



REGLEMENT

Fonctionnement LA GRANGE
Accueil de jour
EHPAD - Résidence La Budorais

Annexe au livret d'accueil
Pôle Établissement

SOMMAIRE

PREAMBULE	p 3
I – FINALITES DE LA PRISE EN CHARGE	p 4
1/ Mission, objectif et valeurs de l'association	p 4
2/ Démarche de bienveillance	p 4
3/ Projet de l'accueil de jour	p 5
4/ Dispositions relatives à l'accueil des usagers	p 5
5/ Droits et libertés	p 6
6/ Participation des usagers	p 8
II – ORGANISATION ET REGLES DE VIE COLLECTIVE	p 10
1/ Locaux privés et collectifs	p 10
2/ Vie quotidienne en interne	p 10
3/ Les activités	p 11
4/ Le transport	p 13
5/ Absences et rétablissement des prestations	p 13
III – PRISE EN CHARGE DES USAGERS ET SECURITE DES PERSONNES	p 14
1/ Organisation de l'accueil de jour	p 14
2/ Accompagnement des usagers	p 14
3/ Sécurité générale et situations exceptionnelles	p 16
IV – DEVOIRS ET ENGAGEMENTS	p 17
1/ Respect des règles et des engagements	p 17
2/ Procédures en cas de non-respect des règles et des engagements	p 18

PREAMBULE

L'Établissement d'Hébergement pour Personnes Agées Dépendantes (EHPAD), est un établissement privé à but non lucratif, géré par l'association Assia Réseau UNA. Il propose trois types de prestation - accueil de jour, hébergement temporaire et hébergement permanent. – répartis sur deux sites distincts :

- La résidence de la Budorais à Noyal-Châtillon
- Les Maisons de la Plumelière à Orgères

Il relève de la loi n° 2002-2 du 2 janvier 2002 relative aux institutions sociales et médico-sociales ainsi que de la loi du 28 décembre 2015, dite Adaptation de la Société au Vieillessement (ASV). Il est habilité à recevoir des personnes bénéficiaires de l'aide sociale et répond aux normes d'attribution des aides au logement.

Le présent règlement de fonctionnement définit les règles générales et permanentes d'organisation et de fonctionnement de l'activité de l'accueil de jour proposée au sein de la résidence de la Budorais. Par ailleurs, il fixe les droits de la personne accueillie et les obligations et devoirs nécessaires au respect des règles de vie collective au sein de l'établissement.

Conformément à ce qu'énonce le Code de l'Action Sociale et des Familles (CASF), dans l'article L 311-7, ces obligations concernent notamment :

- Le respect des décisions de prise en charge, des termes du contrat ou du document individuel de prise en charge, ainsi que le respect des rythmes de vie collective
- Le comportement civil à l'égard des personnes accueillies ou prises en charge et les membres du personnel
- Le respect des biens et des équipements collectifs
- Les prescriptions nécessaires d'hygiène de vie.

Le règlement de fonctionnement est remis à toute personne accueillie et/ou à son représentant légal. Il est aussi affiché dans les locaux de l'accueil de jour et remis à chaque personne qui intervient au sein de l'établissement, salariés et bénévoles.

Le présent règlement de fonctionnement a été validé par le conseil d'administration d'Assia Réseau UNA, après consultation du Conseil à la Vie Sociale (CVS).

Le règlement de fonctionnement est révisé chaque fois que nécessaire et au-moins une fois tous les 5 ans. Les modifications font l'objet d'avenants conclus dans les mêmes conditions que le règlement initial et sont portés à la connaissance des usagers et de leurs représentants légaux.

I - FINALITES DE LA PRISE EN CHARGE

1 - MISSION, OBJECTIF ET VALEURS DE L'ASSOCIATION

Assia Réseau UNA a pour mission de permettre à toute personne fragilisée par l'âge, le handicap, la maladie ou un accident de la vie de vivre au domicile de son choix, dans le cadre d'un accompagnement répondant à ses besoins. Au travers de ses services d'aide, d'accompagnement et de soins à domicile et de ses établissements d'hébergement, l'association propose ainsi aux personnes, sur Rennes et les communes Sud et Est de l'agglomération rennaise, une réponse :

- Personnalisée
- Globale
- Coordonnée
- Permanente
- De qualité

Portée par les principes fondamentaux de l'économie sociale et solidaire, l'association, ainsi que tous ses services et établissements, porte les valeurs suivantes :

- Le respect de la dignité humaine
- La solidarité
- La non-lucrativité
- La responsabilité

2 – DEMARCHE DE BIENTRAITANCE

Assia Réseau UNA inscrit pleinement son action dans une démarche de bientraitance telle que définie par l'ANESM¹ : « *La bientraitance est une démarche collective pour identifier l'accompagnement le meilleur possible pour l'usager dans le respect de ses choix et dans l'adaptation le plus juste possible à ses besoins. La bientraitance est une culture inspirant les actions individuelles et les relations collectives au sein d'un établissement ou d'un service. Elle vise à promouvoir le bien-être de l'usager en gardant présent à l'esprit le risque de maltraitance.* »

Assia Réseau UNA entend ainsi promouvoir la bientraitance au sein de ses différents services et établissements pour améliorer la qualité de l'accompagnement au quotidien. L'association s'inscrit dans les quatre axes de bientraitance préconisés par l'ANESM et garantit à l'usager :

- Un rôle d'acteur dans sa prise en charge : respect de ses choix, élaboration commune du projet de vie individualisé...
- Un accompagnement sécurisé et sécurisant : règles de fonctionnement claires, sécurité physique, accompagnement coordonné, gestion efficace des situations de crise...
- Un fonctionnement institutionnel et un accompagnement enrichi par toutes les contributions internes et externes : outils d'écoute et d'échanges, relations avec l'entourage, développement des partenariats...
- Un soutien et un accompagnement des professionnels dans leur démarche de bientraitance : réunions de service, analyse de pratiques, disponibilité de l'encadrement...

C'est dans ce cadre qu'ASSIA Réseau UNA a mis en place en 2011 une cellule bientraitance. Cette cellule a pour mission de développer et coordonner la mise en œuvre de la politique bientraitance au sein de l'association et peut être également réunie en cas de signalement de maltraitance à l'encontre d'un usager ou résident (cf. § III.2.4).

¹ Agence Nationale de l'Evaluation et de la qualité des établissements et Services Médico-sociaux

3 – PROJET DE L'ACCUEIL DE JOUR

L'accueil de jour est une activité complémentaire des services intervenants aux domiciles. C'est une alternative, une solution passerelle entre le domicile et l'entrée en établissement.

L'accueil de jour est un lieu de vie qui a pour mission d'accompagner les usagers en répondant au mieux à leurs besoins et attentes.

L'objectif de l'accueil de jour est double :

- pour la personne accueillie, il est de bénéficier d'une prise en charge adaptée à son état ;
- pour son entourage, il constitue une solution de répit.

Afin d'atteindre ces objectifs, l'accueil de jour s'emploie à mettre en œuvre tous les moyens nécessaires pour :

- rompre l'isolement et maintenir le lien social de l'utilisateur ;
- maintenir le plus longtemps possible son autonomie physique et psychique par la stimulation des fonctions cognitives au travers des échanges et des activités mises en place ;
- offrir une étape intermédiaire entre le domicile et l'établissement et permettre ainsi si besoin, une entrée en douceur ;
- soulager les aidants dans leur prise en charge au quotidien.

Dans ce cadre, le personnel d'accompagnement privilégie le « faire avec » plutôt que le « faire à la place ».

4 – DISPOSITIONS RELATIVES A L'ACCUEIL DES USAGERS

4.1 Personnes accueillies

L'accueil de jour accompagne les personnes âgées d'au moins 60 ans (sauf dérogation), en perte d'autonomie et/ou repères. Il accueille également des personnes de moins de 65 ans atteintes de maladies neuro-dégénératives.

La capacité d'accueil est de 10 places chaque jour du lundi au vendredi.

Trois types d'accueil sont organisés afin d'adapter et de personnaliser au mieux l'accompagnement :

- le lundi, mardi, mercredi : personnes présentant des troubles cognitifs ;
- le jeudi : personnes en perte d'autonomie physique ;
- le vendredi : personnes de moins de 65 ans présentant des troubles cognitifs.

L'établissement reçoit en priorité des personnes originaires des communes du territoire d'intervention d'Assia Réseau UNA, au Sud de Rennes.

4.2 Modalités d'admission à l'accueil de jour

Pour toute personne dont l'admission est envisagée, une évaluation et une visite du lieu d'accueil est réalisée par l'animatrice référente de l'accueil de jour. Cette étape obligatoire permet à la personne mais aussi à l'établissement de vérifier l'adéquation entre besoins, attentes, les motivations de la personne et le projet de vie de l'accueil de jour. L'adhésion de la personne, ainsi que de sa famille et/ou son représentant légal, est nécessaire pour que ce projet d'accueil puisse se réaliser dans de bonnes conditions.

Suite à l'évaluation, la demande est étudiée en fonction des places disponibles. La décision de l'admission est portée à la connaissance de l'utilisateur et de sa famille.

Au regard de la validation du projet d'accueil, la personne et/ou son représentant légal, complète le dossier d'admission avec les documents administratifs suivants :

- dossier d'inscription renseigné ;
- copie de la dernière ordonnance médicale ;
- dossier médical rempli et actualisé par le médecin traitant ;
- copie de la carte d'identité (ou du livret de famille, ou de l'extrait de l'acte de naissance).

4.3 Contrat de séjour

Il est signé un contrat de séjour entre la personne âgée (et/ou son représentant légal) et l'établissement, conformément à l'article L 311-4 du Code de l'Action Sociale et des Familles (CASF).

5 – DROITS ET LIBERTES

5.1 Principe

En vertu des dispositions des articles L311-3 du CASF, l'exercice des droits des usagers et libertés individuelles est garanti à toute personne prise en charge par l'établissement.

Dans le respect des dispositions législatives et réglementaires, l'établissement assure à la personne :

- le respect de sa dignité, de son intégrité, de sa vie privée, de son intimité et de sa sécurité ;
- une prise en charge et un accompagnement individualisé de qualité favorisant son développement, son autonomie et son insertion, adaptés à son âge et à ses besoins, respectant son consentement éclairé, qui doit être systématiquement recherché lorsque la personne est apte à exprimer sa volonté et à participer à la décision. Concernant cette dernière, le consentement de son représentant légal demeure cependant indispensable ;
- la confidentialité des informations la concernant ;
- l'accès à toute information ou document relatif à sa prise en charge, sauf dispositions législatives contraires ;
- l'information sur ses droits fondamentaux et les protections particulières légales et contractuelles dont elle bénéficie, ainsi que sur les voies de recours à sa disposition ;
- la participation, directe ou avec l'aide de son représentant légal, à l'élaboration et à la mise en œuvre de la personnalisation de son accompagnement ;
- le droit à la liberté d'aller et venir ;
- le droit de désigner une personne de confiance.



5.2 Dossier de l'utilisateur : confidentialité et droit d'accès

La confidentialité des données relatives à l'utilisateur est garantie dans le respect de la réglementation en vigueur. En particulier, la consultation du dossier médical et de soins est exclusivement réservée au personnel médical et paramédical.

Le personnel est tenu à la confidentialité, à la discrétion professionnelle et au secret professionnel. Il ne peut divulguer à l'extérieur les informations dont il a eu connaissance dans l'exercice de ses fonctions concernant les utilisateurs. Cependant, pour assurer un meilleur accompagnement et/ou la continuité des soins, l'établissement travaille en coordination avec des partenaires extérieurs, médicaux ou médico-sociaux. Les situations individuelles des utilisateurs peuvent donc être abordées en dehors de l'établissement, pour les seuls éléments nécessaires et pertinents.

Tout utilisateur, accompagné éventuellement de la personne de son choix, et, le cas échéant, son représentant légal, a accès, sur demande formulée de manière précise, à son dossier médical et de soins (loi du 4 mars 2002). Il est à noter cependant que ce dossier médical n'est exploité par le personnel qu'à titre informatif. Il n'a pas vocation d'y être modifié ou annoté. L'utilisateur doit s'adresser à son médecin traitant pour le dossier médical et à l'établissement pour le dossier de soins. Le médecin traitant organise avec le médecin coordonnateur, ou l'IDEC en son absence, la consultation du dossier médical.

En application de la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés, chaque utilisateur dispose des droits d'opposition (art. 26 de la loi), d'accès (art. 34 à 38 de la loi) et de rectification (art. 36 de la loi) des données le concernant. Ainsi, il peut exiger que soient rectifiées, complétées, clarifiées, mises à jour ou effacées les informations le concernant qui sont inexactes, incomplètes, équivoques, périmées ou dont la collecte ou l'utilisation, la communication ou la conservation est interdite.

La communication des données peut s'effectuer avec un accompagnement psychologique ou médical approprié si nécessaire.

5.3 Droits de l'utilisateur en tant qu'individu et consommateur

En tant qu'individu, chaque utilisateur a la possibilité de porter plainte auprès du Procureur de la République pour mauvais traitements physiques ou psychologiques ainsi que pour atteinte à la vie privée.

En tant que consommateur, l'utilisateur a également des droits et peut saisir le tribunal s'il estime que ceux-ci ne sont pas respectés. C'est notamment le cas s'il considère que la qualité du service réalisé ne correspond pas à la prestation définie dans le contrat et/ou que les services facturés sont supérieurs aux services effectivement réalisés.

5.4 Relations avec les proches et la personne de confiance

Le maintien des relations avec la famille et les proches est, en règle générale, une condition fondamentale de la qualité de l'accompagnement et de la prise en charge de l'utilisateur ainsi que de son bien-être.

L'établissement et la famille se doivent, sous réserve de l'accord de l'utilisateur, de développer une communication réciproque, afin d'assurer au mieux leur complémentarité dans un climat de confiance mutuelle. Au cours de périodes d'hospitalisation éventuelles, la famille est notamment invitée à préparer avec l'équipe pluri professionnelle le retour de l'utilisateur au sein de l'accueil de jour.

L'utilisateur doit désigner un référent familial, que l'établissement peut contacter en cas de problèmes, administratifs ou autres. Cependant, l'utilisateur reste, en l'absence de mesure de protection juridique, l'unique acteur des décisions le concernant. Son avis est donc prioritairement recherché et pris en compte. Ainsi, selon la volonté de l'utilisateur et conformément au respect de l'obligation de secret professionnel à laquelle est soumis le personnel, des informations le concernant sont susceptibles de ne pas être communiquées à sa famille.

L'utilisateur peut désigner par écrit une personne de confiance qui sera consultée au cas où il ne peut pas exprimer sa volonté et dans l'hypothèse d'une non-compréhension de ses droits. La désignation est révocable à tout moment. Cette personne de confiance ne se substitue pas au représentant légal s'il y en a un.

5.5 Droit à l'image

L'article 9 du Code Civil, garantit le droit au respect de la vie privée de chacun.

L'établissement peut être amené à effectuer des prises de vues (photos et/ou vidéos) :

- dans le cadre des activités d'animation (journal ou autres publications, rapports de stage, expositions, site internet de l'établissement...)
- dans le cadre du dossier médical et du dossier de soins.

Une autorisation de cession de droits à l'image est requise (de l'utilisateur et/ou de son représentant légal) pour la prise et l'utilisation de ces clichés.

5.6 Pratiques philosophiques et religieuses

Les usagers et les personnels 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.

6 – PARTICIPATION DES USAGERS

L'exercice des droits et libertés par l'utilisateur et/ou ses proches est rendue possible par l'existence de moyens d'expression. Ils sont notamment représentés au sein des différentes instances de l'établissement et de l'association.

6.1 Conseil à la Vie Sociale (CVS)

Cette instance d'expression des usagers et de leurs familles est mise en place conformément à l'article L 311-6 du CASF et du décret n° 2004-287 du 25/1/2004. Il s'agit d'un organisme consultatif sur toutes les questions relatives au fonctionnement et à la vie de l'établissement.

Il est composé de :

- représentants des usagers, des représentants légaux et des familles ;
- représentants de personnel ;
- représentants d'Assia Réseau UNA, membres du conseil d'administration.

Leurs noms sont portés à la connaissance des usagers par voie d'affichage.

Le directeur de l'établissement participe également avec voix consultative.

Chaque usager ou sa famille peut saisir le CVS pour tout problème concernant la vie dans l'établissement.

Le CVS se réunit au moins trois fois par an.

6.2 Conseil d'administration et assemblée générale

Le conseil d'administration définit la politique générale de l'association et délibère sur des points tels que le projet associatif, le budget, les tarifs... Il est composé de 4 collèges :

- Collège des membres actifs : 16 membres
- Collège des collectivités territoriales : 6 membres
- Collège des usagers : 6 membres, dont un représentant du CVS de l'EHPAD
- Collège des représentants du personnel : 2 membres

Un membre du CVS représente également les usagers à l'assemblée générale de l'association, au sein du collège des usagers. L'association est également composée de 4 collèges

- Collège des membres actifs : 25 voix
- Collège des collectivités territoriales : 10 voix
- Collège des usagers : 10 voix
- Collège des représentants du personnel : 2 voix

Par ailleurs, tous les usagers des services et résidents des établissements sont invités à participer à l'assemblée générale de l'association, avec voix consultative.

6.3 Démarche qualité et amélioration continue

Tous les services et établissements d'Assia Réseau UNA sont engagés dans une démarche qualité et d'amélioration continue.

L'utilisateur, son représentant légal et sa famille peuvent eux-mêmes contribuer à cette démarche d'amélioration continue, notamment au travers :

- des enquêtes de satisfaction annuelles ;
- des éventuelles réclamations qu'ils peuvent porter à tout moment.

Ces éléments sont traités individuellement et collectivement de manière à alimenter et orienter un plan d'actions correctives et d'amélioration continue.

6.4 Conciliation

Si l'utilisateur, son représentant légal, ou l'établissement estime qu'il y a non-respect des clauses du contrat, la partie se considérant lésée sollicite un entretien avec l'autre partie. Lors de celui-ci :

- l'utilisateur peut se faire accompagner par la personne de son choix ainsi que par une personne qualifiée, dont la liste est disponible au service administratif de l'EHPAD voisin ;
- le directeur de l'établissement peut se faire accompagner du président de la commission des établissements d'Assia Réseau UNA et de tout salarié concerné par la situation.

Le président du CVS peut également être convié à cette réunion de conciliation (ou un autre membre du CVS si le président est concerné directement par la conciliation).

En cas d'échec de la conciliation, la partie s'estimant lésée peut saisir le tribunal compétent (cf. article 12 du contrat).

II – ORGANISATION ET REGLES DE VIE COLLECTIVE

Le bon fonctionnement de la vie collective implique le respect de règles générales d'organisation.

1 – LOCAUX PRIVES ET COLLECTIFS



Située au sein de la résidence de la Budorais, « La Grange » est un bâtiment ancien entièrement rénové, dont le projet d'aménagement a su utiliser les volumes existants d'une maison en pierre caractéristique de la région rennaise.

L'utilisateur circule librement dans « La Grange », dans le respect des règles de sécurité, pour lui-même, les autres usagers et le personnel. Néanmoins, l'étage du bâtiment est réservé au personnel.

L'accès extérieur est sécurisé par un système de code.

La bonne utilisation et l'entretien des locaux collectifs dépendent du bon usage de chacun.

Le ménage des espaces collectifs est réalisé par le personnel de l'établissement.

2 – VIE QUOTIDIENNE EN INTERNE

2.1 Repas

Les repas sont servis en salles à manger aux heures suivantes :

- déjeuner : à partir de 12h00 ;
- goûter : à partir de 16h15.

Les menus sont affichés à l'entrée de la cuisine.

Les repas sont préparés par une société spécialisée au sein de la Budorais, dans le respect des conditions d'hygiène imposées aux cuisines collectives. Les régimes alimentaires sont assurés par l'établissement sur prescription médicale. Le service est assuré par le personnel de l'établissement.

2.2 Linge et fournitures diverses

Le linge personnel est prévu par l'utilisateur ainsi que la fourniture de protections et de changes si nécessaire. Un marquage lisible (nom et prénom complet) est demandé afin d'identifier facilement les vêtements et le matériel (canne, déambulateur, sac à main...) apportés par l'utilisateur.

L'établissement ne peut être tenu pour responsable de la perte de vêtements non marqués.

3 – LES ACTIVITES

3.1 Le déroulement de la journée



Après l'accueil des usagers, la matinée se déroule autour d'échanges sur les nouvelles de la semaine, les événements, les activités de la vie quotidienne.

Ce temps d'échange est essentiel, il favorise l'intégration de la personne accueillie dans le groupe et permet également une stimulation cognitive.

Le déjeuner est pris en commun avec le personnel d'accompagnement de 12h à 13h30.

Un temps calme est proposé jusqu'à 14h30 ; les usagers qui le souhaitent peuvent se rendre en salle de repos dans laquelle sont disposés plusieurs fauteuils de détente.

L'après-midi est consacrée à des activités de groupes jusqu'à 16h15, l'heure du goûter.

L'accueil de jour ferme à 17h00, les usagers peuvent quitter la Grange avec leur accompagnateur à parti de 16h45.

3.2 Les activités proposées

- **Les activités « domestiques »** : la lecture du journal, la mise en place du couvert, l'arrosage des plantes, jardiner, plier le petit linge de la buanderie, cuisiner.
Ces activités permettent de maintenir les gestes de la vie quotidienne.

- **Les activités physiques** : la gymnastique douce, la danse.
Les exercices proposés et adaptés permettent un bénéfice pour le corps (respiratoire, cardio-vasculaire, locomoteur) : ils permettent d'utiliser le potentiel physique de chacun en toute sécurité.
- **Les ateliers mémoires** : les ateliers de quizz, d'écriture, d'analyse d'images, et les différents jeux de mémoire favorisent le maintien le plus longtemps possible des facultés intellectuelles, de l'attention et des repères dans le temps et l'espace ; ils permettent de faire resurgir les mots oubliés.
- **Les ateliers d'expressions et de communication** : la lecture, le chant, les groupes de parole, les jeux de société, les spectacles aident à éviter le repli sur soi, à maintenir la curiosité, à apprendre, à inciter l'expression, se divertir et se faire plaisir.
- **Les ateliers créatifs** : la peinture, le bricolage, la couture, le tricot, la mosaïque, l'art floral...
Ils permettent l'épanouissement personnel, le développement de l'estime de soi et favorisent la dextérité.
- **Les activités sensorielles** : les soins esthétiques permettent de s'accorder des moments agréables de détente et de bien-être. Ils contribuent également à se réapproprier une image de soi valorisante.
- **Les sorties** : les musées, les visites d'expositions, les balades dans les parcs, les sorties dans les commerces...
Toutes ces sorties permettent d'éveiller la curiosité et de susciter un centre d'intérêt commun au groupe. Cela offre aussi de nouveau la possibilité de sortir dans certains magasins (centre commerciaux, jardinerie) grâce à un accompagnement adapté.

Les activités proposées dans le cadre de l'accueil de jour sont financées par l'établissement dans le cadre du prix de journée. Cependant, **pour toute sortie extérieure payante**, une contribution peut être demandée à l'usager en plus du prix de journée (ex : restaurant).

L'établissement possède des véhicules permettant le déplacement des personnes à mobilité réduite et prévoit le personnel d'accompagnement nécessaire à chaque sortie.

Lors des activités extérieures, l'établissement peut éventuellement faire appel à des bénévoles pour renforcer l'équipe de professionnels dans le cadre de l'accompagnement du groupe. Aucun accompagnement individuel de l'usager ne peut se faire sans l'autorisation de celui-ci et/ou de son représentant légal

3.3 Accès à l'établissement et stationnement

L'accès aux véhicules se fait directement face à l'entrée de la Grange. Le stationnement prolongé devant l'entrée est interdit.

Le stationnement des véhicules visiteurs se fait sur le parking prévu à cet effet, dans l'enceinte de l'établissement. L'établissement n'est pas responsable en cas de vol ou de détérioration causée par un tiers.

4 – LE TRANSPORT

Le transport entre le domicile et l'accueil de jour peut être organisé par l'entourage, un transport privé, ou par le CCAS pour les habitants de Noyal-Châtillon-sur-Seiche.

L'accueil de jour peut également assurer ce transport sous condition de secteur et de place disponible (le secteur desservi concerne 14 communes : Saint-Jacques, Chantepie, Bruz, Chartres-de-Bretagne, Noyal-Châtillon-sur-Seiche, Vern-sur-Seiche, Nouvoitou, Pont-Péan, Saint-Erblon, Saint-Armel, Bourgbarré, Corps-Nuds, Laillé, Orgères.).

5- ABSENCES ET RETABLISSEMENT DES PRESTATIONS

L'utilisateur a la possibilité de s'absenter pour **convenances personnelles** sur une durée de cinq semaines ouvrées sur l'année, à partir de la signature du contrat d'accueil. Au-delà, le prix de journée sera facturé.
Ex : un usager qui est pris en charge tous les lundis verra son absence facturée dès le 6^e lundi d'absence.

NB : une semaine d'absence est décomptée dès le premier jour d'absence.

Ex : une personne qui serait accueillie 3 jours par semaine et qui ne serait absente qu'un jour verrait une des 5 semaines d'absence non facturées décomptée.

Les absences doivent être signalées la veille au plus tard. Dans le cas contraire, l'absence est qualifiée comme **désistement**. Elle est alors *systématiquement* facturée, exception faite des raisons médicales justifiées par la présentation d'un certificat.

Pour les **absences de longues durées** (autres que pour convenances personnelles : hospitalisation, hébergement temporaire...), la place de l'utilisateur en accueil de jour est conservée sans facturation pendant 30 jours. Au-delà, le dossier de l'utilisateur est mis en liste d'attente et la place attribuée à un autre usager.

Tableaux récapitulatifs :

Motif de l'absence	Tolérance	Facturation	Observations
Convenances personnelles	5 semaines	Dès le 1 ^{er} jour de la 6 ^e semaine	Une semaine est décomptée dès le 1 ^{er} jour d'absence dans cette même semaine.
Désistement (sauf raisons médicales)	Aucune	Dès le 1 ^{er} désistement	Hors raisons médicales
Absences de longues durées liées au parcours médical ou médico-social	1 mois	Pour conserver sa place au-delà, l'utilisateur peut payer les créneaux manqués.	Le dossier retourne sur liste d'attente ; la place est réattribuée.

Ex : Madame Hortensia est accueillie 3 jours par semaines à l'accueil de jour. La période à partir de laquelle ses absences pour convenances personnelles seront facturées est indiquée **en gras** dans le tableau ci-dessous.

<i>Mme Hortensia</i>	Semaine 1	Semaine 2	Semaine 3	Semaine 4	Semaine 5	Semaine 6
Lundi	Absente	Absente	Présente	Présente	Absente	Présente
Mardi	Absente	Présente	Absente	Présente	Présente	Présente
Mercredi	Absente	Absente	Présente	Absente	Présente	Absente
Absence comptabilisée ?	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Seuil dépassé
Absence facturée ?	Non	Non	Non	Non	Non	Oui

III – PRISE EN CHARGE DES RESIDENTS ET SECURITE DES PERSONNES

L'établissement met en œuvre tous les moyens dont il dispose pour assurer la plus grande sécurité des usagers eux-mêmes, dans la limite d'exercice de leurs libertés, et de toute personne travaillant ou présente dans les locaux.

1 – ORGANISATION DE L'ACCUEIL DE JOUR

1.1 Horaires

L'accueil de jour est ouvert de 10h à 17h du lundi au vendredi, y compris pendant les périodes de vacances scolaires.

Il est fermé le week-end et les jours fériés.

1.2 Constitution de l'équipe

Le directeur de l'établissement assure la direction et la gestion globale de l'EHPAD.

L'équipe de l'accueil de jour est composée :

- d'une animatrice référente ;
- d'une animatrice ;
- d'une Aide Médico Psychologique (AMP).

En soutien, elle peut demander l'assistance :

- d'un médecin coordonnateur, d'une infirmière coordinatrice, d'une psychologue, d'infirmiers, d'un technicien des services généraux.

1.3 Formation et accompagnement des professionnels

La formation des professionnels est une priorité d'Assia Réseau UNA. Un plan de formation est établi annuellement, à partir des demandes des salariés, des besoins du service et des contraintes budgétaires. Il permet à de nombreux salariés de développer leurs compétences.

Assia Réseau UNA met également en œuvre différentes actions d'accompagnement et de soutien aux salariés : réunions de service, temps d'analyse de pratique, soutien psychologique, entretien individuel professionnel...

2 – ACCOMPAGNEMENT DES USAGERS

2.1 Prise en charge générale par le personnel

Chaque usager a droit au professionnalisme et à une attention constante des membres du personnel, lequel fait tout son possible pour que la personne trouve bien-être et confort, notamment en répondant à ses sollicitations et en respectant ses repères.

Les expressions de familiarité tels que le tutoiement et l'utilisation du prénom sont utilisés uniquement si l'usager en a exprimé le souhait et suite à une décision d'équipe dont il sera fait état dans son dossier.

L'établissement dispose d'un médecin coordonnateur, à défaut, d'une infirmière coordinatrice. Il est chargé de la coordination des soins et peut être contacté par tout usager ou sa famille rencontrant un souci lié à la prise en soins.

Les personnes nécessitant des soins particuliers et/ou des manipulations difficiles (ex. : personne n'ayant pas l'appui pour un change...) ne peuvent pas être accueillies dans le dispositif actuel.

Administration des médicaments : lorsque les usagers ne disposent pas d'une autonomie suffisante pour prendre seuls le traitement prescrit par un médecin, l'aide à la prise des médicaments peut être assurée par un professionnel de l'accueil de jour chargé de l'aide aux actes de la vie courante. L'ordonnance du médecin doit impérativement être transmise à l'accueil de jour.

NB : sauf avis contraire stipulé sur l'ordonnance, **la distribution constitue un acte de la vie courante.**
« D'une manière générale, l'aide à la prise n'est pas un acte relevant de l'article L. 372, mais un acte de la vie courante, lorsque la prise du médicament est laissée par le médecin prescripteur à l'initiative d'une personne malade capable d'accomplir seule ce geste et lorsque le mode de prise, compte tenu de la nature du médicament, ne présente pas de difficultés particulières ni ne nécessite un apprentissage. Il apparaît ainsi que la distribution de médicaments dûment prescrits à des personnes empêchées temporairement ou durablement d'accomplir ce geste peut être dans ce cas assurée non seulement par l'infirmier, mais par toute personne chargée de l'aide aux actes de la vie courante, suffisamment informée des doses prescrites aux patients concernés et du moment de leur prise ». *Circulaire DGS/PS 3/DAS n° 99-320 du 4 juin 1999, relative à la distribution des médicaments SP 1 172 1638.*

Si l'état de santé de l'usager le nécessite et notamment en cas d'urgence médicale, l'établissement peut appeler le médecin traitant, un autre médecin libéral, le 15 (SAMU).

2.2 Sécurité financière

Il est interdit aux salariés d'engager des transactions avec les usagers. Il est interdit au personnel :

- d'accepter des rétributions, pourboires, dons ou autres gratifications de la part d'un usager ;
- d'aller chercher de l'argent seul à la banque ou à la poste, ni accepter de procuration d'un usager.

Pour des raisons de sécurité, il est conseillé à l'usager de ne pas conserver de somme d'argent importante, des bijoux et des objets de valeur. L'établissement n'accepte pas le dépôt de bijoux et objets de valeur. L'établissement ne peut être tenu pour responsable des vols et pertes d'argent, de bijoux et objets de valeur survenus pendant l'accueil de l'usager.

Il faut noter la fin de l'immunité pénale en cas de vol commis par un ascendant, descendant ou conjoint de la victime agissant à l'occasion d'un mandat judiciaire, depuis la promulgation de la loi ASV du 28 décembre 2015, qui renforce la lutte contre les tentatives de captation d'héritage ou d'abus de faiblesses.

2.4 Prévention de la violence et de la maltraitance

La maltraitance concerne « *tout acte ou omission commis par une personne, s'il porte atteinte à la vie, à l'intégrité corporelle ou psychique ou à la liberté d'une autre personne ou compromet gravement le développement de sa personnalité et/ou nuit à sa sécurité financière* »².

Assia Réseau UNA a pour objectif de repérer et traiter les différentes situations de maltraitance qui peuvent survenir dans ses services et établissements à l'encontre des usagers et résidents. L'association s'appuie pour ce faire sur un protocole élaboré en interne « Prévention et signalement de la maltraitance ».

² Définition du Conseil de l'Europe de 1987

Tout salarié a ainsi l'obligation de dénoncer les faits de maltraitance dont il est témoin dans l'exercice de ses fonctions. Il peut utiliser le formulaire interne de signalement de maltraitance qui sera transmis au responsable de service et au responsable de la cellule bientraitance pour analyse et traitement. Le salarié qui dénonce un fait de maltraitance est protégé conformément à la législation en vigueur.

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

3 – SECURITE GENERALE ET SITUATIONS EXCEPTIONNELLES

3.1 Sécurité générale

Tout dysfonctionnement matériel doit être signalé au personnel sans qu'il soit opéré de manipulation préalable, en dehors de celle qui permettrait une sauvegarde immédiate des personnes ou des biens. L'utilisateur ne doit pas introduire et conserver au sein de l'accueil de jour des produits toxiques et/ou inflammables.

3.2 Incendie

Chaque résidence est équipée de dispositifs de sécurité appropriés et reçoit la visite de la Commission départementale de Sécurité périodiquement. Un avis favorable pour l'ouverture des deux établissements a été émis à l'occasion des dernières visites de la résidence de la Budorais et des Maisons de la Plumelière.

En cas d'incendie, chaque personne se trouvant dans les locaux doit se conformer aux consignes de sécurité des encadrants ou des secours. Des exercices incendie sont également organisés par l'établissement.

3.3 Autres situations exceptionnelles et mesures d'urgence

En cas d'événements exceptionnels, des protocoles spécifiques sont appliqués conformément à la législation. A titre d'exemple, chaque année, Assia Réseau UNA met à jour son protocole « Plan Bleu - Gestion d'une canicule », qui s'applique à l'ensemble des services et établissements de l'association. En cas de fortes chaleurs, les deux résidences disposent par ailleurs de pièces climatisées (salles à manger).

IV – DEVOIRS ET ENGAGEMENTS

1 – RESPECT DES REGLES ET DES ENGAGEMENTS

Pour que son accompagnement se passe dans de bonnes conditions, l'utilisateur s'engage à respecter les principes énoncés dans le présent règlement de fonctionnement, notamment ceux précisés ci-après, et à respecter les consignes du personnel.

1.1 Respect du contrat de séjour

L'utilisateur s'engage à respecter le contrat de séjour et ses avenants, notamment les décisions de prise en charge qui y sont mentionnées. La participation de l'utilisateur est essentielle à la mise en œuvre et à la réussite des différentes actions d'accompagnement qui y sont précisées.

1.2 Respect des locaux et des biens

Conformément à l'article 1728 du Code Civil, l'utilisateur doit, dans la mesure du possible, veiller à ne pas nuire à la propreté des locaux et respecter les équipements mis à sa disposition.

1.3 Respect d'autrui

La vie collective et le respect des droits et des libertés individuelles de chacun impliquent une attitude qui rend la vie commune agréable : politesse, courtoisie, convivialité, solidarité.

L'utilisateur doit donc adopter une conduite correcte envers autrui et respectueuse des droits de chacun. Il s'engage notamment à ne pas insulter quiconque, à ne pas être violent, à n'assurer aucun chantage.

1.4 Respect des rythmes de vie de chacun

Afin de garantir le respect de la tranquillité de tous, il est attendu de l'utilisateur qu'il ne trouble pas les instants consacrés au sommeil, au repos et à la prise des repas.

1.5 Hygiène de vie

Pour le bien être individuel et collectif, une bonne hygiène est demandée à tous, tant corporelle qu'au niveau de la tenue vestimentaire, qui doit être propre et adaptée.

1.6 Vie affective

Les personnes accueillies dans l'établissement ont le droit au respect d'une vie affective.

1.7 Tabac et alcool

Pour des raisons de sécurité, les espaces communs sont équipés d'un détecteur de fumée. Il est donc interdit de fumer à l'intérieur de l'accueil de jour. Les personnes peuvent fumer sur la terrasse, espace prévu à cet effet.

La consommation d'alcool est autorisée avec modération, sauf interdiction du médecin traitant, occasionnellement pendant les repas.

1.8 Substances illicites

Conformément à la loi, l'introduction et la consommation de drogues au sein de l'établissement sont strictement interdites.

2 – PROCEDURES EN CAS DE NON RESPECT DES REGLES ET DES ENGAGEMENTS

En cas de non-respect du présent règlement de fonctionnement, le personnel d'encadrement de l'établissement privilégie le dialogue avec l'utilisateur, en le recevant avec son responsable légal ou sa famille. Cet entretien a pour objectif d'exposer les faits et d'échanger sur la situation, de rappeler les règles et de convenir des améliorations à apporter dans le comportement de l'utilisateur. Tenant compte des faits et des circonstances, l'établissement peut prendre une sanction sans suivre nécessairement la gradation de ce classement :

- remarque et rappel à l'ordre oral ou écrit ;
- non-participation momentanée aux activités ;
- avertissement : lettre reprochant le comportement fautif de l'utilisateur ;
- exclusion temporaire de 8 jours maximum ;
- mesure d'exclusion à titre conservatoire, pouvant faire l'objet d'une procédure d'appel de la part de l'utilisateur et de son représentant légal devant le directeur de l'établissement dans un délai d'un mois ;
- exclusion définitive.

En cas de faits relevant de crimes ou de délits, le directeur de l'établissement peut prendre sans délai une mesure d'exclusion conservatoire ou définitive. Pour les faits constitutifs d'une faute grave ou de manquements répétés au présent règlement de fonctionnement et qui justifient au minimum un avertissement, l'établissement respecte la procédure suivante :

- Convocation écrite à un entretien de l'utilisateur et de son représentant légal, avec proposition de se faire assister par une personne qualifiée si une mesure d'exclusion est envisagée. L'utilisateur peut, s'il le désire, se faire accompagner par un membre de sa famille. Au cours de l'entretien, le directeur de l'établissement présente le motif et la sanction envisagée tandis que l'utilisateur explique son point de vue.
- Notification à l'utilisateur ou à son représentant légal des faits reprochés et de la sanction prise, par courrier recommandé avec accusé de réception, dans un délai de 15 jours après le dernier entretien (1 semaine pour l'hébergement temporaire)

Dans tous les cas d'exclusion (temporaire, conservatoire, définitive), le directeur de l'établissement s'engage à en informer l'aidant ou les aidants familiaux (avec l'accord de l'utilisateur)