



PÔLE SANTÉ SUD 37
Sainte Maure de Touraine

Membre du Groupement Hospitalier de Territoire
Touraine-Val de Loire



REGLEMENT DE FONCTIONNEMENT DE L'EHPAD DU CENTRE HOSPITALIER DE SAINTE-MAURE-DE-TOURAIN

☎ : 02.47.72.32.32

Fax : 02.47.72.32.31

✉ : direction@ch-saintemaure.fr

www.ch-saintemaure.fr

Textes de référence :

Loi du 2 janvier 2002 rénovant l'action sociale et médico-sociale, article L.311 du code de l'action sociale et des familles

Loi n°2002-303 du 4 mars 2002 relative aux droits des malades et à la qualité du système de santé

Loi N° 2015-1776 du 28 décembre 2015 relative à l'adaptation de la société au vieillissement

Décret n°2004-1136 du 21 octobre 2004 - Articles R311-33 à R311-37-1 du code de l'action sociale et des familles relatif au règlement de fonctionnement

Décret n°2022-734 du 28 avril 22 portant diverses mesures d'amélioration de la transparence financière dans la gestion des établissements et services sociaux et médico-sociaux mentionnés au I del'article L. 312-1 du code de l'action sociale et des familles

Articles L1111-6 et L1111-11 du code de la santé publique relatifs à la personne de confiance et aux directives anticipées.

Le présent document s'adresse aux personnes accueillies à l'Etablissement d'Hébergement pour Personnes Agées Dépendantes (EHPAD) de Sainte Maure de Touraine et à leurs familles et/ou représentants légaux, ainsi qu'aux différents acteurs en lien avec l'établissement.

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

Il a été adopté par le conseil de surveillance de l'établissement après avis du Conseil de la Vie Sociale. Il est révisé chaque fois que nécessaire et au moins une fois tous les 5 ans. Les modifications font l'objet d'avenants applicables dans les mêmes conditions que le règlement initial. Les personnes hébergées ou leurs représentants légaux sont informés de celles-ci par tous les moyens utiles.

Le règlement de fonctionnement est remis à toute personne accueillie dans l'établissement ou à son représentant légal, avec le livret d'accueil et le contrat de séjour. Il est mis à disposition dans les différents accueils pour consultation et téléchargeable sur le site internet de l'établissement

Il est également remis à chaque personne qui exerce à titre libéral ou qui intervient à titre bénévole au sein des résidences.

SOMMAIRE

1. L'établissement	P.5
1.1 Cadre juridique	p5
1.2 Missions de l'EHPAD et de l'UPAD	p5
1.3 Capacité d'accueil	p5
1.4 Usage des locaux et réglementation des accès	p6
2. Les Dispositions relatives à l'admission des usagers	P.6
2.1 Les personnes hébergées	p6
2.2 Modalités d'admission	p6
2.3 Contrat de séjour et résiliation	p7
2.4 Tarifs et dispositions financières	p8
2.4.1 Les frais de séjour	p8
2.4.2 Les frais de transport	p10
2.4.3 Dépôt de garantie	p10
2.4.4 Les règles de facturation en cas d'absence	p10
2.4.5 Les règles de facturation en cas de décès	p11
2.5 Les allocations et aide sociale	p11
2.5.1 Allocation logement	p11
2.5.2 Allocation Personnalisée Autonomie	p11
2.5.3 Aide sociale départementale	p11
3. L'organisation des locaux	P.12
3.1 Les chambres	p12
3.2 Les locaux communs	p13
4. Fonctionnement de l'établissement	P.13
4.1 La surveillance médicale et les soins	p13
4.2 Les prestations	p14
4.2.1 Linge et produits de toilette	p14
4.2.2 Repas et collations	p15
4.2.3 Menus	p15
4.2.4 Téléphone, courrier, téléviseur, accès internet	p16
4.2.5 Salons de coiffure	p16
4.2.6 Pôle bien-être - animations	p16
4.2.7 Pratiques religieuses	p17
4.3 Les visites, sorties et absences	p17
4.3.1 Les visites	p17
4.3.2 Les sorties et absences	p18
4.4 Décès, organisation des opérations funéraires	p18

5. Modalités d'exercice des droits des personnes hébergées	P.19
5.1 Charte des droits et libertés de la personne accueillie	p19
5.2 Désignation de la personne de confiance	p19
5.3 Directives anticipées	p19
5.4 Dossier médical	p20
5.5 Informatique et libertés	p20
5.6 La liberté d'aller et venir	p20
5.7 Droits civiques	p20
5.8 Protection juridique	p20
5.9 Droit à l'image	p20
 6. Règles de vie en collectivité	 P.21
 7. Modalités d'association des résidents et de leur famille à la vie de l'institution	 P.22
7.1 Conseil de la vie sociale	p22
7.2 Le projet de vie	p22
7.3 Retours de satisfaction et insatisfaction	p22
7.4 Traitement des plaintes et réclamations	p23
 8. Sécurité des personnes et des biens. Responsabilités et Assurances	 P.23
8.1 Sécurité des personnes	p23
8.2 Sécurité des biens - Responsabilités	p24
8.3 Assurances	p26

1.

L'ETABLISSEMENT

1.1 Cadre juridique

Le Centre Hospitalier de Sainte-Maure-de-Touraine est un établissement public de santé, géré par un Conseil de Surveillance et dirigé par Madame LEBATARD Marie-Bénédicte, Directrice.

Il regroupe :

- la résidence Pôle Séniors EHPAD (Etablissement d'Hébergement pour Personnes Agées Dépendantes), le service de médecine de 14 lits, le Service de Soins Infirmiers à Domicile de 91 places (SSIAD), le service de portage des repas à domicile, le Pôle d'Activités et de Soins Adaptés (PASA), les services administratifs, les bureaux des médecins coordonnateurs et hospitaliers, des psychologues, la pharmacie à usage intérieur, la cuisine centrale, les services de maintenance la lingerie, et la chambre mortuaire, au 90 avenue du Général de Gaulle ;
- la résidence Les Sablonnières EHPAD et UPAD (Unité pour Personnes Agées Désorientées), 25 Rue des Sablonnières.

Il relève de la loi n°2002-2 du 2 janvier 2002 rénovant l'action sociale et médico-sociale et de l'article L312 du Code de l'action sociale et des familles.

Il est habilité à recevoir les bénéficiaires de l'aide sociale et de l'allocation personnalisée d'autonomie (APA). Il répond aux normes d'attribution de l'allocation logement.

1.2 Missions de l'EHPAD et de l'UPAD

En accord avec la charte des droits et libertés des personnes accueillies, les résidences, lieux de vie et de soins, ont pour mission d'assurer de manière permanente aux personnes accueillies :

- l'hébergement,
- les soins médicaux et paramédicaux,
- les aides à la vie courante et les soins d'entretien nécessités par l'état de dépendance des personnes hébergées
- des activités de vie sociale, occupationnelles et d'animation, destinées à préserver les acquis.

Il s'agit de construire avec chaque personne hébergée son projet de vie et de soins individualisé, dans le but de préserver au maximum son autonomie, ses rapports sociaux et sa dignité.

L'établissement soutient la promotion de la bientraitance et du bien-être des personnes âgées hébergées en son sein, en sensibilisant le personnel sur les bonnes pratiques, dans la philosophie des principes de l'Humanité.

1.3 Capacité d'accueil

Dans le secteur médico-social, la capacité d'accueil totale est de 254 lits d'EHPAD répartie comme suit :

- ↳ 157 lits à la résidence Pôle Séniors,
- ↳ 97 lits à la résidence Sablonnières dont 30 lits en UPAD.

1.4 Usage des locaux et réglementation des accès

L'établissement est accessible en transport en commun (bus).

Le stationnement de véhicules peut se faire sur les parkings dans l'enceinte de l'établissement ou à l'extérieur. L'établissement n'est pas responsable en cas de détérioration ou de vol.

La libre circulation au sein de chaque résidence est encouragée et doit être facilitée en particulier pour les personnes à mobilité réduite (seuils d'entrée, ascenseurs, éclairage, encombrements limités). Les personnes hébergées le nécessitant sont accompagnées dans leurs déplacements.

Toute personne étrangère à l'établissement doit se faire connaître et demander l'autorisation de circuler dans les services. Les responsables de service en sont informés. Chaque personne est tenue de respecter les biens et les équipements collectifs et de veiller à ne pas nuire à la propreté des locaux dans la mesure du possible.

2. LES DISPOSITIONS RELATIVES A L'ADMISSION DES USAGERS

2.1 Les personnes hébergées

L'établissement accueille des personnes seules ou des couples âgés d'au moins 60 ans, sauf dérogation, car du fait de son statut d'EHPAD, l'établissement n'a pas vocation à recevoir des personnes de moins de 60 ans. Ce n'est qu'à titre exceptionnel eu égard à des pathologies particulières, qu'une dérogation préalable à toute admission, pourra être accordée par décision administrative du Conseil Départemental d'Indre-et-Loire après validation du service médical de la direction de l'autonomie.

La particularité de l'Unité de Personnes Agées Désorientées (UPAD) réside dans l'accueil de personnes touchées par la maladie d'Alzheimer ou de troubles apparentés. Ce sont des personnes présentant une pathologie démentielle avec troubles du comportement, en particulier une déambulation nécessitant un hébergement dans une unité sécurisée.

La particularité du PASA (Pôle d'Activités et de Soins Adaptés) : dans le cadre de la mise en place d'une filière intégrée de la prise en charge des personnes atteintes de troubles cognitifs plus ou moins sévères, un PASA a été créé. Ce dernier permet d'accueillir un maximum de 14 résidents de l'EHPAD souffrants de la maladie d'Alzheimer ou atteints d'une maladie neuro-dégénérative avec des troubles modérés du comportement afin de leur proposer un accompagnement personnalisé. Toute personne hébergée aux Sablonnières ou au Pôle Séniors, peut bénéficier de ce service. Le PASA constitue un lieu de vie au sein duquel sont organisées et proposées, durant la journée, des activités sociales et thérapeutiques, dans le but de maintenir l'autonomie du résident.

L'admission au PASA est visée par le médecin coordonnateur et la psychologue pour une période déterminée selon les besoins du résident inscrits dans son projet d'accompagnement personnalisé.

2.2 Modalités d'admission

Toute personne qui envisage une admission dans l'établissement doit déposer un dossier complet. La demande peut s'effectuer sur la plateforme ViaTrajectoire.

Ce dossier comprend :

- une fiche médicale (à compléter par un médecin) et une fiche administrative de pré-admission (dossier unique national Cerfa 14732)
- la photocopie de la carte d'identité,
- un extrait d'acte de naissance
- la copie de toutes les pages du ou des livrets de famille ;
- les noms et adresses de tous les obligés alimentaires ;

- la copie du dernier avis d'imposition ;
- les deux derniers relevés de comptes où apparaissent les ressources.

A la lecture de la grille médicale, le médecin coordonnateur de l'établissement détermine la résidence d'accueil qui lui semble adaptée en concertation avec l'équipe pluridisciplinaire en commission d'admission qui a lieu tous les 15 jours. Il donne son avis sur l'admission au regard de l'état de santé de la personne, de son niveau d'autonomie et de l'adéquation de l'offre de soins de la structure à ses besoins. Le Directeur prononce l'admission en concertation avec les membres de la commission d'admission.

Le futur résident et ses proches sont invités à visiter la résidence. La date d'arrivée est fixée d'un commun accord.

Il est remis, le jour de l'entrée, un contrat de séjour nominatif paraphé et signé par la personne hébergée et/ou son représentant légal en même temps que le livret d'accueil, le règlement de fonctionnement et la charte des droits et libertés de la personne accueillie.

A l'admission, les pièces suivantes sont demandées :

- la copie de l'attestation de sécurité sociale,
- la copie de la carte mutuelle, le cas échéant,
- la carte vitale,
- l'attestation d'assurance responsabilité civile personnelle, le cas échéant,
- l'attestation dommages aux biens et objets, le cas échéant,
- les justificatifs de ressources et d'épargne en cas de dossier de demande d'aide sociale, d'allocation personnalisée d'autonomie, ou d'allocation logement,
- le jugement de protection juridique, le cas échéant,
- une photographie récente,
- le formulaire de désignation de la personne de confiance, le cas échéant,
- les directives anticipées, le cas échéant,
- la fiche de recueil d'informations personnelles.

Si l'état de santé de la personne hébergée évolue en cours de séjour, le médecin coordonnateur consulte les membres de la commission et peut être amené à organiser le transfert de la personne dans une autre chambre ou vers un service plus adapté soit en mutation interne sur une autre des résidences de Sainte Maure de Touraine, soit en sortie vers un autre établissement. La famille est tenue informée et accompagnée dans le changement.

2.3 Contrat de séjour et résiliation

Le contrat de séjour est signé entre la personne hébergée et/ou son représentant légal et le Directeur de l'établissement. Celui-ci doit obligatoirement être paraphé à toutes les pages et signé par la personne hébergée et/ou son représentant légal, maximum dans le mois qui suit l'admission. L'exemplaire original est remis à la personne hébergée. Une copie est classée dans son dossier administratif.

Dans la mesure où la personne hébergée (ou son représentant légal) ne signe pas son contrat de séjour, il est prévu par l'article L311-4 du CASF que le contrat de séjour se transforme en Document Individuel de Prise en Charge qui ne nécessite pas d'être signé.

Aussi, la personne hébergée peut exercer dans les 15 jours suivant la signature du contrat de séjour (ou l'admission si celle-ci est antérieure), un droit de rétractation et ceci sans préavis ni procédure particulière moyennant l'acquittement du prix de la durée du séjour effectif.

↳ Résiliation volontaire

La personne hébergée peut mettre volontairement fin à son séjour. Elle doit simplement notifier sa

décision à la direction de l'établissement au moins quinze jours à l'avance et libérer la chambre de ses effets et objets personnels le jour de sa sortie. A défaut, les frais de séjours (tarif réservation) sont exigibles.

↳ Résiliation en cas de non compliance avec les règles de la vie collective

Si la personne hébergée montre une inexécution d'une obligation qui lui incombe au titre de son contrat de séjour ou un manquement grave ou répété au règlement de fonctionnement de l'établissement, une procédure de résiliation du contrat pourra être envisagée.

Cette procédure est précédée d'une rencontre avec le Directeur ou son représentant, le médecin, le cadre de santé des représentants de l'équipe soignante pour permettre à la personne hébergée ou à sa famille d'exposer son point de vue, en présence d'un tiers s'il le souhaite.

L'avis de résiliation motivé est remis à la personne hébergée avec un préavis de 30 jours, délai laissé pour libérer la chambre qu'il occupe.

↳ Résiliation pour inadaptation de l'état de santé aux possibilités d'accueil

Lorsque la personne hébergée est atteinte d'une affection ou d'une invalidité dépassant les moyens humains et techniques ou les compétences de l'établissement, les membres de la famille sont prévenus.

Des solutions sont recherchées avec le médecin et la famille pour assurer le transfert dans un établissement plus approprié à son état de santé, et il est mis fin au contrat de séjour.

↳ Résiliation pour défaut de paiement

Tout retard de paiement égal ou supérieur à 30 jours après la date d'échéance pourra faire l'objet d'un entretien personnalisé entre le Directeur (ou son représentant) et le débiteur défaillant (et/ou son représentant légal), éventuellement accompagné d'une personne de son choix.

En cas d'impayés persistants, ou en cas de défaut de paiement imputable à un désaccord entre les obligés alimentaires, il appartient au Directeur de l'établissement de saisir le Juge aux Affaires Familiales.

↳ Résiliation pour décès

Le décès de la personne hébergée entraîne la résiliation automatique du contrat de séjour à compter de la date du décès. En application des règles comptables, le jour du décès est facturé.

2.4 Tarifs et dispositions financières

Les différents tarifs applicables en EHPAD font l'objet d'un affichage.

Les prix de journée d'hébergement et de dépendance sont fixés annuellement par arrêté du Président du Conseil Départemental. Le tarif soins est financé par l'Etat, notifié par l'Agence Régionale de Santé, par groupe de dépendance.

2.4.1 Les frais de séjour

Ils comprennent des frais d'hébergement, les frais liés à la dépendance et les frais liés aux soins. Ils sont facturés mensuellement à terme échu, à réception d'un appel de fonds émis par l'établissement et envoyé par la Trésorerie Hospitalière Départementale de Tours aussi chargée de recouvrer les créances. Il est possible d'opter pour le règlement des frais de séjour par prélèvement automatique.

Il est indispensable de signaler, le cas échéant, toute difficulté de paiement auprès de l'EHPAD et du Centre des Finances Publiques de Saint Pierre des Corps.

↳ Les frais liés à l'hébergement couvrent :

- les charges d'exploitation à caractère hôtelier et d'administration générale ;
- les charges relatives à l'emploi du personnel assurant l'accueil, l'animation de la vie sociale, l'entretien, la restauration et l'administration générale ;
- les amortissements de biens meubles et immeubles autres que le matériel médical ;
- les dotations aux provisions, les charges financières et exceptionnelles.

↳ Les frais liés à la dépendance :

L'évaluation de la dépendance permet de classer les résidents dans l'un des six **Groupes Iso Ressources** (GIR). L'échelle va ainsi du GIR 1 comprenant les personnes très dépendantes au GIR 6 comprenant les personnes très peu ou pas dépendantes. La facturation est liée à la classification. Le GIR est révisé annuellement et en cas de mutation.

En fonction de leur dépendance et du niveau de leurs ressources, les personnes hébergées peuvent bénéficier de l'allocation personnalisée d'autonomie qui permet de couvrir partiellement le coût du tarif dépendance. La participation à la charge du résident correspond au minimum au montant du tarif GIR 5 et 6 de l'établissement.

↳ Les frais liés aux soins :

Depuis le 1er mars 2011, l'établissement a opté pour l'option tarifaire globale dans le cadre de ses relations avec l'assurance maladie, en accord avec les autorités de tutelle.

Le budget de l'établissement couvre les dépenses médicales et paramédicales prescrites (médecins généralistes libéraux, kinésithérapeutes, orthophonistes, soins infirmiers), ainsi que les examens de radiologie et de biologie de premier niveau nécessaires à la prise en charge des affections somatiques et psychiques des personnes accueillies. Seules les consultations demandées par l'établissement seront honorées.

Les prestations suivantes ne sont pas incluses dans le cadre du tarif global :

- les frais d'hospitalisation avec ou sans hébergement incluant les prises en charge au sein des structures de soins alternatives à l'hospitalisation (HAD) ;
- les honoraires et les prescriptions des médecins spécialistes libéraux ;
- les frais de transport y compris pour les consultations à l'extérieur (taxi, VSL...) ;
- les honoraires des intervenants paramédicaux non prescrits ;
- les séjours et interventions de services de suppléance aux insuffisants rénaux et respiratoires chroniques ;
- les interventions in situ des équipes pluridisciplinaires relevant des secteurs de psychiatrie générale ;
- les soins conservateurs, chirurgicaux et de prothèses dentaires réalisés tant en établissement de santé qu'en cabinet de ville ;
- les examens de biologie et de radiologie nécessitant le recours à des équipements de matériels lourds (ex : scanner, IRM...), lorsque ces examens ne nécessitent pas l'hospitalisation de la personne
- les appareillages et prothèses (appareillage dentaire, auditif, lunettes...) ;
- certaines prestations particulièrement coûteuses ;
- les médicaments prescrits par le médecin traitant qui ne sont plus remboursés par la Sécurité sociale ;
- les dispositifs médicaux (ex : fauteuil roulant) qui ne peuvent servir à une autre personne hébergée compte tenu des adaptations indispensables effectuées sur les dispositifs pour répondre au handicap durable du résident ;
- le forfait hospitalier.

↳ Le résident devra faire l'avance des frais et honoraires et en demander le remboursement auprès de sa caisse de Sécurité sociale. Il est vivement recommandé à la personne hébergée de souscrire une assurance maladie complémentaire auprès de la mutuelle ou de l'assureur de leur choix.

Les appareillages, tels que lunettes et prothèses dentaires et auditives, ne sont pas compris dans les forfaits de soins. Les coûts d'entretien ou de remplacement éventuel, et les produits nécessaires à leur entretien sont à la charge des personnes hébergées.

2.4.2 Les frais de transport

L'établissement assure quelques transports dans le cadre de ses activités d'animation. Les autres déplacements à l'extérieur de l'établissement et notamment les consultations chez les dentistes, les ophtalmologistes, les opticiens... sont à la charge de la personne hébergée et de sa famille.

2.4.3 Dépôt de garantie

Toute entrée est subordonnée au versement d'un dépôt de garantie, correspondant à un mois de 30 jours selon prix de journée en vigueur. Ce dépôt est débité par le Trésor Public, lequel peut accorder un échelonnement sur demande. Elle est restituée à la sortie de la personne hébergée ou à son représentant légal sous réserve de retenues en cas de dettes envers l'Etablissement.

Pour le cas d'un futur hébergé souhaitant demander l'aide sociale et justifiant d'une insuffisance de ressources à la date d'entrée en hébergement, chaque dossier sera étudié individuellement par la direction des affaires financières pour définir les modalités de perception du dépôt de garantie.

2.4.4 Les règles de facturation en cas d'absence

✓ pour les résidents à titre payant

	Tarif hébergement réservation	Tarif dépendance	Versement APA
Hospitalisations	Tarif hébergement minoré du forfait hospitalier à partir de la 72 ^{ème} heure d'absence et sans limitation de durée	Pas de facturation du ticket modérateur dépendance à partir du 1 ^{er} jour d'absence	Maintien de l'APA pendant les 30 premiers jours
Convenances personnelles	Tarif hébergement minoré du forfait hospitalier à partir de la 72 ^{ème} heure d'absence et pendant une durée de 35 jours par année civile	Pas de facturation du ticket modérateur dépendance si le résident a prévenu de son absence 30 jours à l'avance	Maintien de l'APA pendant les 30 premiers jours

✓ pour les résidents au titre de l'aide sociale (règlement du département d'Indre et Loire)

	Tarif hébergement réservation	Tarif dépendance	Versement APA
Hospitalisations	Tarif hébergement minoré du forfait hospitalier à partir de la 72 ^{ème} heure d'absence pendant une durée de 21 jours consécutifs	Pas de facturation du ticket modérateur dépendance à partir du 1 ^{er} jour d'absence	Maintien de l'APA pendant les 30 premiers jours

Convenances personnelles	Tarif hébergement minoré du forfait hospitalier à partir de la 72 ^{ème} heure d'absence et pendant une durée de 35 jours par année civile	Pas de facturation du ticket modérateur dépendance si le résident a prévenu de son absence 30 jours à l'avance	Maintien de l'APA pendant les 30 premiers jours
--------------------------	--	--	---

2.4.5 Les règles de facturation en cas de décès :

Le jour du décès fait l'objet d'une facturation intégrale, et ce, même si le décès survient à l'hôpital.

2.5 Les allocations et aide sociale

2.5.1 Allocation logement

Les chambres sont toutes agréées pour que les personnes hébergées puissent bénéficier de l'Allocation Logement à caractère Social ou de l'Aide Personnalisée au Logement.

Le dossier peut être obtenu auprès de la Caisse d'Allocations Familiales (CAF) ou de la Mutualité Sociale Agricole (MSA) qui verse ces allocations, ou auprès du service des admissions du Pôle SantéSud 37 qui vous aidera à instruire votre dossier.

L'obtention de cette allocation est soumise à déclaration de ressources.

2.5.2 Allocation Personnalisée Autonomie (APA)

Cette allocation, destinée à prendre en charge les coûts résultant de la dépendance, varie selon le degré de perte d'autonomie et selon les ressources de la personne hébergée. La dépendance est évaluée en interne suivant des critères objectifs prédéterminés, contrôlés par les médecins conseils de l'Agence Régionale de Santé et du Conseil Départemental de son domicile de secours (lieu d'habitation de plus de 3 mois avant l'entrée en EHPAD),

L'APA est attribuée uniquement aux résidents du GIR 1 à GIR 4 inclus.

Cette allocation est versée par le Conseil Départemental de son domicile de secours en fonction du degré d'autonomie du résident et de ses ressources.

↳ Pour les résidents originaires du département de l'Indre et Loire, l'APA est versée directement au Pôle Santé Sud 37 sous forme de dotation globale pour tous les bénéficiaires. L'APA n'est pas attribuée systématiquement. Elle obéit à une règle de calcul prédéfinie par le département prenant en compte toutes les sources de revenus. Le dossier est instruit par le service des admissions de l'établissement.

↳ Pour les résidents(es) originaires de tous les autres départements, l'APA peut être versée soit à l'établissement, soit à l'allocataire. Le dossier est à retirer auprès du département compétent pour instruction par ses services.

2.5.3 Aide Sociale départementale

Une demande de prise en charge au titre de l'aide sociale peut être formulée auprès du bureau des admissions de l'établissement, soit dès l'entrée, soit en cours de séjour six mois avant épuisement total des fonds d'épargne.

Ce dossier doit être retourné au service facturation de l'établissement et non directement à la mairie du domicile de secours de la personne hébergée.

L'admission à l'Aide Sociale n'est pas systématique. L'instruction est menée par la commission

départementale du domicile de secours de la personne hébergée après enquête sur ses ressources et ses biens et ceux de ses obligés alimentaires. Elle peut durer plusieurs mois. C'est pourquoi la procédure suivante est appliquée en attendant la réponse :

↳ Le temps de l'instruction de la demande d'aide sociale au Département du domicile de secours, l'établissement n'enverra pas de facture. La personne hébergée doit verser mensuellement une provision correspondant à 90% de ses ressources en signant un ordre de virement automatique d'office à remettre à son établissement bancaire. Il doit également verser la totalité de son APL (Allocation Personnalisée au Logement) ou de son ALS (Allocation Logement à caractère Social). Ces sommes constitueront une provision et seront conservées au Centre des Finances Publiques en attendant la décision du service de l'Aide Sociale du Département.

↳ A la date où l'aide sociale est accordée, la personne hébergée s'engage à stopper de suite l'ordre de virement d'office auprès de son établissement bancaire. Il doit verser 90% de ses ressources et le cas échéant, 100% de son allocation logement à la Trésorerie Hospitalière Départementale de Tours. Il peut autoriser l'établissement à percevoir l'intégralité de ses pensions directement et son montant dit « argent de poche » lui est reversé à sa demande écrite sur son compte bancaire correspondant à 10% du montant de ses ressources avec un minimum fixé par la réglementation. Il est possible, pendant une courte période, que les retraites et ressources du résident continuent d'être virées sur son compte, le temps que les caisses de retraite fassent les rectifications. Il conviendra de reverser ces sommes dès réception à la Trésorerie Hospitalière Départementale de Tours. Une régularisation interviendra et les factures seront éditées au nom du Département à compter de la date d'admission.

NB : Après étude du dossier du résident, le Département peut décider de demander une contribution aux obligés alimentaires. Cette contribution est à verser directement au département et son versement débute dès la date d'admission à l'aide sociale.

↳ Dans le cas d'un refus d'admission à l'aide sociale, l'EHPAD émettra les factures au nom du résident ou de son représentant légal, déduction faite des provisions versées à la Trésorerie depuis le jour du dépôt du dossier de la demande d'Aide Sociale.

3. L'ORGANISATION DES LOCAUX

3.1 Les chambres

Le Pôle Séniors et l'UPAD disposent uniquement de chambres individuelles. Les Sablonnières disposent de chambres individuelles ou à deux lits.

La chambre est considérée comme un lieu privatif. Elle est meublée par l'établissement. Chaque personne hébergée peut décorer sa chambre et la personnaliser avec ses effets personnels mais sans y faire de dégradations et de manière compatible avec son état de santé, l'organisation des soins et les conditions de sécurité nécessaires, tant pour elle-même que pour ses visiteurs et le personnel. Les rideaux sont interdits.

Les membres du personnel sont tenus de s'annoncer avant d'entrer.

Six chambres sur le pôle séniors sont communicantes. Elles peuvent être louées à des personnes seules. Néanmoins, la priorité est donnée à l'hébergement des couples. La personne hébergée en est avisée à la signature du contrat de séjour.

Les petites réparations sont assurées par le service de maintenance de l'établissement sans coût supplémentaire.

Il est formellement interdit à la personne hébergée et aux visiteurs de procéder au réaménagement de la chambre. Ils sont invités à faire connaître leurs besoins au cadre de santé.

L'entretien des chambres est assuré par le personnel de l'établissement. Les personnes hébergées qui le désirent peuvent aussi assurer le ménage courant de leur chambre. Il est rappelé que l'entretien des appareils et meubles qui sont la propriété de la personne hébergée est totalement à sa charge.

3.2 Les locaux communs

Chaque résidence dispose d'une ou plusieurs salles à manger climatisées, d'un ou plusieurs salons avec télévision, des espaces lecture et jeux. Seuls le Pôle Senior et l'UPAD sont équipés de salles de douche individuelles en chambre. Chaque résidence compte une ou plusieurs salles de soins. L'on peut trouver des cours intérieures ou des espaces extérieurs sécurisés dans les différentes résidences.

L'entretien des locaux et les travaux de maintenance sont assurés par le personnel de l'établissement.

Lorsque l'exécution de travaux nécessite l'évacuation temporaire des lieux, le gestionnaire en informe chaque personne hébergée concernée qui ne peut s'y opposer.

4. FONCTIONNEMENT DE L'ETABLISSEMENT

4.1 La surveillance médicale et les soins

↳ Les médecins

Des **médecins traitants libéraux** conventionnés avec l'établissement assurent la prise en soins des résidents. La liste de ces professionnels figure en annexe du livret d'accueil. La personne hébergée dispose du libre choix parmi cette liste qu'il doit confirmer par la signature d'un formulaire annexé au contrat de séjour. Les visites sont faites sur saisine du personnel soignant, dans le respect des demandes des personnes hébergées et/ou des familles.

La présence d'un **médecin coordonnateur** dans l'établissement renforce la surveillance médicale et le suivi des personnes hébergées.

↳ La pharmacie à usage intérieur - les examens de laboratoire et actes de radiologie

L'établissement dispose d'une **pharmacie à usage intérieur** : les médicaments sont directement dispensés dans les services et les coûts sont inclus dans la prestation. Tout apport de traitement médicamenteux ne peut se faire qu'avec l'accord de l'équipe médicale.

Les **examens de laboratoire** prescrits par les médecins libéraux sont confiés à un laboratoire avec lequel l'établissement a passé convention. Les infirmières assurent les prélèvements et les transmettent à ce laboratoire. Il en est de même pour les actes de radiologie avec le cabinet conventionné.

↳ Les équipes soignantes

Dans chaque résidence, des fonctions multiples et complémentaires sont présentes pour assurer les soins quotidiens : cadre de santé, infirmier(e)s, aides soignant(e)s, aides médico-psychologiques, agents de service hospitalier qualifiés.

Un référent soignant est désigné comme interlocuteur privilégié pour le suivi et l'accompagnement de chaque personne hébergée. Un projet individualisé permet la personnalisation de la prise en soins.

Chaque fois que possible, les professionnels aident le résident à faire plutôt que de faire à sa place, en recherchant sa compréhension, son avis et son consentement. Tout acte à destination d'un résident doit être expliqué.

Les soins d'hygiène corporelle, les traitements ou examens sont effectués dans des espaces appropriés assurant la discrétion et l'intimité.

Les levers et couchers sont échelonnés selon les besoins et activités des personnes hébergées.

Pendant la nuit, le sommeil du résident est respecté. Le personnel n'entre dans la chambre que si cela se justifie par une demande de surveillance particulière ou si la personne hébergée est réveillée.

D'autres intervenants de l'établissement enrichissent la prise en soins dans les différentes résidences : psychologue, infirmière hygiéniste, diététicienne, socio-esthéticienne. A ceux-ci s'ajoutent des intervenants libéraux comme les kinésithérapeutes, les pédicures et les orthophonistes sur prescription médicale.

Un système d'appel permet à chaque personne hébergée de joindre à tout moment de la journée ou de la nuit le personnel de service.

Les rendez-vous médicaux

Tout rendez-vous médical doit être communiqué au service infirmier dans les meilleurs délais.

Sur avis médical, la personne hébergée peut être hospitalisée dans un service adapté à sa pathologie.

Dans ce cas, le référent familial sera prévenu de cette hospitalisation.

Les décisions relatives à l'état de santé et recherche du consentement éclairé

En fonction de l'état de santé de la personne hébergée et de son évolution, il est décidé en équipe, en concertation avec l'intéressé(e) et sa famille ou représentant légal, de son devenir selon les possibilités de l'établissement (possibilité de pratiquer les soins en interne, nécessité d'un changement de service dans une autre résidence, nécessité d'une hospitalisation dans le service de médecine de Sainte Maure de Touraine ou à l'extérieur, orientation vers un autre établissement).

Aucun acte médical ni aucun traitement ne peut être réalisé sans le consentement libre et éclairé de l'intéressé. Ce consentement peut être retiré à tout moment. Si la personne n'est pas en état d'exprimer sa volonté, c'est la personne de confiance qui sera consultée. Les majeurs sous protection juridique doivent consentir à l'acte dans la mesure de leur aptitude à exprimer leur volonté et à participer à la décision. Le médecin peut se dispenser d'obtenir le consentement du tuteur dans le cas où le majeur protégé a exprimé sa volonté de garder le secret sur son état de santé, et si le traitement ou l'intervention s'impose pour sauvegarder la santé de la personne (loi n°2002-303 du 4 mars 2002).

Secret et discrétion professionnelle

Les personnels de l'établissement sont soumis au secret professionnel et sont tenus à une obligation de discrétion professionnelle pour tous les faits, informations ou documents dont ils ont connaissance dans l'exercice de leurs fonctions. Ces règles s'imposent de la même manière aux stagiaires et remplaçants et à toute personne intervenant dans la structure à quelque titre que ce soit.

Il est formellement interdit au personnel de percevoir quelque rémunération que ce soit de la part du résident ou de sa famille.

4.2 Les prestations

4.2.1 Linge et produits de toilette

Le linge personnel est à fournir par le résident ou sa famille. Un trousseau minimum est demandé à

l'entrée, à renouveler selon les besoins, et les saisons. Il fait l'objet d'un inventaire à l'entrée et à la sortie au sein du service. Tout au long du séjour, la modification du trousseau est à signaler au service afin de modifier l'inventaire en conséquence.

Pour le linge amené à l'entrée ou en cours de séjour, il est impératif d'en avertir le service et/ou la lingerie pour procéder au marquage. La famille peut, si elle le souhaite, assurer le traitement du linge. Il est tout de même vivement conseillé de procéder au marquage par l'intermédiaire du service de lingerie de l'établissement, sans coût supplémentaire.

La responsabilité de l'établissement ne saurait être engagée en cas de détérioration du linge personnel non compatible avec un lavage à haute température de type industriel.

Les travaux de couture sont à la charge de la personne hébergée ou de ses proches.

Le linge hôtelier est fourni par l'établissement (draps, linge de toilette, couvertures, linge de table) et entretenu par un prestataire extérieur sans coût supplémentaire. C'est un traitement industriel qui se traduit par une usure plus rapide qu'avec un lavage type familial, voire une détérioration accidentelle.

Des ventes de vêtements par des sociétés commerciales sont organisées 1 à 2 fois par an. Les résidents et familles sont informés des dates par voie d'affichage et par le site internet de l'établissement.

Les produits de toilette sont fournis par la personne hébergée à son entrée et renouvelés aussi souvent que nécessaire.

4.2.2 Repas et collations

Le petit déjeuner est servi entre 6h30 et 8h, en chambre.

Le déjeuner a lieu entre 11h45 et 13h, en salle à manger ou en chambre si l'état de santé de la personne hébergée l'exige, sur décision du médecin ou des infirmières. Un plan de table tient compte des habitudes et affinités de chacun, et des aides alimentaires nécessaires.

Une boisson accompagnée d'un biscuit est servie entre 15h et 15h30.

Le dîner a lieu à partir de 18h et s'effectue dans les mêmes conditions que le déjeuner.

Une collation nocturne peut être donnée au besoin entre 20h et 6h00.

Les visiteurs peuvent aider leur proche pour la prise des repas en accord avec l'équipe soignante uniquement.

Repas visiteurs

Les déjeuners peuvent être partagés avec famille ou amis dans un espace aménagé à cet effet. Les demandes sont à formuler au moins trois jours avant la date souhaitée auprès de l'accueil qui s'assure de l'organisation avec la cuisine centrale et le responsable de la résidence concernée. Le nombre d'invités est limité. Les prix des repas des accompagnants sont fixés annuellement par le Conseil de surveillance, portés au livret d'accueil ou consultables sur le site internet. Les repas invités ne sont pas acceptés les jours de Noël et de l'An.

Une salle peut être mise à votre disposition pour recevoir famille ou amis, voire fêter un événement particulier sur accord de la direction. La réservation de la salle doit être faite quinze jours à l'avance. Le service, l'entretien de la salle et les fournitures nécessaires restent à la charge de la personne hébergée.

4.2.3 Menus

Les repas sont préparés par la cuisine centrale de l'établissement en fonction des menus élaborés par la diététicienne et approuvés par la commission des menus qui se tient 3 fois par an dans chaque résidence. L'alimentation est adaptée aux besoins individuels (texture, régime, respect des aversions

alimentaires et des pratiques religieuses) dans la limite des contraintes d'une restauration collective. Les différents régimes alimentaires prescrits par les médecins sont respectés.

Les menus dans la gazette mensuelle distribuée à chaque résident et sont consultables sur le site internet.

4.2.4 Téléphone, Courrier, téléviseur, accès internet

Chaque chambre est équipée d'un poste **téléphonique**. La personne hébergée ou sa famille désirant la mise à disposition d'une ligne téléphonique devra en faire la demande auprès de l'accueil. Les frais des communications téléphoniques passées vers l'extérieur figureront sur les factures personnelles mensuelles.

Le courrier destiné aux personnes hébergées est distribué quotidiennement en chambre par un agent de l'établissement, exceptés les samedi, dimanche et jours fériés. Pour le départ du courrier, une boîte aux lettres est prévue à la résidence des Sablonnières. Sur le Pôle Santé Sud 37, le courrier affranchi est à déposer au point d'accueil. Pour un meilleur suivi des droits du résident, il est vivement recommandé aux familles d'envisager auprès de la poste un contrat de réexpédition pour le transfert du courrier administratif.

Des **téléviseurs** se trouvent dans les salons communs de chaque résidence. La personne hébergée peut apporter en chambre un téléviseur personnel (écran plat pour des raisons d'encombrement) installé par le service de maintenance de l'établissement ainsi qu'une radio s'il le souhaite, à utiliser avec discrétion pour préserver le repos de tous. En cas de troubles de l'audition, il peut être demandé le port d'un casque.

Un accès internet est disponible en demandant un code d'accès personnel à l'accueil du Pôle santé Sud 37. Les résidents ou visiteurs de la résidence Sablonnières peuvent faire la demande par téléphone au 02.47.72.32.32 (ou 30.32 depuis leur poste de chambre) pour éviter le déplacement.

4.2.5 Salons de coiffure

Sur chaque site, un salon est à la disposition d'un coiffeur professionnel régulier régi par une convention avec l'établissement. Les jours, horaires d'ouverture réservés et tarifs y sont affichés.

En dehors de ces horaires, d'autres professionnels expressément mandatés par le résident ou leur famille peuvent intervenir, sous réserve de la signature préalable d'une convention.

Remarque : les séances de coiffure dans les chambres ne sont pas autorisées sauf dans les cas d'impossibilité matérielle de déplacement de la personne hébergée.

Les prestations de coiffure sont directement payables aux coiffeurs professionnels et le Pôle Santé Sud 37 ne peut avoir à connaître de différend d'ordre financier entre le professionnel et le demandeur.

4.2.6 Pôle Bien-être - Animations

Animations, activités, loisirs

L'animation est l'affaire de tous sans pour autant être obligatoire. La personne hébergée est libre d'organiser sa journée selon ses désirs.

Une équipe d'animation est chargée de coordonner les activités proposées. Le programme est affiché

chaque mois et diffusé par la gazette mensuelle distribuée en chambre et sur le site internet de l'établissement. Les animations se déroulent principalement à l'intérieur de l'établissement (lecture des journaux, jeux, ateliers thérapeutiques, couture, tricot...).

Des activités ou séjours en extérieur sont également organisés pour les résidents en capacité de participer (marché du village, vendanges, rencontres inter-EHPAD...). Des prestations ponctuelles peuvent être proposées moyennant une participation financière (séjours...).

Des prestataires extérieurs et bénévoles ayant signé une convention avec l'établissement sont également sollicités pour diversifier l'offre d'animation (accordéoniste, chanteur...).

L'établissement recueille les suggestions et souhaits des résidents et des familles afin d'enrichir ses prestations.

L'espace Snoezelen et la balnéothérapie

Un accompagnement à l'espace sensoriel Snoezelen favorise la stimulation des cinq sens par la musique, les jeux de lumière, les sensations tactiles.

Des séances de balnéothérapie peuvent être régulièrement proposées à la personne hébergée volontaire.

La socio-esthéticienne

La personne hébergée qui en fait la demande peut se voir offrir des soins d'esthétique en chambre ou en salon.

4.2.7 Pratiques religieuses

Les conditions de pratique religieuse sont facilitées pour les résidents qui en font la demande, y compris la visite de représentants des différents cultes, sous réserve de ne pas troubler le fonctionnement normal des services.

L'établissement met à disposition des usagers une salle de recueillement, totalement libre d'accès, au rez-de-chaussée de la résidence Pôle Séniors et au 4^e étage de la résidence Sablonnières-UPAD. Un service religieux catholique est assuré dans l'établissement chaque mois ainsi que des messes à Noël, Pâques, et au 15 août.

Les contacts de différentes religions sont affichés à l'entrée de chaque salle de recueillement et disponibles à l'accueil.

Les moments de fin de vie sont accompagnés en respectant les pratiques et convictions selon les vœux formulés par la personne hébergée ou sa personne de confiance le cas échéant.

Un référent Laïcité est désigné depuis le 01/01/2022. Il a pour mission de sensibiliser les professionnels aux principes de laïcité, de les faire appliquer, et d'intervenir en cas de non-respect tant de la part de professionnels que d'usagers. Il organise la journée Laïcité annuelle, prévue le 9 décembre de chaque année. Et il établit un rapport annuel destiné aux autorités.

4.3 Les visites, sorties et absences

4.3.1 Les visites

La personne hébergée peut recevoir librement des visites, soit dans sa chambre, soit dans les locaux communs (hors salle à manger), à condition de ne pas gêner sa prise en charge ou celle des autres résidents.

Les visites sont privilégiées tous les jours de 13h à 20h. Elles sont déconseillées le matin (période de soins).

Toutefois, en cas de maladie infectieuse et contagieuse (rhume, grippe, gastro-entérite...), les visiteurs sont priés d'adopter une conduite bienveillante pour l'ensemble des résidents et éviter de les contaminer, au vu de leur fragilité. Le lavage des mains, le port de masque, voire le report de la visite sont autant de précautions à prendre pour limiter le risque de contagion. Pour des raisons de sécurité sanitaire, les visites peuvent être momentanément et formellement interdites.

Les visiteurs sont tenus de respecter la prise en charge des résidents par le personnel, les habitudes de vie et les contraintes alimentaires. Ils ne doivent pas troubler le repos des personnes hébergées, ni gêner le fonctionnement des services sous peine de devoir quitter les lieux. L'accès à l'établissement est interdit aux visiteurs qui seraient sous l'emprise de l'alcool ou de stupéfiants.

Les journalistes, photographes, démarcheurs et représentants ne peuvent pas rendre visite aux résidents sans l'accord préalable du Directeur. Il en va de même pour les personnes bénévoles qui doivent signer une convention avec l'établissement. Elles sont tenues à discrétion et soumises au règlement de fonctionnement.

La présence des animaux est tolérée en visite, tenus en laisse et éventuellement porteurs d'une muselière, en dehors des locaux destinés à la restauration et sous réserve expresse qu'ils ne perturbent pas le fonctionnement de l'établissement et la quiétude des autres résidents. En cas de difficulté, il sera demandé au propriétaire de l'animal domestique de l'éloigner.

4.3.2 Les sorties et absences

Chaque personne hébergée peut aller et venir librement.

Familles et amis peuvent emmener leurs proches, pour quelques heures, une journée, un week-end ou en séjour, en accord avec l'encadrement du service, sauf opposition manifestée par le représentant légal, le médecin ou le Directeur.

Toute absence prévue par le résident et/ou ses proches doit être signalée au service au préalable. Pendant son absence, la personne hébergée n'est plus sous la responsabilité de l'établissement.

La fermeture des portes de l'établissement est habituellement à 20h. Le résident ou sa famille doit indiquer à l'infirmière s'il doit rentrer après cette heure. L'ouverture des portes est à 7h00.

4.4 Décès, organisation des opérations funéraires

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.

Il est demandé à la personne hébergée ou à sa famille de faire connaître au plus tôt les dispositions qu'elle désire prendre en cas de décès (obsèques, notaire, etc...), pour que l'établissement puisse respecter ses volontés.

La souscription éventuelle d'un contrat obsèques peut être communiquée. Les dispositions funéraires, si elles n'ont pas fait l'objet d'un contrat d'obsèques, sont arrêtées par la famille (ou autre personne habilitée).

Les frais engagés en cette circonstance sont à la charge exclusive des familles et des héritiers.

L'établissement dispose d'une chambre mortuaire. Son usage donne lieu à facturation à partir du 4^{ème} jour suivant le décès à l'exception des défunts admis à l'aide sociale. Le tarif est affiché à l'accueil. Le

corps du défunt ne peut pas y rester plus de 6 jours après le décès. Un délai maximal de 10 jours est toléré uniquement pour les corps non réclamés par leur famille, délai au-delà duquel le Directeur fait procéder aux obsèques.

👉 Les effets personnels après décès

Au décès, le régisseur de l'établissement intervient pour récupérer les objets de valeur (bijoux, argent, éventuel testament) afin de les remettre à la Trésorerie Hospitalière, dans les trois jours suivant le décès.

Les objets et les effets apportés par la personne hébergée défunte restent la propriété des ayants droits (héritiers) qui doivent se charger du déménagement de ses biens en contrepartie de la signature d'un inventaire réalisé en présence du personnel de l'EHPAD.

La chambre doit être libérée dans un délai **maximum de 3 jours** suivants le décès.

Passé ce délai :

- l'agent désigné à cet effet, en présence d'un témoin, est autorisé à débarrasser la chambre et à entreposer les biens et autres effets personnels dans un local de l'établissement sans que les héritiers puissent lui reprocher la perte ou la casse des biens. Non réclamés par les héritiers dans un délai d'un an après le décès, ils sont considérés comme abandonnés.
- les produits de toilette peuvent être réemployés par l'établissement au bénéfice des résidents ou patients.
- les valeurs (bijoux, argent) déposées auprès de la trésorerie hospitalière et, non réclamées un an après le décès, sont remises à la Caisse des dépôts et consignations s'il s'agit de sommes d'argent, titres et valeurs mobilières, ou au service des Domaines pour les autres biens meubles.

5. MODALITES D'EXERCICE DES DROITS DES PERSONNES HEBERGEES

5.1 Charte des droits et libertés de la personne accueillie

Ce document figure en annexe du livret d'accueil remis à l'admission. Elle est affichée dans les accueils.

5.2 Désignation de la personne de confiance

Toute personne hébergée peut désigner par écrit une personne de confiance, (ami, parent ou autre proche), à consulter au cas où il ne pourrait pas exprimer sa volonté. L'information est donnée lors de l'admission et le formulaire est fourni dans le livret d'accueil. La désignation est révocable à tout moment par la personne hébergée.

5.3 Directives anticipées

La loi du 02 février 2016 article L1111-11 autorise toute personne majeure (y compris sous curatelle) à rédiger des directives anticipées pour le cas où elle serait un jour hors d'état d'exprimer sa volonté. Ces directives anticipées indiquent ses souhaits relatifs à sa fin de vie concernant les conditions de la limitation ou de l'arrêt de traitement. Elles doivent être écrites, datées, signées et être l'expression d'une volonté libre et éclairée. Elles sont valables sans limite de temps et peuvent être modifiées à tout moment par la personne intéressée. Un formulaire est proposé dans le livret d'accueil remis à l'admission ou disponible à l'accueil. Le médecin traitant ou la psychologue de l'établissement peut être sollicité. Les résidents qui sont sous tutelle peuvent rédiger leurs directives avec l'autorisation du juge des tutelles. Le tuteur ne peut ni l'assister, ni le représenter.

5.4 Dossier médical

Toute personne hébergée a accès sur demande à son dossier médical et de soins. La famille n'a aucun droit d'accès.

5.5 Informatique et libertés

Dans le cadre du Règlement Général sur la Protection des Données (RGPD), le résident signe à son admission un consentement à l'hébergement de ses données personnelles porté en annexe du contrat de séjour. Chaque résident dispose d'un droit d'opposition, d'accès et de limitation ou de rectification de ses données personnelles. Il peut exercer ce droit en écrivant au délégué à la protection des données - PSS37 - 90 Avenue du Général de Gaulle - 37800 Sainte Maure de Touraine.

5.6 La liberté d'aller et venir

Les personnes hébergées conservent la liberté d'aller et de venir, dans la limite de leur capacité cognitive et sous réserve de prévenir les personnels en indiquant l'heure prévue de retour. Cette liberté s'apprécie tant au regard de sa libre circulation à l'intérieur de la structure que de la possibilité qui lui est laissée de mener une vie ordinaire au sein de l'établissement.

Toutefois, certaines raisons peuvent légitimer une limitation de cette liberté. Tout d'abord, celles tenant à la sécurité et visant à protéger la personne d'elle-même, ou les tiers. Elles doivent être justifiées, précisées et connues. Ensuite, des raisons médicales ou paramédicales peuvent être retenues, si elles sont expliquées ou acceptées par l'intéressé(e). Enfin, des contraintes de soins et l'organisation interne de l'établissement peuvent être alléguées.

En tout état de cause, toute restriction ne peut s'envisager que si le bénéfice retiré est supérieur aux risques éventuels induits.

L'UPAD, parce qu'elle accueille des résidents présentant des troubles de déambulation et désorientation, dispose d'un accès sécurisé par des portes équipées de digicode assurant la sécurité. Il est de la vigilance de chacun que la personne hébergée ne sorte pas seule de cette unité.

5.7 Droits civiques

Dans la limite d'un jugement de protection juridique, tout résident est libre d'exercer son droit civique. Il est de la responsabilité de la famille ou du représentant légal d'offrir à la personne hébergée la possibilité de voter. Conformément aux dispositions du code électoral, les personnes accueillies qui le souhaitent sont invitées à exercer leur droit de vote, s'il le faut par procuration dans les délais selon le calendrier électoral et les contraintes d'inscription en mairie avant le 31 décembre de l'année précédant les élections.

5.8 Protection juridique

Pour toute personne s'avérant incapable d'agir dans son intérêt, une demande de mise sous protection juridique doit être envisagée. Elle peut être déclenchée soit par la famille, un proche, le médecin, ou le Directeur de l'établissement.

5.9 Droit à l'image

Dans le cadre de l'identitovigilance, des photographies de chaque personne hébergée sont prises quelques jours après son admission pour un usage strictement professionnel.

Pour différentes manifestations et rencontres organisées par le Pôle Santé Sud 37, les personnes

hébergées sont souvent amenées à être photographiées. Ces clichés peuvent ensuite être affichés, voir diffusés. Dans le cadre de la vie privée de chacun, une autorisation est demandée lors de l'admission.

6. LES REGLES EN COLLECTIVITE

Entrer en établissement, c'est bénéficier d'installations et de services collectifs (repas, animation, soins et surveillance médicale, etc...), mais aussi conserver sa liberté personnelle. Les résidents sont libres d'organiser leur journée à leur seule initiative : rester dans leur chambre, se promener ou participer aux différentes activités proposées.

Il existe des contraintes liées aux soins et à la vie en collectivité. Un climat de confiance est donc nécessaire. Il suppose la reconnaissance des droits et des devoirs de chacun dans l'esprit de la Charte des droits et des libertés :

- le respect de la dignité, de l'intégrité, de la vie privée, de l'intimité, de la sécurité,
- la liberté d'opinion, de culte, de circulation,
- le droit à l'information, aux visites,
- une prise en soins et un accompagnement individualisé de qualité favorisant le développement et l'autonomie, adapté à l'âge et aux besoins.

La vie affective et sexuelle de la personne hébergée est respectée dès lors qu'elle ne porte pas atteinte à la liberté, la dignité et l'intimité d'autrui.

Afin de préserver les libertés et la quiétude de chacun, il est recommandé par ailleurs :

- d'user avec discrétion des appareils de radio et de télévision ;
- de se conformer aux mesures de sécurité ;
- de ne pas conserver de denrées périssables en chambre sans surveillance ;
- d'atténuer les bruits et les lumières le soir ;
- de respecter les locaux, les installations techniques et les matériels de l'établissement ;
- d'adopter de façon générale, un comportement et une tenue compatibles avec la vie en communauté ;
- de se conformer aux horaires en vigueur dans l'établissement (horaires des repas et de distribution de médicaments) ;
- d'observer la propreté corporelle, dans le respect des habitudes de vie ;
- de faire usage des corbeilles, poubelles, cendriers extérieurs, ne rien jeter par la fenêtre ;
- de fumer à l'extérieur et en aucun cas dans une chambre équipée d'oxygène (décret du 15/11/2006) ;
- de ne pas montrer une consommation excessive de boissons alcoolisées dans l'enceinte de l'établissement. L'introduction de boissons alcoolisées ou de substances illicites dans l'établissement étant formellement interdite.

L'introduction ou la détention d'armes de quelque nature que ce soit est formellement interdite. A défaut, la personne hébergée doit la (les) remettre à l'administration qui peut solliciter les autorités de police pour confiscation.

Les animaux ne sont pas acceptés en hébergement.

7. MODALITE D'ASSOCIATION DES RESIDENTS ET DE LEUR FAMILLE

A LA VIE DE L'INSTITUTION

7.1 Conseil de la Vie Sociale

Le Conseil de vie sociale (CVS) est mis en œuvre conformément aux articles L.311-6, D.311-3 et suivants du Code de l'Action Sociale et des Familles. Il est composé de représentants des résidents, de représentants des familles (dont tuteurs) élus pour trois ans, de représentants des personnels et de membres élus du Conseil de surveillance. Leurs noms sont portés à connaissance de tous par voie d'affichage.

Le CVS est présidé par un représentant des résidents ou des familles.

Le Conseil de vie sociale donne son avis sur toute question intéressant le fonctionnement de l'établissement (organisation, vie quotidienne, activités, projets de travaux et d'équipement, nature et prix des services rendus...), dans ses activités d'EHPAD. Il se réunit au moins 3 fois par an.

En cas de réclamation ou de plainte, il convient en premier lieu de s'adresser au responsable du service, et le cas échéant d'adresser un courrier au Directeur de l'établissement.

7.2 Le projet de vie

L'EHPAD est un lieu de vie et de soins qui se donne pour mission principale d'accompagner la personne hébergée dans sa vie quotidienne et de répondre du mieux possible à ses besoins.

Un recueil d'informations personnelles est demandé à l'entrée avec la participation des proches du résident, qui se voit proposer un accompagnement individualisé et le plus adapté possible à ses besoins. Son consentement éclairé est à chaque fois recherché en l'informant des conditions et conséquences de l'accompagnement, par tous les moyens adaptés à sa situation, et en veillant à sa compréhension.

Pendant toute la durée du séjour, l'information et la communication entre les proches et l'établissement doivent s'instaurer afin d'assurer au mieux leur complémentarité dans un climat de confiance mutuelle, et ce, pendant toute la durée du séjour.

7.3 Retour de satisfaction et insatisfaction

↳ Au sein de l'établissement

Un recueil de satisfaction des résidents et de leurs familles est effectué une fois par an grâce à un questionnaire de satisfaction. L'établissement est engagé dans une démarche d'autoévaluation de la qualité de ses prestations et il fait réaliser tous les 5 ans une évaluation externe de ses prestations.

Le cadre de santé se tient à la disposition des personnes hébergées et de leurs familles souhaitant faire entendre une remarque, soit par téléphone, soit par courriel, soit en prenant rendez-vous. Ses coordonnées sont indiquées dans le livret d'accueil remis à l'admission.

Tout incident énoncé d'une plainte ou d'un conflit sera traité avec tout le soin exigé et donnera lieu à une réponse écrite ou à une entrevue.

Toute suggestion ou remarque peut être annoncée aux membres du conseil de vie sociale.

7.4 Traitement des plaintes et réclamations

Les résidents peuvent formuler durant leur séjour leurs réclamations ou plaintes par écrit auprès de la direction qui sera traitée et consignée dans un registre.

↳ Après de la direction de l'établissement

Les résidents peuvent formuler durant leur séjour leurs réclamations ou plaintes par écrit auprès de la direction qui sera traitée et consignée dans un registre. Une réponse sera apportée.

↳ Après des personnes dites qualifiées

Des personnes qualifiées, ainsi nommées, sont désignées conjointement par le préfet et le conseil départemental ayant pour mission de trouver des solutions par le dialogue aux conflits entre le résident et l'établissement. Ce sont des médiateurs externes. Leurs coordonnées sont portées dans le livret d'accueil remis à l'admission.

↳ Par le médiateur de la consommation

Toute personne hébergée a le droit de faire appel gratuitement à un médiateur de la consommation si un litige, uniquement portant sur la fourniture d'un service mentionné dans le contrat de séjour, n'est pas résolu avec la direction de l'établissement. Les coordonnées du médiateur nommé sont mentionnées dans le contrat de séjour et portées à l'affichage de l'établissement. Les questions médicales ou relatives aux soins sont exclues du champ de compétence du médiateur de la consommation. La demande de médiation n'est pas recevable si le résident ne justifie pas au préalable d'avoir tenté de régler le litige avec la direction par une réclamation écrite.

8. SECURITE DES PERSONNES ET DES BIENS RESPONSABILITES ET ASSURANCES

8.1 Sécurité des personnes

L'établissement met tout en œuvre pour assurer la sécurité des biens et des personnes conformément à la réglementation, ce qui porte notamment sur :

- la permanence des soins 24h/24 : appel-malade, veille de nuit ; mais il ne peut y avoir une présence constante d'un personnel dans la chambre du résident.
- les vigilances sanitaires : lutte contre la légionellose, les toxi-infections alimentaires, les infections nosocomiales et communautaires, la pharmacovigilance et matériovigilance... ;
- la délivrance nominative des médicaments ;
- l'utilisation de la méthode HACCP en cuisine, contrôles vétérinaires réguliers ;
- la gestion de situation exceptionnelle : plan canicule pour des vagues de chaleur (salles climatisées ou rafraîchies, boissons fraîches à disposition...), plan blanc pour les situations de crise.

↳ Procédure de signalement en cas de vulnérabilité du résident

Lorsque l'intérêt du résident semble menacé, le Directeur, sur avis médical, se réserve le droit de demander une mesure de protection juridique.

↳ Prévention des risques de maltraitance

La violence verbale et physique, les comportements ayant pour effet de porter atteinte à la dignité, ainsi que toute forme de mauvais traitement par excès ou par négligence sont interdits. Les faits de

violence sur autrui sont susceptibles d'entraîner des procédures administratives et judiciaires. Toute personne intervenant dans le service est tenue de signaler tout acte ou suspicion d'acte de maltraitance ou de malveillance. Les personnels ayant signalé des mauvais traitements ne peuvent encourir aucune discrimination dans leur emploi pour leur témoignage.

Le numéro national de signalement de négligences ou **maltraitements est le 39 77**.

↳ Consignes en cas d'accident

Toute personne qui est témoin d'un accident doit donner l'alerte en avertissant le personnel au plus vite.

↳ Sécurité électrique

Pour des raisons de sécurité, il est interdit à la personne hébergée d'utiliser différents appareils électriques tels que réchauds, radiateurs, cafetières, couvertures chauffantes, rallonges électriques, etc... Tout dysfonctionnement de matériel doit être signalé.

↳ Sécurité incendie

L'établissement dispose des équipements de dispositifs de détection. Il reçoit des contrôles externes réguliers et la visite de la commission départementale de sécurité. Il assure la formation obligatoire du personnel. Les personnes hébergées sont invitées à prendre connaissance des consignes de sécurité en matière d'incendie, affichées à chaque étage. Pour des raisons de sécurité et conformément à loi du 10 janvier 1991, il est interdit de fumer dans l'ensemble des locaux.

Les bougies et encens sont strictement interdits.

↳ Vigilance attentat :

Tout individu, véhicule, objet suspect doit être signalé.

↳ Procédure de signalement en cas de sortie non autorisée :

Toute absence anormale, suivant le profil de la personne hébergée sera signalée à la direction. Après avoir effectué les recherches au sein de l'établissement et aux abords les plus proches, le signalement de la personne est donné à la gendarmerie qui effectue les recherches nécessaires. Une photo récente de la personne accueillie est demandée le jour de l'admission conservée dans le dossier administratif.

8.2 Sécurité des biens - Responsabilité

Se voulant ouvert sur l'extérieur, l'établissement ne peut contrôler toutes les allées et venues des visiteurs. De ce fait, il est demandé aux résidents de ne pas laisser leur chambre ouverte lorsqu'ils s'absentent. La personne hébergée peut en avoir la clé sur autorisation du médecin coordonnateur.

↳ Effets personnels et Inventaires

Le résident dispose de son patrimoine et de ses revenus dans la limite d'une éventuelle mesure de protection juridique. Il peut apporter des effets personnels dans la limite de la sécurité, de l'espace de la chambre et du respect d'autrui. Le Directeur se garde le droit de refuser tout bien ou objet dont la nature ne justifie pas sa détention durant le séjour dans l'établissement.

Un inventaire des effets personnels du résident est dressé à l'entrée en présence d'un témoin. Il appartient au résident ou à tout déposant d'en faire la mise à jour sur l'inventaire à chaque nouveau

dépôt ou retrait en s'adressant au service. Un inventaire de sortie est dressé par un soignant en présence du résident ou de son représentant légal, à défaut de la personne référente, sinon en présence d'un témoin.

Prothèses

Il est vivement conseillé à la personne hébergée de graver ses lunettes. Il est particulièrement important qu'elle puisse ranger ses prothèses dentaires, auditives et lunettes dans une boîte identifiée à son nom et prénom pour limiter toute perte éventuelle car l'établissement n'en sera en aucun cas tenu pour responsable.

Dépôt objets et biens de valeur

Les articles L1113-1 à L1113-10 et R1113-1 à R1113-9 du Code de la Santé Publique relatifs au régime de sûreté des biens dans les établissements de santé et certains établissements sociaux ou médico- sociaux, prévoit que le résident ou son représentant légal reçoit, le jour de son admission, l'information écrite et orale relative aux règles de dépôt des biens et objets de valeur.

La personne hébergée est invitée à ne pas se munir de sommes d'argent importantes et de biens et objets de valeur mais à les confier à une personne de son entourage.

Les sommes d'argent, titres et valeurs mobilières, moyens de paiement, bijoux et objets précieux de petite taille peuvent être déposés directement auprès de la Trésorerie Hospitalière Départementale de Tours ou par l'intermédiaire du régisseur nommé par le Directeur de l'établissement. L'établissement ne peut conserver les biens dans son coffre que trente jours maximum, délai au-delà duquel ils sont remis à la Trésorerie hospitalière si le résident, ni son tuteur le cas échéant, ne sont en capacité de les récupérer. Un reçu sera remis au déposant à conserver précieusement. Un exemplaire de ce reçu peut être annexé au dossier du résident à son initiative.

Le retrait des objets déposés s'effectue par le déposant, son représentant légal ou toute personne mandatée par lui contre signature d'une décharge et d'une pièce d'identité.

En cas de décès du résident, le service des admissions, seulement s'il a connaissance d'un dépôt, en informe le notaire nommé. Les dépôts seront retirés à la Trésorerie uniquement sur présentation d'un certificat d'hérédité. Pour les résidents admis au titre de l'aide sociale, ils reviennent de droit au département.

Les clés, cartes diverses non de paiement, documents civils, portefeuille ne sont pas déposables auprès de la Trésorerie.

Lorsque le résident décide de conserver auprès de lui durant son séjour un ou plusieurs objets susceptibles d'être déposés, la responsabilité de l'établissement ne peut être engagée en cas de vol, perte ou détérioration, sauf faute avérée. Il ne peut être tenu responsable lorsque la perte ou la détérioration résulte de la nature ou d'un vice de la chose ou lorsque le dommage a été rendu nécessaire pour l'exécution d'un acte de soin.

Sort des objets non réclamés ou abandonnés

Tous les objets et valeurs abandonnés par la personne hébergée à sa sortie sont déposés entre les mains du comptable public. Ils sont également déposés en cas de décès. Les objets déposés en Trésorerie non réclamés au-delà d'un an après la sortie ou le décès seront remis à la caisse des dépôts et consignations s'il s'agit de sommes d'argent, titres et valeurs mobilières et au service des domaines pour les biens meubles afin d'être mis en vente.

8.3 Assurances

L'établissement est assuré pour l'exercice de ses différentes activités dans le cadre des lois et règlement en vigueur. La responsabilité de l'établissement ne pourra être engagée qu'en cas de dommage résultant d'une faute prouvée de l'établissement ou de l'un de ses agents.

Les règles générales de responsabilité applicables sont définies par les articles 1240 à 1242 du Code Civil. Au titre de l'assurance des biens et objets personnels, et pour les dommages dont le résident pourrait être la cause, il est fortement conseillé de souscrire une assurance responsabilité civile, voire dommages aux biens et de délivrer dans cette hypothèse une quittance au service des admissions chaque année.

La Directrice,
Marie-Bénédicte LEBATARD