

I. Droits, libertés individuelles et protection des personnes accueillies.

L'EHPAD Résidence Emilie de Villeneuve garantit à toute personne accueillie l'exercice de ses droits et libertés, à savoir :

1) Le respect de la dignité, de l'intégrité, de la vie privée, de l'intimité et de la sécurité des résidents.

Le respect de la dignité des personnes et de leurs libertés fondamentales suppose notamment :

- le droit à l'information,
- la liberté d'opinion et d'échanges d'idées,
- le libre droit aux visites,
- l'accès au téléphone,
- le respect de la vie privée,
- La liberté de culte

La liberté d'aller et venir est un droit fondamental pour les résidents.

Toutefois, si la liberté de déplacement d'un résident doit être restreinte pour des impératifs de sécurité, cela s'envisage conformément aux recommandations de bonnes pratiques et aux conférences de consensus relatifs aux modalités de contention dans les établissements médico-sociaux.

L'EHPAD est le domicile du résident. Le personnel frappe systématiquement et obligatoirement à la porte avant de pénétrer dans l'espace privatif de la chambre.

Les toilettes et soins sont effectués avec la porte de la chambre ou de la salle de bain fermée, afin de préserver l'intimité. Les portes des chambres sont équipées d'un signal visuel côté couloir pour prévenir si le résident est en soin.

La posture professionnelle : règles de droit commun et dispositions particulières stipulées dans le projet personnalisé du résident.

Les expressions de familiarité (tutoiement, utilisation du prénom etc.) ne sont pas utilisées. Toute exception à cette règle ainsi que sa justification sont stipulées dans le projet personnalisé du résident concerné.

Une commission éthique se réunit au moins une fois par an, afin de délibérer sur les postures professionnelles à adopter, ainsi que tout sujet méritant une réflexion collégiale (professionnels, résidents et aidants).

2) Le libre choix entre les prestations adaptées qui sont offertes au résident.

Restauration :



Il y a un menu unique, mais chacun doit pouvoir manger un repas adapté en fonction de ses goûts, de ses pathologies et même de son humeur.

Pour ce faire, nous proposons des menus établis sur 4 semaines par une diététicienne.

Ils sont affichés à l'entrée du restaurant. Ils prennent en compte les recommandations nutritionnelles des personnes âgées, mais aussi les remarques formulées par la commission restauration (à laquelle participent des résidents et l'encadrement de l'EHPAD).

Cependant, chaque résident bénéficie d'un plat réalisé en fonction des régimes qu'il doit suivre et des textures adaptées à son état.

Pour autant, il y a toujours des ajustements à faire au moment du service. C'est la raison pour laquelle le cuisinier, présent dans la salle de restaurant prépare toujours des plats de substitution généralement appréciés de tous (purée de pommes de terre, légumes variés, poisson, jambon, etc.).

Animations :

Le programme des animations prévoit des activités tous les jours, le matin et l'après-midi.

Les activités d'animation se veulent le plus variées et adaptées possibles, parfois même individualisées, pour les résidents qui ne peuvent pas ou ne souhaitent pas participer à des activités de groupe.

Sorties :



La résidence dispose d'un minibus qui permet de transporter jusqu'à 7 résidents et un deuxième qui peut en transporter 4 de plus. Ce qui permet d'organiser toutes sortes de sorties extra-muros.

Mais cela n'exclut pas le fait de proposer des sorties plus individualisées, comme d'aller faire quelques achats en ville avec un ou deux résidents.

Ces sorties peuvent être réalisées en collaboration avec d'autres EHPAD partenaires.

Chaque résident est libre d'organiser sa journée comme bon lui semble : rester en chambre, se promener ou participer aux activités proposées.

3) La prise en charge et l'accompagnement individualisé du résident et sa participation ou celle de son représentant légal à la conception et la mise en œuvre du projet personnalisé.

Nous veillons à la qualité de vie de la personne accueillie durant tout son séjour.

Le principe est donc d'adapter la relation aux besoins du résident.

L'élaboration, l'évaluation et la mise à jour du projet personnalisé est le garant de ce positionnement de l'usager au centre de l'accompagnement par l'ensemble des services.

Le projet personnalisé du résident permet de décrire et d'analyser les différents aspects de son accompagnement. Il est constitué de 3 grandes parties :

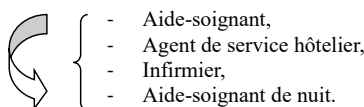
- **le projet de vie** qui aborde des points tels que les directives anticipées et la personne de confiance, l'aménagement de la chambre, les préférences alimentaires, les habitudes de vie, les préférences en terme d'occupations...

- **le plan d'aide** qui analyse les aides nécessaires au résident pour les actes de vie quotidienne (toilette, habillage, marche, alimentation...).

- **le projet de soins** qui reprend les pathologies, traitements et toute la dimension médicale et paramédicale de l'accompagnement du résident.

Le projet personnalisé est généralement réalisé dans les deux mois qui suivent l'entrée du résident dans la structure. Il est réactualisé au moins une fois par an, ou à l'occasion d'une modification majeure de son accompagnement.

Le projet personnalisé s'inscrit dans la volonté d'interdisciplinarité prônée par l'établissement et inclut tous les professionnels dans l'accompagnement de la personne (soins, hôtellerie, animation et libéraux...). Lors de l'élaboration de la procédure de ces projets, chaque résident s'est vu attribué un quadrinôme de référents :



L'intérêt est de créer une relation de confiance particulière avec le résident afin de permettre des échanges fructueux et pertinents pour l'élaboration du projet personnalisé.

La famille du résident peut participer à ce projet, si la personne concernée donne préalablement son accord. Dès lors, une rencontre est programmée entre le résident, la famille et les différents partenaires afin d'échanger ensemble sur les diverses problématiques.

4) Accès et confidentialité des informations concernant le résident.

✓ Règles de confidentialité

Le dossier de soins est informatisé, le respect de la confidentialité des données relatives au résident est garanti dans le respect de la réglementation en vigueur.

La consultation du dossier médical et de soins, en particulier, est exclusivement réservée au personnel médical et paramédical selon une procédure établie conformément au Code de la santé publique : articles R1111-1 à R1111-8 et à la CNIL.

Toutes les données personnelles relatives aux résidents sont protégées : données papier rangées dans des meubles fermant à clé et données informatiques protégées par des accès réglementés.

✓ Droit d'accès

Tout résident et, le cas échéant, son représentant légal, a accès, sur demande formulée de manière précise, à son dossier médical et de soins (loi du 4 mars 2002). La communication de ces données peut s'effectuer avec un accompagnement psychologique ou médical approprié si nécessaire.

De même, tout résident et/ou son représentant légal, a accès sur simple demande à son dossier administratif. Conformément à la législation, chaque résident dispose du droit d'opposition et de rectification des données le concernant (CNIL).

5) Droit à l'image.

Lors de l'admission, le résident et/ou son représentant légal renseigne le formulaire de droit à l'image qui lui est proposé. Il indique ainsi s'il autorise ou non l'établissement à réaliser des photos ou vidéos (notamment dans le cadre des activités d'animation) et à les diffuser sur les supports média internes à la Résidence.

6) Information sur les droits fondamentaux de la personne âgée et les protections particulières légales et contractuelles dont il bénéficie, ainsi que sur les voies de recours à sa disposition – Les personnes qualifiées.

Lors de son admission, il est remis à chaque personne accueillie les documents légaux prévus par le Code de l'action sociale et des familles :

- Livret d'accueil,
- Règlement de fonctionnement,
- Charte des droits et libertés des personnes accueillies,
- Coordonnées des personnes qualifiées.

Il est établi un contrat de séjour dans les 15 jours suivant l'arrivée du résident.

Les informations sur les voies de recours à disposition des résidents figurent ci-après et sont affichés dans l'établissement, notamment le numéro d'appel national SOS Maltraitance 3977.

Contacteur l'ARS (agence régionale de santé) et le conseil départemental.

En établissement, le signalement peut être transmis à l'ARS et au Conseil Départemental qui ont une mission de contrôle. Ils pourront réaliser des inspections et enquêtes au sein de la structure concernée. Ces inspections peuvent donner lieu à des injonctions administratives qui visent à corriger les dysfonctionnements constatés. Dans les situations les plus graves, elles peuvent conduire à des fermetures provisoires ou définitives des structures.

Si vous constatez une situation de maltraitance en maison de retraite de la part d'un professionnel sur un résident, vous pouvez aussi le signaler directement au directeur.

Source : <http://www.pour-les-personnes-agees.gouv.fr/>

7) Expression des résidents et des familles :

Le Conseil de la Vie Sociale et les autres formes de participation.

Le résident est impliqué au quotidien dans le fonctionnement de l'établissement.

Pour cela, de nombreuses dispositions sont mises en œuvre :

➤ Tous les matins, le service animation propose un accueil autour d'un café suivi d'un temps d'échange au cours duquel le résident peut s'informer, s'exprimer, faire part de ses remarques.

➤ A chaque repas, le cuisinier en contact direct avec les résidents, fait la mise en assiette dans la salle de restaurant.

➤ Des commissions restauration sont organisées chaque trimestre à partir de l'avis des résidents et avec leur participation active.

➤ Les résidents peuvent participer aux tâches quotidiennes (préparation d'une partie du repas, mise de la table, nettoyage sommaire, etc.).

➤ Des enquêtes de satisfaction sont menées tous les ans alternativement auprès des résidents ou des familles.

➤ Le Conseil de la Vie Sociale (CVS) se réunit 3 fois par an et plus si besoin.

Il est un moyen d'expression des résidents et des familles et peut être consulté sur les questions relatives à la

vie de l'établissement.

Une boîte aux lettres située au 1^{er} étage, à proximité du bureau de direction, est à la disposition des résidents et des familles pour correspondre avec leurs représentants au Conseil de la vie sociale. Ceux-ci peuvent être saisis par les résidents et les familles pour jouer un rôle de médiateur et de facilitateur en cas de désaccord avec la Direction de l'établissement.

➤ Les résidents et leurs proches peuvent facilement s'adresser aux membres de la direction, soit en les rencontrant dans leur bureau, sans rendez-vous, soit lors de leur passage régulier dans les services,

8) Exercice des droits civiques – liberté de culte et principes de laïcité.

Les principes républicains de laïcité, d'égalité et de liberté d'exercice des droits civiques, dans l'EHPAD Résidence Emilie de Villeneuve, sont garantis par l'adhésion à deux chartes dont les principes sont complémentaires :

- Charte des droits et libertés de la personne accueillie
- Charte des droits et libertés de la personne âgée en situation de handicap ou de dépendance.

Les conditions de la pratique religieuse ou philosophique, y compris la visite de représentants des différentes confessions, sont facilitées aux résidents qui en font la demande. Les personnels et les 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.

9) Relations avec les proches.

L'avis des proches et des familles est régulièrement sollicité et les relations avec l'établissement facilitées :

- réunions du CVS (Conseil de la Vie Sociale),
- groupes de paroles organisés par la psychologue, et la direction
- possibilité de contact par e-mail pour les familles géographiquement éloignées,
- fête des familles (repas animé) et fête de Noël (spectacle et goûter) à l'occasion desquelles chaque résident peut inviter 2 personnes,
- participation bénévole aux animations événementielles et sorties
- le résident peut inviter son entourage autour d'un repas le midi. Un espace intime est alors aménagé pour la table des invités. La réservation doit être faite 48h avant auprès de l'accueil. Les horaires de repas doivent être respectés.
- de nombreux espaces conviviaux permettent aux résidents de partager des moments avec leurs proches : en dehors de l'espace privatif de la chambre, en toute intimité, dans les salons d'étage, sous les terrasses ombragées, dans le jardin d'agrément ou dans le parc de 4 hectares,
- dans certains cas, les aidants peuvent participer à l'accompagnement thérapeutique (repas, toilette, etc.).

10) Organisation, affectation à usage collectif ou privé des locaux et bâtiments, conditions générales de leur accès et de leur utilisation.

● Les espaces privés

L'établissement compte 78 chambres dont 77 simples et 1 double.

- EN HEBERGEMENT PERMANENT : 75 chambres simples et 1 double.

- EN HEBERGEMENT TEMPORAIRE : 2 chambres simples

Toutes ces chambres disposent d'un cabinet de toilette avec douche et sont équipées d'un mobilier de base comprenant un lit, un fauteuil, un chevet, une armoire et une table de bureau.

Les résidents qui le souhaitent ont la possibilité de personnaliser leur chambre en y apportant des petits meubles, éléments de décoration et objets personnels, tout en préservant un espace suffisant pour pouvoir se déplacer facilement dans la pièce. Toutefois, ces modifications sont sujettes à avis et accord de la direction.

Toutes les chambres disposent d'un téléviseur et d'un téléphone, dont le branchement est fait sur demande, ainsi qu'un accès Internet.

Le ménage (bionettoyage) de la chambre est assuré par le personnel de l'établissement.

Les petites réparations sont réalisées par un agent d'entretien de l'établissement, l'intervention est comprise dans le tarif journalier d'hébergement.

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

Certaines chambres sont équipées de lève-malades plafonniers permettant de faciliter l'assistance au déplacement par les aides-soignants.

● Les espaces collectifs

Toute personne souhaitant pénétrer dans l'établissement doit se faire connaître auprès du personnel d'accueil.
L'entrée principale est située au 9 avenue Emilie de Villeneuve.

L'établissement est accessible aux personnes à mobilité réduite.

● Les espaces de soins



Infirmerie, local sécurisé pour les médicaments, bureau de l'infirmière coordonnatrice, bureau médical, salle polyvalente de motricité, espaces-relais soins dans les étages, salle de bain équipée d'un lit/douche (2^{ème} étage).

Ces espaces ne sont pas en accès libre mais sont accessibles uniquement au personnel autorisé ainsi qu'aux résidents et aux familles, sur rendez-vous avec les professionnels concernés ou lors d'activités de soins programmées.

● Les espaces d'animation

- ✎ Le bureau des animateurs,
- ✎ 3 espaces de cuisine thérapeutique (5^{ème} étage, 4^{ème} étage, Unité Protégée),
- ✎ 1 salle d'activités polyvalente (2^{ème} étage),
- ✎ 1 salle d'animation / détente (3^{ème} étage et 4^{ème} étage)
- ✎ 1 espace d'activités pour l'Accueil de Jour (1^{er} étage)
- ✎ 1 espace d'activités thérapeutique (5^{ème} étage).

Tous ces espaces (en dehors du bureau réservé aux professionnels) sont accessibles aux résidents aux horaires

des activités prévues aux différents programmes d'animation.

● Les espaces détente

En accès libre : salon bibliothèque (1er étage), terrasses, jardin aménagé avec accès sécurisé au parc, terrain de pétanque, chapelle du couvent, salles climatisées, ...

Aux horaires des rendez-vous programmés : salon de coiffure, espace Snoezelen, ...

● Les espaces spécifiques

L'établissement comporte une Unité Protégée « La Chaumière » située au 3ème étage qui comprend :

✎ Une aile comportant 10 chambres simples avec accès sécurisé permettant d'éviter l'intrusion de résidents désorientés,

✎ 1 jardin d'agrément équipé de bancs,

✎ 1 patio équipé de mobilier d'extérieur,

✎ 1 jardin thérapeutique comportant 2 grandes jardinières adaptées

✎ 1 petit salon,

✎ 1 grand salon comprenant :

-1 cuisine thérapeutique,

-1 espace de restauration et d'activités,

-1 espace de repos,

✎ 1 salle Snoezelen,

✎ 1 WC,

✎ 2 pièces de rangement

L'accès à l'Unité Protégée « La Chaumière » est réglementé : seuls sont autorisés les visiteurs ayant un lien avec les résidents de « La Chaumière ». La sortie ne peut se faire qu'avec l'accompagnement d'un professionnel de l'établissement.

D'autres lieux répartis dans l'établissement sont mis à la disposition des résidents de « La Chaumière » et des soignants pour diverses activités :

-la cuisine,

-les jardins et terrasses,

-la salle Snoezelen et les salons.

Selon les activités proposées, les ateliers se déroulent dans les lieux les plus adaptés.

11) La surveillance médicale.

Le libre choix du médecin traitant est garanti au résident dans le cadre des modalités réglementaires en vigueur, il en est de même pour le choix d'intervenants paramédicaux comme le kinésithérapeute, le pédicure-podologue ...

Les soins infirmiers sont assurés par les infirmiers salariés de l'établissement.

Le médecin coordonnateur de l'établissement est chargé de la coordination des soins.

Il contribue par son action à la qualité de la prise en charge gériatrique en favorisant une prescription des différents intervenants, adaptée aux besoins des résidents.

Il élabore et met en œuvre, avec le concours de l'équipe soignante et des professionnels de santé libéraux, le projet de soins qui fait partie intégrante du projet institutionnel.

Ce projet précise les modalités d'organisation des soins au sein de l'établissement en fonction de l'état de santé des résidents et les modalités de coordination des différents intervenants.

Il peut être contacté par tout résident ou famille pour les questions concernant la mise en œuvre des soins.

Tout achat de matériel médical doit faire l'objet d'une concertation avec le personnel infirmier.

La fin de vie

Soins palliatifs :

Les soins palliatifs sont des soins ACTIFS et EVOLUTIFS pratiqués par toute une équipe pluridisciplinaire (médecin, aide soignantes, infirmières, psychologue, ASH, ergothérapeute, psychomotricien), avec l'aide du réseau partenaire Dispositif d'Appui à la Coordination (RESOPALID).

L'objectif premier des soins palliatifs et d'accompagnement vise le confort de la personne dans la prise en compte de l'Être, du sujet global et de sa souffrance au-delà d'une « surmédicalisation » de la mort.

Respect de la fin de vie :

L'intervention de professionnels et d'associations spécialisés dans la fin de vie permet à tout résident de vivre ses derniers instants pleinement.

La question éthique est omniprésente, avant même que le cas de la fin de vie ne se manifeste.

La formation des équipes, l'intervention de la psychologue de l'établissement, la relation de confiance instaurée entre les professionnels et le résident et son entourage, permettent une approche sereine de ces moments qui pourraient susciter des craintes.

Le respect de la dignité du résident est un principe fondamental de l'accompagnement de fin de vie.

Respect des volontés :

L'EHPAD Résidence Emilie de Villeneuve ne dispose pas de chambre funéraire. Il est recommandé de se rapprocher d'une entreprise de pompes funèbres afin d'anticiper sur les dernières volontés de la personne.

Dans le cas où une convention d'obsèques a été établie, le résident ou son représentant est prié d'en informer le personnel administratif de l'EHPAD et l'infirmière coordonnatrice.

↳ Dispositions relatives aux transferts et déplacements, modalités d'organisation des transports et déplacements.

Les déplacements à l'extérieur de l'établissement et notamment les consultations chez les médecins libéraux spécialistes ou dans les établissements de santé sont à la charge du résident et de son entourage. Les proches aidants seront informés des rendez-vous afin de pouvoir s'organiser.

↳ Mesures prévues en cas d'urgence ou de situation exceptionnelle - Modalités de rétablissement des prestations dispensées par l'établissement lorsqu'elles ont été interrompues.

Vague de chaleur

Certains locaux de l'établissement sont climatisés :

1^{er} étage : couloirs et salon,

2^{ème} étage : couloirs et salon,

3^{ème} étage : salle d'animation et salle de restaurant,

4^{ème} étage : tous les couloirs et le salon

5^{ème} étage : tous les couloirs et le salon.

Des boissons fraîches sont mises à la disposition ou servies régulièrement aux résidents, des fontaines d'eau

fraîches sont installées aux principaux lieux de passage.

Il est institué dans chaque département un plan d'alerte et d'urgence qui est mobilisé au profit des personnes âgées en cas de risques climatiques exceptionnels.

Vigilances sanitaires

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

Mesures relatives à la sûreté des personnes et des biens.

◆ Sécurité incendie - Equipements et installations à risques - accessibilité

L'établissement s'engage à respecter la législation en vigueur (notamment l'article R111-19 à R111-19-3 du code de la construction et de l'habitation relatif à l'accessibilité aux personnes handicapées des établissements recevant du public et des installations ouvertes au public lors de leur construction ou de leur création) et à assurer la présence constante chaque nuit dans l'établissement d'au moins 2 agents, dont l'un a la qualification d'aide-soignante.

Les locaux sont équipés de dispositifs de sécurité appropriés et ont reçu la visite de la commission départementale de sécurité qui a rendu un avis favorable à l'exploitation.

Des exercices et formations du personnel contre l'incendie sont régulièrement organisés.

L'établissement s'engage à lever les éventuelles observations formulées dans les procès-verbaux de la commission compétente, et dans les délais impartis.

L'identification des risques, notamment le risque de canicule, et leur prévention sont prises en compte et un plan bleu fixant les modalités d'organisation en cas de crise sanitaire ou environnementale est formalisé par le gestionnaire.

L'analyse des risques et défaillances électriques a également été réalisée et un groupe électrogène a été installé.

L'établissement s'engage à se conformer à la réglementation en vigueur concernant les règles d'hygiène relatives à la restauration, l'hôtellerie et les soins, ainsi que la qualité de l'eau (prévention de la légionellose).

◆ Prévention et gestion de la maltraitance

L'établissement met en œuvre une politique active de prévention de la maltraitance en particulier au moyen de la formation et la professionnalisation de tous les intervenants.

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 (protection de la victime, mesures disciplinaires ...).

Elle a en outre l'obligation d'effectuer un signalement auprès des autorités compétentes. (Gendarmerie, Procureur de la République, ARS, Président du Conseil Départemental ...)

Les personnels ont l'obligation légale de signaler les faits ou suspicions de maltraitance dont ils sont témoins ou qui sont portés à leur connaissance dans l'exercice de leurs fonctions.

A défaut, leur responsabilité civile et pénale pourra être engagée. Les personnes ayant effectué un signalement sont protégées conformément à la législation en vigueur.

◆ Système d'appel malade

Chaque aide-soignant et infirmier est doté d'un téléphone DECT capable de recevoir les communications téléphoniques et les alertes des appels-malades dont sont équipées toutes les chambres des résidents, ainsi que

les tous les WC communs. Un logiciel permet d'avoir une traçabilité des appels et des temps de réponse.

◆ Protection contre les violences

Il est rappelé que les faits de violence sur autrui sont susceptibles d'entraîner des procédures administratives et judiciaires. Des caméras sont installées dans les couloirs, salons et salles à manger afin d'identifier tout acte malveillant. Ces vidéos sont susceptibles d'être confiées pour tout contrôle par la direction et les autorités de police, gendarmerie et huissiers de justice. La direction pourra se servir de ces vidéos à des fins de sanctions disciplinaires.

◆ Protection des biens de valeur des résidents

Il est vivement conseillé aux résidents de ne pas conserver dans leur chambre de grosses sommes d'argent ou des objets de valeur, mais de les confier à leurs proches.

Cependant, un coffre situé au service administratif est à la disposition des résidents et accessible aux heures de bureau. Les biens de valeur peuvent y être déposés contre réception d'un reçu et après inventaire. Ils sont restitués sur simple demande du propriétaire ou à l'issue du séjour dans l'établissement.

Pour les biens non déposés, l'établissement ne saurait être tenu responsable en cas de perte, de vol ou de dégradation.

Par ailleurs, il est possible aux résidents qui le souhaitent, de louer un petit coffre individuel qui sera installé dans leur chambre.

Des caméras sont installées dans les couloirs, salons et salles à manger afin d'identifier tout acte malveillant. Ces vidéos sont susceptibles d'être confiées pour tout contrôle par la direction et les autorités de police, gendarmerie et huissiers de justice. La direction pourra se servir de ces vidéos à des fins de sanctions disciplinaires.

↳ Assurances.

L'établissement est assuré pour l'exercice de ses différentes activités, dans le cadre des lois et règlements en vigueur.

Cette assurance n'exonère pas la responsabilité du résident pour les dommages dont il pourrait être la cause.

Il est donc demandé à la personne accueillie de souscrire une assurance responsabilité civile individuelle dont elle fournit chaque année une attestation à l'établissement.

II. ORGANISATION INSTITUTIONNELLE

↳ L'organisme gestionnaire et l'EHPAD – valeurs – éthique.

Un grand nombre **des valeurs de l'organisme gestionnaire** proviennent de la Congrégation de l'Immaculée Conception, à l'origine de la création de l'établissement : bienveillance, dévouement, humilité.

Elles ne sont cependant pas l'unique référence. En effet, un grand nombre de membres du Conseil d'Administration sont des personnes laïques dont les convictions religieuses ne sont pas affichées.

Ces valeurs sont donc avant tout humanistes et bien qu'elles ne figurent dans un aucun document, nous pouvons les résumer en quelques mots :

Entraide – Convivialité – Respect – Engagement – Evolution – Formation

Loin d'être dans un conservatisme nostalgique, l'organisme gestionnaire a souhaité mettre en œuvre les dernières évolutions du secteur, tant en matière architecturale, qu'en matière de qualité de l'accompagnement, mais aussi en matière d'offre de services.

La qualité de la gestion des relations humaines est aussi fondamentale dans le projet de l'établissement.

Le personnel de l'établissement a souhaité s'enrichir d'une **Commission Ethique** dont la composition permet d'entendre la parole des différents acteurs et partenaires de l'accompagnement des résidents : résidents, familles, personnels, membres du conseil d'administration.

Les thématiques abordées sont celles du quotidien des résidents, des professionnels et des proches.

La Commission Ethique permet de confronter les points de vue pour aboutir à une décision consensuelle qui guidera les équipes dans l'accompagnement des résidents.

Pré-admission – admission.

Les modalités de l'admission :

La commission médicale d'admission, une fois par semaine, examine tout nouveau dossier de demande d'admission et prononce un avis médical sur le dossier, complété par un avis administratif du Directeur.

Si les deux avis sont positifs, le dossier est mis en liste d'attente.

Dans le cas contraire, un avis négatif argumenté est communiqué au résident et/ou à la famille concerné(e).

Le comité de direction désigne ensuite 2 ou 3 dossiers pour lesquels l'entrée est imminente. L'Infirmière Coordonnatrice prend contact avec la famille ou le futur résident pour préparer l'admission prochaine, dès qu'une place est disponible.

Le choix du dossier se fait selon plusieurs critères :

- compatibilité du profil comportemental avec l'unité dans laquelle la place est disponible (troubles psychiques, déambulation, dépendance, etc.)

- compatibilité du GIR (Groupe Iso-Ressources) du résident avec le GMP (Gir Moyen Pondéré) de l'établissement. Autrement dit, si la dépendance moyenne de l'établissement (score GMP) est élevée, c'est un résident plutôt autonome qui sera admis. Inversement, si le GMP est faible, c'est un résident dépendant qui sera privilégié. Cela afin de préserver une homogénéité dans la charge de travail du personnel et de répondre aux engagements de l'EHPAD Résidence Emilie de Villeneuve avec les autorités de tutelle (ARS et Département).

- consentement du résident et accord pour une admission dans de brefs délais. Ce dernier élément est important et nécessite que l'admission soit préparée plusieurs mois à l'avance,

- compatibilité du financement : l'étude du dossier permet de vérifier les capacités de financement par le futur résident (et/ou ses proches) ou, le cas échéant, du financement par l'Aide-Sociale.

L'entrée dans l'établissement nécessite la coordination des équipes administratives, soignantes et d'animation. En effet, l'administration est chargée de renseigner le dossier informatique qui apparaîtra dans le logiciel de soins et qui permettra à l'ensemble de l'équipe de soins d'accéder aux informations nécessaires à l'accompagnement.

Les équipes de soins élaborent également le projet personnalisé du résident (projet de vie, projet de soins, relations avec l'entourage, etc.).

L'équipe d'animation est ensuite chargée d'accompagner le résident afin de faciliter son intégration dans la collectivité.

Des évaluations régulières sont ensuite réalisées.

☞ L'unité protégée : La Chaumière

L'Unité Protégée « La Chaumière » est un lieu de vie sécurisé (sortie maîtrisée grâce à un dispositif de reconnaissance digitale n'autorisant que le personnel à sortir). Des critères médicaux permettent d'identifier les résidents pour lesquels l'hébergement à « La Chaumière » est recommandé. Le représentant légal du résident ou sa personne de confiance sera alors avisé de son transfert dans une chambre au sein de cette Unité Protégée.

Lorsque les critères d'inclusion à « La Chaumière » évoluent et n'affectent plus le comportement du résident, ce dernier sera transféré en dehors de l'Unité Protégée.

Ces décisions sont prises par la commission médicale d'établissement.

☞ L'Accueil de jour

L'accueil de jour a une capacité de 8 places. Il est ouvert du **lundi au vendredi de 10h à 17h00**, sauf les jours fériés. Il se situe au salon du 1er étage et porte le nom de « La Parenthèse ».

L'Accueil de jour s'adresse aux personnes atteintes de troubles cognitifs identifiés, vivant à domicile seules ou en famille, ayant des capacités motrices préservées, et ne présentant pas de troubles incompatibles avec une vie en collectivité.

Le transport quotidien entre le domicile et l'établissement est inclus dans la prestation.

☞ L'hébergement temporaire

L'Hébergement Temporaire propose une durée de séjour qui varie entre **30 et 90 jours**. Le projet de sortie doit être défini avant l'admission.

Le séjour d'Hébergement Temporaire n'a pas vocation à se transformer en Hébergement Permanent, la date de sortie indiquée dans le contrat de séjour doit être scrupuleusement respectée.

Les conditions d'admission et d'hébergement sont identiques à l'Hébergement Permanent.

☞ Le PASA – Pôle d'Activité et de Soins Adaptés

Parce que chaque cas est unique et qu'en EHPAD nous nous devons de proposer des ateliers adaptés aux capacités de chacun, le P.A.S.A propose un accompagnement thérapeutique aux personnes ayant un diagnostic établi de maladie d'Alzheimer ou maladie apparentée, présentant des troubles du comportement modérés et pouvant se déplacer seul, avec ou sans aide technique.

Au sein de l'établissement, environ 40 résidents bénéficient de ce type de prise en soins, c'est ce que l'on appelle la « file active ».

Chaque jour, du lundi au dimanche, 14 d'entre eux bénéficient d'ateliers thérapeutiques adaptés à leurs capacités et besoins.

Les objectifs :

- Accompagner, stimuler et maintenir les capacités cognitives et physiques,
- Favoriser le lien social, l'estime de soi, la notion de plaisir et de bien-être,
- Limiter les troubles du comportement

🔗 La démarche d'amélioration continue de la qualité.

L'EHPAD Résidence Emilie de Villeneuve est engagé dans une évaluation interne de ses pratiques.

Celles-ci font l'objet d'un suivi permanent grâce à un logiciel spécialement dédié. L'ensemble du personnel participe à cette démarche. Deux échéances sont attendues pour valider cette démarche :

- Audit régulier à présenter aux autorités de contrôle avant la prochaine évaluation externe
- 2027 : Evaluation externe

Lors de la signature de la Convention Tripartite, le 28/05/2015, l'établissement s'est engagé à suivre un planning de recommandations formulées par l'ARS (Agence Régionale de Santé). L'établissement a signé un CPOM (Contrat Pluri annuel d'Objectifs et de Moyens) le 31/12/2023

La HAS (Haute Autorité de Santé) se révèle être également une ressource importante quant à l'identification de bonnes pratiques.

Comme l'exige la démarche qualité, toute pratique est constamment évaluée en vue de son amélioration.

Par ailleurs, en tant que membre adhérent de l'UDEPA81 (Union Départementale des Etablissements pour Personnes Agées), de nombreux échanges concernant les bonnes pratiques respectives des EHPAD du Tarn permettent d'améliorer la qualité de l'accompagnement des résidents de l'ensemble des établissements du département.

La Résidence est également adhérente à la FNADEPA (Fédération Nationale d'Aides à Domicile et Etablissements pour Personnes Agées).

◇ La gestion des plaintes, réclamations et évènements indésirables :

Dans le cadre de sa démarche d'amélioration continue de la qualité, l'établissement procède à l'enregistrement et au traitement de tout évènement ou incident qui révèle un dysfonctionnement de son organisation. Un comité de gestion des évènements indésirables est organisé mensuellement afin de déterminer des actions correctives et préventives. Ces évènements doivent être présentés en C.V.S.

Toute plainte ou réclamation sera traitée avec tout le soin exigé et donnera lieu à une réponse écrite si nécessaire. Un QR code est à disposition des résidents et familles dans les chambres. Il permet de rédiger rapidement une réclamation qui sera reçu par la direction.

Les voies de recours à disposition des résidents en cas de conflit sont communiquées dans les documents légaux remis lors de l'admission.

Parmi elles, **les personnes qualifiées** désignées conjointement par le Préfet du département et le Président du Conseil Départemental et l'ARS Occitanie dont les coordonnées sont : ***mise à jour le 17 juin 2023***

Dr PRADINES Bernard

☎ 06 10 40 18 45

bpradines@aol.com

M. SOUCHON Alric

☎ 06 82 66 36 73

alric.souchon3@wanadoo.fr

Commenté [D1]:

III. Obligations et devoirs.

↳ Règles de vie collective.

□ Comportement à l'égard d'autrui – le respect d'autrui

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

- d'user avec discrétion des appareils de radio et de télévision ou éventuellement d'utiliser un casque

d'écoute,

- de se conformer aux mesures de sécurité affichées dans l'établissement,
- d'atténuer les bruits et les lumières le soir,
- de respecter le matériel et mobilier de l'établissement, de ne pas nuire à la propreté des locaux (y compris les chambres) et d'éviter tout gaspillage,
- de se conformer aux horaires en vigueur dans l'établissement,
- d'adopter, d'une façon générale, un comportement courtois, compatible avec la vie en collectivité.

Par mesure d'hygiène et de sécurité, il est strictement interdit de fumer dans l'établissement.

Les pourboires, dons, gratifications en faveur du personnel, de quelque nature qu'ils soient, pour quelque raison que ce soit, sont rigoureusement interdits.

□ Hygiène

Certaines personnes peuvent avoir eu une hygiène corporelle négligée.

Pourtant, en collectivité, le manque d'hygiène d'une personne peut être dérangerant pour l'entourage et peut présenter des risques d'infections nosocomiales pour les sujets les plus fragiles.

La relation de confiance instaurée avec le résident et ses proches est alors indispensable pour amener le résident à une meilleure hygiène corporelle, tout en évitant de le faire à sa place pour ne pas l'infantiliser.

□ Repas

Les repas sont servis à la salle à manger et ne peuvent être pris en chambre que si l'état de santé du résident l'exige et sur décision du médecin traitant, du médecin coordinateur ou de l'infirmière coordinatrice.

Les horaires de repas sont les suivants :

- Petit déjeuner à 7h45
- Déjeuner à 12h00 à 13h00
- Goûter vers 15h30
- Dîner à 18h00 (pour les repas avancés) et 18h45 pour l'ensemble des résidents.

En dehors de ces horaires, le service ne pourra pas être assuré.

□ Gestion des denrées périssables par les résidents

Les chambres ne disposent pas de matériel de stockage réfrigéré, l'établissement proscrit donc la conservation de denrées alimentaires périssables dans les chambres des résidents.

Leur introduction et leur consommation se font sous l'entière responsabilité des personnes qui en prennent l'initiative.

□ Linge

Le linge hôtelier est fourni et entretenu par l'établissement.

Le linge personnel des résidents est fourni par eux et le choix de la blanchisserie est en fonction de la tarification imposée par le département pour les résidents dont le contrat a été signé avant le 01 janvier 2023. Pour les résidents dont les contrats seront signés à compter du 01 janvier 2023, la prestation blanchisserie est incluse dans le socle des prestations.

L'étiquetage du linge sera réalisé par l'établissement.

L'établissement dispose de machines à laver et à sécher industrielles qui ne permettent pas de laver le linge délicat (laine, soie, sous-vêtements type « Damart ») sans risque de détérioration. Il est recommandé de privilégier les pulls en acrylique et les sous-vêtements en coton.

☐ Alcool – tabac

L'abus de boissons alcoolisées est interdit.

Conformément à la réglementation en vigueur, en particulier le Décret n°2006-1386 du 15 novembre 2006 et la Circulaire DGAS/2006/528 du 12 décembre 2006, il est rigoureusement interdit de fumer dans

☒ l'ensemble de l'Etablissement et il n'existe aucun emplacement aménagé et réservé aux fumeurs.

☐ Nuisances sonores

L'utilisation d'appareil de radio, de télévision ou de tout autre système phonique se fera avec discrétion. En cas de difficultés auditives, le port d'écouteurs sera préconisé.

☐ Sorties et absences

Les résidents sont libres d'aller et venir.

Nous leur demandons cependant d'informer le secrétariat ou le personnel à l'infirmierie de leurs absences, en indiquant les horaires de départ et retour prévisionnels, et ceci pour éviter toute inquiétude et faciliter l'organisation du service.

Cette information peut se faire verbalement auprès des professionnels présents au secrétariat ou à l'infirmierie, ou bien par écrit sur le « Registres E/S », registre des entrées et sorties, disponible à tout moment à l'accueil.

A défaut, l'établissement déclenchera une recherche de la personne dès qu'il se sera rendu compte de son absence, et alertera, le cas échéant, les autorités compétentes (gendarmerie).

Informez le service d'une absence programmée permet notamment au personnel soignant de préparer les piluliers, au secrétariat de prévenir le service de restauration...

Modalités de facturation des absences :

Absences de courte durée - Congés pour convenance personnelle - Hospitalisations

Le droit aux absences pour cause d'hospitalisation est reconnu et défini par les textes en vigueur.

En cas d'hospitalisation d'un résident de plus de 72 heures, la chambre est conservée.

Le prix de journée reste dû, déduction faite du montant du forfait hospitalier.

Au-delà de trente-cinq jours par an et sous réserve que le résident s'engage à conserver sa chambre, la tarification s'applique selon le tarif plein.

En cas d'absence pour convenances personnelles de plus de 72 heures, le tarif journalier afférent à l'hébergement est minoré des charges relatives à la restauration pour un montant équivalent au montant du forfait hospitalier en vigueur.

Les absences pour convenances personnelles sont limitées à une durée maximale de 35 jours cumulés par année civile.

En cas d'absence, quel qu'en soit le motif, le tarif dépendance continue à être facturé ou ne l'est plus en fonction de ce que prévoit le règlement départemental d'aide sociale. L'APA continue à être versée pendant 30 jours.

☐ Courrier

Le courrier personnel des résidents réceptionné par l'établissement leur est distribué le jour même.

Le courrier à expédier peut-être déposé dûment affranchi au secrétariat qui se chargera de le transmettre aux services de La Poste.

☐ Sécurité

L'établissement est conforme aux règles générales de sécurité.

Toutefois, la sécurité est l'affaire de tous et il vous est demandé d'y participer et notamment :

- En signalant au personnel tout fait pouvant paraître anormal : fumée, chauffage en panne ou trop puissant, odeurs particulières, etc.
- En respectant toutes les règles édictées pour les fumeurs et en particulier les interdictions absolues affichées à proximité des zones dangereuses,
- Seule est autorisée l'utilisation des appareils électriques usuels et de faible puissance type rasoir électrique, sèche-cheveux, lampe de chevet.
- Par contre, l'utilisation d'appareils de chauffage d'appoint, plaques chauffantes électriques, résistance pour chauffer l'eau, couvertures chauffantes, etc... et tout appareil à gaz et à alcool, est rigoureusement interdite.
- L'utilisation d'appareillage ne doit pas être détournée de son objet.
- L'agent d'entretien contrôlera le bon fonctionnement des appareils autorisés.

☐ Visites

Les visiteurs sont les bienvenus.

Les soins aux personnes se déroulent une grande partie de la matinée. Dans la mesure du possible, il est préférable que les visites se déroulent en dehors de ce moment, les visiteurs ne doivent pas troubler la sérénité des lieux ni en gêner le fonctionnement.

Les familles accompagnées de jeunes enfants devront veiller à ce qu'ils ne perturbent pas le calme et la sérénité des autres résidents. Les enfants devront rester sous la surveillance permanente de leurs parents.

☐ Accueil téléphonique

Pour toute demande de renseignement administratif, il est conseillé de contacter le secrétariat aux horaires de bureau, c'est-à-dire de 9h00 à 12h00 et de 13h00 à 17h00 du lundi au vendredi.

Il est impératif d'appeler pendant ces moments.

Pour ne pas perturber l'organisation du service et les soins aux résidents, nous vous demandons de ne les déranger qu'en cas d'urgence.

☐ Animaux

Les visiteurs peuvent être accompagnés d'un animal de compagnie tenu en laisse et éventuellement munis d'une muselière si nécessaire.

Contrat de séjour

Le contrat de séjour est remis au plus tard le jour de l'admission. Il doit être rendu complété et signé au service administratif, au plus tard dans un délai d'un mois.

Les textes de référence sont :

- Code de l'action sociale et des familles : article L311-4 (Droits des résidents)
- Code de l'action sociale et des familles : article D311 (Contenu du contrat de séjour du document individuel de prise en charge)

❖ Conditions de participation financière et de facturation

Le prix de journée de l'hébergement et de la dépendance est fixé annuellement par arrêté du Président du Conseil Départemental sur proposition de l'organisme gestionnaire.

Ce tarif comprend :

1. **L'hébergement** : il s'agit d'une prestation hôtelière :

- Mise à disposition d'une chambre, d'une salle de bain, entretien et nettoyage...
- Restauration,
- Blanchissage : entretien du linge plat (draps...) et du linge de toilette,
- Animation,
- Administration générale.
- Etiquetage du linge

2. **un accompagnement** : du personnel formé intervient auprès des résidents, par exemple pour l'aide à la toilette, aux déplacements...
3. **une prise en charge médicale quotidienne** : les EHPAD sont des établissements médicalisés. Ils emploient donc du personnel soignant : médecin coordonnateur, infirmiers, aides-soignants... L'équipe soignante s'occupe de la prise en charge médicale quotidienne des résidents : distribution des médicaments, réalisations des pansements...



A chacune de ces trois prestations, correspond un tarif journalier :

1. **un prix hébergement journalier** à la charge du résident,
2. **un tarif dépendance journalier**, à la charge du résident et qui peut être en partie pris en charge par le conseil départemental dans le cadre de l'APA (allocation personnalisée d'autonomie),
3. **un tarif soins journalier** à la charge de l'Assurance maladie.

Des prestations annexes peuvent être proposées (blanchisserie, TV, téléphone, etc.)

La facturation s'effectue mensuellement à terme à échoir.

A l'admission, il est demandé un dépôt de garantie de 1 mois calculé sur la base du tarif hébergement simple.

Concernant l'hébergement temporaire, la facturation s'effectue mensuellement à terme échu.

A l'admission, il est demandé un dépôt de garantie équivalent à la moitié de la durée du séjour, calculé sur la base du tarif hébergement simple additionné du reste à charge du tarif dépendance (GIR 5-6)

Concernant l'accueil de jour, la facturation s'effectue mensuellement à terme échu, selon le nombre de jour de présence.

❖ Résiliation du contrat de séjour

Les conditions de résiliation du contrat de séjour sont spécifiées dans chaque contrat de séjour.

👉 Choix des praticiens :

* Médecins

Le médecin traitant habituel du résident peut continuer de suivre son patient après son admission en EHPAD.

Si celui-ci n'accepte plus de prendre en charge son patient, une liste de médecins généralistes intervenants régulièrement dans l'EHPAD sera proposée afin que le résident puisse faire son choix librement.

À tout moment le résident peut choisir de changer de médecin traitant, en prenant soin d'en aviser le personnel médical de l'établissement.

* Kinésithérapeutes, podologues, pédicures, orthophonistes et autres intervenants libéraux

Même conditions que les médecins.

* Pharmacie et Laboratoire d'Analyses Médicales

Les résidents de l'EHPAD conservent leur droit fondamental au libre choix de leurs professionnels de santé (art. L. 1110-8 du Code de la santé publique, art. L. 162-2 du code de la sécurité sociale).

Dès lors qu'ils ne peuvent pas ou plus se déplacer, ils peuvent, directement ou par l'intermédiaire de l'EHPAD, demander la dispensation à domicile des médicaments par le pharmacien d'Officine de leur choix (art. L. 5125-25, R. 5125-50).

L'EHPAD est à cette fin réputé leur domicile légal (art. R. 5126-115). En l'absence de choix personnel exprimé par le patient, l'EHPAD peut exercer ce choix en son nom, au titre d'un mandat exprès donné par le patient ou son représentant légal, ou au titre de la gestion d'affaires, si le patient ne pouvait exercer ce choix, ni donner de mandat, ou encore se faire représenter à cette fin (art. 1372 du Code civil).

L'EHPAD « Résidence Emilie de Villeneuve » a établi des conventions avec une pharmacie et un laboratoire d'analyses médicales afin de pourvoir aux besoins du résident et que ceux-ci puissent accomplir leur mission et préserver la liberté de leur jugement professionnel dans l'exercice de leurs fonctions pharmaceutiques et de laboratoire.

Le résident peut exprimer librement et à tout moment le choix d'un autre prestataire.

Ce dernier devra alors signer une convention avec l'EHPAD garantissant les mêmes missions.

Fait à, le

Le présent est signé en double exemplaire.

Pour l'Établissement

Le Résident ou son Représentant Légal
*Le Résident ou son Représentant légal fait
Précéder sa signature de la mention « **Lu et
Approuvé** »*

Consultation du Conseil de la vie sociale le ...18/10/2024.....

Consultation des instances représentatives du personnel le

Arrêté par l'instance compétente de l'organisme gestionnaire le

Date de mise en circulation du document : ...01/10/24.....

Date dernière mise à jour personnes qualifiées 10/2024