratégiques de l'établissement. Il exerce des fonctions de contrôle.

Il est composé d'élus, de partenaires sociaux, de représentants du personnel, de représentants médicaux, membres de la commission médicale d'établissement (CME) et de représentants de la commission des soins infirmiers et de rééducation médico-technique (CSIRMT). Il comprend également des représentants des usagers, membres d'associations agréées, désignés par l'agence régionale de santé. Ces représentants assistent également au comité qualité gestion des risques de l'établissement ainsi qu'aux sous-commissions de la CME chargée de la qualité et de la sécurité des soins (dans le domaine de la prévention du risque infectieux, de l'alimentation, de la douleur, du médicament,...).

D'autres instances concourent au fonctionnement du CH de Muret.

L'organisation générale du CH de Muret est prévue au règlement intérieur de l'établissement.

▪ **La commission des menus**

Cette commission se réunit deux fois par an. Des professionnels de l'EHPAD y participent pour rapporter les remarques et suggestions des résidents.

▪ **La commission animation**

Des réunions permettent aux résidents de s'exprimer sur les animations ou activités proposées.

Un rapport d'activités sur l'animation est rédigé en fin d'année. Il analyse les prestations animation et prévoit des projets pour l'année d'après.

Un programme est ensuite arrêté pour le semestre suivant, prenant en compte les remarques ou suggestions émises par les résidents.

4.6.2. EVALUATION DE LA SATISFACTION ET AMELIORATION CONTINUE DE LA QUALITE

Un questionnaire est annuellement adressé aux résidents et/ou aux familles sur la qualité de l'accueil et de l'accompagnement au sein de l'EHPAD. Par ailleurs, un questionnaire de satisfaction spécifique à l'admission vous sera adressé quelques mois après l'entrée.

En outre, l'établissement est engagé dans une démarche d'évaluation interne de la qualité des prestations délivrées. Conformément à la réglementation, il fait également réaliser, par un organisme extérieur, une évaluation externe de la qualité de l'accompagnement.

La direction ou un représentant se tient à la disposition des résidents, de leurs familles et du personnel souhaitant faire entendre une remarque, soit par téléphone, soit par écrit, soit lors d'un rendez-vous au cours duquel le résident 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.

4.6.3. PERSONNE DE CONFIANCE

La loi n° 2015-1776 du 28 décembre 2015 octroie au résident le droit de désigner un parent, un proche ou le médecin traitant comme personne de confiance selon l'article L 311-5-1 du code de l'action sociale et des familles.

Cette personne de confiance sera consultée dans le cas où le résident rencontrerait des difficultés dans la connaissance et la compréhension de ses droits ou hors d'état d'exprimer sa volonté et de recevoir l'information à cette fin. Elle est nommée sans limitation de durée, sauf si le résident en décide autrement.

Elle peut par exemple, accompagner la personne accueillie à son entretien, lors de la conclusion de son contrat de séjour ou l'assister dans ses démarches et comme lors de ses entretiens médicaux afin de l'aider dans ses décisions.

Le décret du 20 octobre 2016 précise le rôle et les modalités de désignation de la personne de confiance.

4.6.4. PERSONNES QUALIFIEES

Instituées par la loi du 2 janvier 2002 et le décret du 14 novembre 2003, elles sont nommées 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 résidents et l'établissement.

Les coordonnées de ces médiateurs externes ainsi que les modalités pour y recourir sont communiquées par toutes les voies utiles aux bénéficiaires dès leur nomination par les autorités compétentes.

4.7. PRATIQUES RELIGIEUSES

Les conditions de la pratique religieuse ou philosophique, y compris la visite de représentants de différentes confessions, sont facilitées. Ainsi, à la demande des résidents, les ministres des cultes des différentes confessions peuvent rendre visite aux résidents. Une demande doit alors être exprimée, soit auprès du référent soignant du résident, soit auprès de l'animateur qui organise la venue des personnes concernées.

Les personnels et résidents s'obligent à un respect mutuel des croyances, convictions et opinions.

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.

Le culte catholique est célébré une fois par mois, à la salle polyvalente. Une affiche rappelle la date de la messe. La chapelle située au rez-de-chaussée du bâtiment central est ouverte et accessible à tout moment de la journée pour ceux qui souhaitent s'y recueillir.

V- FONCTIONNEMENT DE LA VIE COLLECTIVE

L'harmonie et le bon fonctionnement de la vie collective supposent le respect de quelques règles de conduite.

Aussi, la vie collective et le respect des droits et des libertés respectifs ne dispensent pas des attitudes qui rendent la vie agréable : délicatesse, politesse, courtoisie, convivialité, solidarité et dignité.

La convivialité entre les personnes de l'établissement implique ainsi le respect de règles générales d'organisation.

5.1. REPAS

Les repas sont des moments privilégiés de rencontre dans la salle à manger.
Les résidents sont invités à s'y rendre le plus souvent possible.

L'équipe hôtelière est chargée de la coordination entre le service et la cuisine centrale. Elle est également responsable de la gestion et du fonctionnement de la salle à manger ainsi que des prestations servies aux résidents.

Les repas sont servis aux heures suivantes :

- Petit déjeuner entre 7h30 et 8h30,
- Déjeuner à 12h,
- Dîner à 19h.

Le petit déjeuner est apporté dans le logement du résident.

Les repas de midi et du soir sont servis en salle à manger.

En fonction de l'état de santé et de manière temporaire, les repas peuvent également être servis dans le logement du résident.

Toute absence, lors d'un repas, doit être signalée auprès de l'agent de l'accueil, de l'hôtelière ou de l'infirmière.

La famille et proches du résident ont la possibilité de prendre des repas en sa compagnie, moyennant rétribution. Pour cela, il suffit d'informer au moins trois jours à l'avance l'hôtelière.

Le prix du repas accompagnant est affiché à l'accueil et son règlement se fait par chèque à l'ordre du Trésor Public, comptable de l'établissement.

Les menus sont établis et équilibrés avec le plus grand soin par l'équipe de la cuisine centrale et le diététicien. Le menu du jour est affiché à l'accueil.

Les régimes alimentaires médicalement prescrits sont pris en compte.

5.2. LINGE

▪ Linge domestique

Le linge plat et de toilette (draps, serviettes de toilette, serviettes de table...) est fourni et renouvelé par l'établissement. L'entretien du linge est assuré par un prestataire externe et est pris en charge par l'établissement.

▪ Linge personnel

Le linge personnel est fourni par le résident (et/ou sa famille) et renouvelé aussi souvent que nécessaire.

L'entretien du linge est assuré :

- soit par la famille, auquel cas le marquage du linge obligatoire doit obligatoirement être effectué par la famille selon un modèle « NOM RESIDENT - EHPAD Le Castelet »,
- soit par l'établissement, qui sous-traite cette prestation auprès d'un partenaire externe :
 - Dans ce cadre, sera facturé un forfait marquage du linge de 50 €, à régler à l'admission, une seule fois et pour toute la durée du séjour.
 - L'équipe soignante devra être impérativement informée de tout ajout ou renouvellement du linge afin de mettre à jour l'inventaire et de marquer ce linge.

- Le linge en coton est à privilégier. N'étant pas en mesure de traiter le linge très délicat (soie, laine, Damart, Rhovyl...), l'établissement décline toute responsabilité en cas de détérioration de ce linge.

La participation du résident à la gestion de son linge est recherchée autant que possible.

5.3. COURRIER

Le courrier personnel est apporté du lundi au vendredi, par l'agent de l'accueil.

Le résident peut déposer auprès de cette même personne son courrier affranchi en départ. Celui-ci est ensuite récupéré par le service transport pour expédition.

En cas d'indisponibilité de sa part, ledit courrier n'est remis à aucun membre de sa famille sauf si le résident a établi une procuration et informé le service du référent désigné par ses soins. Il est d'ailleurs conseillé au résident d'effectuer cette démarche dès son entrée dans l'établissement afin qu'il n'y ait aucune interruption dans le traitement de son courrier.

5.4. ANIMATION

Des activités et animations sont proposées par l'établissement selon un planning hebdomadaire porté à la connaissance de tous les résidents par voie d'affichage.

Chacun est invité à y participer. Sauf que la liste puisse être exhaustive, Les ateliers proposés sont : l'atelier musical, l'atelier esthétique, l'atelier coiffure, le maintien en forme, l'atelier manuel, l'atelier cuisine thérapeutique, l'atelier pâtisserie, l'atelier mémoire, les groupe de paroles, la bibliothèque...

Ces ateliers sont conduits par l'animateur avec le concours ponctuel de bénévoles.

Des animations mensuelles sont également proposées, telles que le loto, ainsi que des animations ponctuelles sur différents thèmes (le printemps, la fête de la musique, la fête nationale...).

Toutes les animations et ateliers sont évalués en fonction des besoins et des souhaits des résidents afin de les modifier si besoin.

Chaque résident est libre d'organiser sa journée et donc de participer ou non aux activités qui lui sont proposées.

5.5. INTERVENTION DES BENEVOLES

Des bénévoles interviennent au sein de l'établissement.

Leurs actions (visite, écoute active) auprès des résidents sont organisées par l'établissement dans un cadre très précis :

- Les bénévoles doivent être adhérents d'une association ayant conclu une convention avec le CH de Muret,
- Ils doivent respecter les règles et obligations de l'établissement,
- Ils ne sont pas des soignants et ne doivent donc pas empiéter sur leurs fonctions,
- Ils ne se substituent pas à la famille,
- Ils ne représentent aucune confession et respectent le caractère apolitique de l'association,
- Ils doivent avoir reçu une formation ou une sensibilisation spécifique,
- Ils n'interviennent, auprès des résidents, qu'avec leur accord ou celui de sa famille et celui de l'animateur.

Les principes d'actions sont réunis dans la charte et le contrat moral que signent les bénévoles avant toute intégration dans l'établissement.

Si le résident souhaite recevoir la visite des bénévoles, sa demande doit être exprimée auprès de l'animateur qui organise ensuite l'intervention auprès de lui.

5.6. ANIMAUX DOMESTIQUES

Les animaux domestiques ne sont pas admis dans l'établissement.

5.7. ABSENCES ET SORTIES

Les résidents peuvent sortir librement, dans la journée

Pour éviter des inquiétudes au sujet du résident, il est demandé d'informer l'infirmière ou l'agent d'accueil qui note l'absence et en informe le service hôtelier chargé de l'organisation des repas, le personnel soignant de jour et de nuit.

Les absences de courte ou de longue durée donnent lieu à facturation dans les conditions établies dans le contrat de séjour.

Le résident peut quitter définitivement la structure. Sa demande doit être formulée par écrit et adressée au directeur par envoi recommandé dans les délais indiqués dans le contrat de séjour.

En cas de comportement incompatible avec les règles de vie de l'établissement, la direction est amenée à prononcer une sortie définitive, conformément aux dispositions du contrat de séjour.

Si l'état de santé ne permet plus le maintien du résident dans l'établissement, celui-ci, ainsi que sa famille/représentant légal, est informé, et des solutions sont recherchées de manière concertée pour assurer un transfert dans un établissement plus approprié à son état.

5.8. HYGIENE DE VIE

Les denrées périssables, susceptibles d'être entreposées dans le logement ou dans un réfrigérateur, font l'objet d'une surveillance par le résident, ses proches ou l'équipe soignante.

Le logement est le cadre de vie particulier de chaque résident. A ce titre, le personnel respecte l'environnement du résident. Pour autant, il peut arriver que l'accumulation exagérée d'objets de toute sorte ou l'absence de rangement empêchent le nettoyage correct des locaux. Dans cette hypothèse, le directeur ou le cadre invite le résident à établir avec l'aide du personnel une situation plus conforme aux exigences d'une hygiène normale des locaux.

Il va de soi qu'une hygiène corporelle doit être satisfaisante.

5.9. ALCOOL ET TABAC

L'abus de boissons alcoolisées est interdit.

Toute personne qui, par son comportement lié à l'usage excessif de boissons alcoolisées, provoque des perturbations de la vie collective et des atteintes aux droits des autres résidents, n'est plus admise à vivre dans l'établissement.

Il est strictement interdit de fumer dans l'enceinte de l'établissement. Pour des raisons de sécurité, il est demandé aux résidents ainsi qu'à l'ensemble des personnes intervenants au sein de la structure de fumer à l'extérieur.

5.10. NUISANCES SONORES

Les visiteurs ne doivent pas troubler la sérénité des lieux ni en gêner le fonctionnement.

L'utilisation des appareils radio, télévision, ou tout autre système phonique se fait avec discrétion.

En cas de difficultés, notamment auditives, le port d'écouteur est préconisé.

5.11. RESPONSABILITE – ASSURANCE

Afin de se prémunir des conséquences éventuelles de dommages que le résident peut causer à autrui ou à lui-même lors de ses déplacements, il est exigé de souscrire une assurance type responsabilité civile. Une attestation est donc à fournir lors de son entrée, puis à chaque échéance annuelle.

VI- ACCOMPAGNEMENT DES RESIDENTS

6.1. PRISE EN CHARGE GENERALE PAR LE PERSONNEL

Chaque résident a droit au professionnalisme et à une attention constante de l'ensemble du personnel, lequel fait au mieux pour que le résident trouve bien-être et confort dans l'accompagnement quotidien.

Le personnel est non seulement tenu au respect de la charte des droits et libertés de la personne accueillie mais également aux obligations professionnelles telles que définies par la loi du 13 juillet 1983 portant droits et obligations des fonctionnaires et la loi du 20 avril 2016 relative à la déontologie et aux droits et obligations des fonctionnaires, et notamment au secret professionnel, à une obligation de discrétion professionnelle et de réserve.

Les dispositions relatives au personnel de l'EHPAD sont prévues au règlement intérieur du CH de Muret.

L'équipe de l'EHPAD Le Castelet est composée de :

- Un médecin coordonnateur,
- Un cadre de santé infirmier, assurant l'encadrement des équipes,
- Un psychologue,
- Un agent d'accueil,
- Un animateur,
- D'infirmiers diplômés d'Etat,
- D'aides-soignants (AS), d'aide médico psychologique (AMP), d'auxiliaire de vie sociale (AVS),
- D'agents de services hospitaliers (ASH), chargés de l'entretien des locaux et de l'hôtellerie.

Ce personnel est formé à l'accompagnement des personnes âgées.

L'agent d'accueil est à la disposition de la personne accueillie pour l'aider dans ses démarches administratives ou autres. Il peut également contacter par téléphone l'assistant de service social du CH de Muret, qui tient une permanence une fois par mois dans l'établissement.

Pour chacun des résidents, un référent institutionnel est désigné au sein de l'équipe soignante.

Cet agent est chargé d'accueillir le résident si possible le jour de son arrivée ou dans les jours suivants. Il lui apporte toute l'aide qui lui est nécessaire à l'appropriation des locaux, de son logement, et lui assure un maximum de confort lors de cette première installation.

Ce référent, garant du projet de vie individualisé, est le lien privilégié entre le résident, sa famille et l'établissement tout au long de son séjour.

6.2. SURVEILLANCE MEDICALE ET SOIGNANTE

6.2.1. SURVEILLANCE MEDICALE

Le résident a le libre choix du médecin traitant et de tout autre intervenant extérieur médical ou para-médical.

Les consultations ont lieu dans sa chambre. Cependant, le résident peut, s'il le souhaite, se rendre au cabinet médical de son médecin traitant seul(e) ou accompagné(e) de sa famille.

Afin de permettre le meilleur fonctionnement, les visites médicales sont organisées en concertation avec les infirmières de l'établissement, de manière régulière et adaptée à son état de santé.

La coordination des activités de soins, la surveillance générale en ce qui concerne l'hygiène, la diététique et la prévention, sont assurées par le médecin coordonnateur, présent deux jours et demi par semaine.

6.2.2. PRISE EN CHARGE SOIGNANTE

L'établissement assure une permanence soignante 24h sur 24.

L'équipe paramédicale est constituée de :

- Personnel infirmier présent sur le site de 6h45 à 21h15.
- Equipe soignante présente 24h sur 24, le nombre d'agents variant en fonction des besoins et des moments de la journée. Au sein de cette équipe, un référent est chargé, pour chacun des résidents, de l'intégration, du suivi, de la coordination en termes de prise en charge, en collaboration avec les infirmières, le cadre de santé et le médecin coordonnateur.

Les accompagnements des résidents en consultation ou autres n'entrent pas dans les missions de l'EHPAD. En effet, l'équipe soignante organise les rendez-vous extérieurs et les déplacements, mais un agent ne peut être détaché pour accompagner le résident. Cette mission incombe à la famille ou au représentant légal.

6.2.3. SUIVI DES PRESCRIPTIONS MEDICALES

Les médicaments sont délivrés par la pharmacie à usage intérieur (PUI) du CH de Muret, sur prescription du médecin traitant, en conformité avec les médicaments disponibles sur le livret thérapeutique de l'établissement.

Les prestations médicales comme les examens radiologiques, de laboratoires ou autres peuvent être assurées par les prestataires du choix du résident. Cette information doit être portée à la connaissance de l'infirmière. Le CH de Muret a signé des conventions avec des prestataires extérieurs auxquels le résident peut accéder.

Le paiement des honoraires des médecins traitants, des spécialistes, ainsi que les frais des prestations médicales comme les laboratoires, la radiologie, restent à la charge du résident. Il doit ensuite en demander le remboursement auprès de son organisme d'assurance maladie et de sa mutuelle.

6.2.4. INFORMATIONS MEDICALES

Le médecin traitant et les infirmières informent le résident des examens qui sont faits et des traitements qui pourront être décidés.

La famille est, avec l'accord du résident, informé de son état de santé.

6.3. PRISE EN CHARGE DE LA DOULEUR

L'établissement s'engage à mettre en œuvre les moyens propres à prendre en charge la douleur des résidents et à assurer les soins palliatifs, conformément aux prescriptions médicales et aux volontés de la personne.

6.4. FIN DE VIE

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 de la personne et de ses proches. La présence de la famille est facilitée et elle peut demander aide et conseils aux équipes.

6.5. PRESTATIONS EXTERIEURES

Le résident pourra bénéficier de prestations qui seront assurées par des intervenants extérieurs à l'établissement et qu'il aura lui-même choisi.

Ces prestations sont à la charge du résident.

Attestation relative au Règlement de Fonctionnement

Je, soussigné(e), Monsieur, Madame
Résident,

ou

Référent familial : fils, fille, (autre) précisez
de :
Monsieur, Madame

Chambre n°

Certifie avoir pris connaissance des informations figurant dans ce document.

Fait à Muret, le

Signature