

# RÈGLEMENT DE FONCTIONNEMENT E H P A D

LA BUDORAIS

LES MAISONS  
DE LA PLUMELIERE

Annexe - au Livret d'Accueil



# SOMMAIRE

<b>PREAMBULE</b>	<b>p 3</b>
<b>I – FINALITES DE LA PRISE EN CHARGE</b>	<b>p 4</b>
1/ Mission, objectif et valeurs de l'association	p 4
2/ Démarche de bienveillance	p 4
3/ Projet d'établissement de l'EHPAD	p 5
4/ Dispositions relatives à l'accueil des résidents	p 5
5/ Droits et libertés	p 6
6/ Participation des résidents	p 9
<b>II – ORGANISATION ET REGLES DE VIE COLLECTIVE</b>	<b>p 11</b>
1/ Locaux privés et collectifs	p 11
2/ Vie quotidienne en interne	p 13
3/ Sorties extérieures et transports	p 15
4/ Absences et rétablissement des prestations	p 16
<b>III – PRISE EN CHARGE DES RESIDENTS ET SECURITE DES PERSONNES</b>	<b>p 17</b>
1/ Organisation de l'EHPAD	p 17
2/ Accompagnement des résidents	p 18
3/ Sécurité générale et situations exceptionnelles	p 19
<b>IV – DEVOIRS ET ENGAGEMENTS</b>	<b>p 21</b>
1/ Respect des règles et des engagements	p 21
2/ Procédures en cas de non respect des règles et des engagements	p 22

---

## 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. 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'établissement (hors activité 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, en annexe du livret d'accueil. Il est aussi affiché dans les locaux de l'établissement et remis à chaque personne qui intervient au sein de l'établissement : salarié, libéral, bénévole.

Le présent règlement de fonctionnement a été validé par le conseil d'administration d'Assia Réseau UNA le 26 juin 2014, après consultation du Conseil à la Vie Sociale (CVS) le 24 juin 2014. Le 27 juin 2014, il a été présenté au comité d'entreprise qui l'a approuvé sans aucune observation.

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 résidents 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'ANESM<sup>1</sup> : « *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 au résident :

- 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).

---

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

### **3 – PROJET D'ETABLISSEMENT DE L'EHPAD**

L'EHPAD constitue avant tout un lieu de vie, mais aussi de soins si nécessaire, qui a pour mission d'accompagner les personnes âgées dans leur vie quotidienne et de répondre le mieux possible à leurs besoins.

L'établissement s'emploie à mettre en œuvre tous les moyens pour :

- Respecter les habitudes de vie et les souhaits du résident afin qu'il se sente « chez lui », dans son nouveau domicile
- Maintenir et développer les relations sociales du résident au sein de la résidence et avec son environnement extérieur
- Maintenir le plus longtemps possible le plus haut niveau d'autonomie du résident

Dans ce cadre, le personnel aide quotidiennement les résidents à accomplir les gestes essentiels de la vie courante, en privilégiant le « faire avec » plutôt que « faire à la place ».

L'établissement s'est donné pour objectif de permettre aux résidents de demeurer dans leur logement le plus longtemps possible. Ce principe ne porte pas atteinte aux possibilités de départ volontaire à l'initiative du résident ni aux cas de résiliation mentionnées dans le contrat de séjour.

### **4 – DISPOSITIONS RELATIVES A L'ACCUEIL DES RESIDENTS**

#### **4.1 Personnes accueillies**

L'établissement accueille des personnes seules ou en couple, âgées d'au-moins 60 ans, sauf dérogation.

La capacité d'accueil de l'établissement en terme d'hébergement est la suivante :

- Résidence de la Budorais : 64 places permanentes et 1 place temporaire
- Maisons de la Plumelière : 26 places temporaires

En priorité, l'établissement reçoit des personnes originaires de Noyal Châtillon sur Seiche et d'Orgères ainsi que des communes du territoire d'intervention d'Assia Réseau UNA.

#### **4.2 Modalités d'admission**

Pour toute personne dont l'admission est envisagée, une visite de la résidence concernée est organisée. Cette étape obligatoire permet à la personne mais aussi à l'EHPAD de vérifier l'adéquation entre besoins, attentes et motivations de la personne et le projet d'établissement. L'adhésion de la personne, ainsi que de sa famille et/ou son tuteur, est nécessaire pour que ce projet d'entrée puisse se réaliser dans de bonnes conditions.

A la Budorais, le candidat résident vient lui-même visiter l'établissement. En cas d'impossibilité, une visite de pré-accueil est effectuée auprès de la personne par le médecin coordonnateur ou l'infirmière coordinatrice, qui recueille également son accord pour intégrer l'établissement.

Aux Maisons de la Plumelière, cette visite est réalisée par le candidat résident et/ou son représentant légal et/ou sa famille. Si le candidat résident ne se déplace pas, l'infirmière coordinatrice ou l'infirmière référente peut aller le rencontrer à son domicile ou à l'hôpital pour vérifier que son état de santé correspond aux capacités d'accueil de l'établissement.

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

- Dossier médical rempli et actualisé par le médecin traitant

- Copie carte identité ou livret de famille ou extrait de naissance
- Copie carte vitale et attestation affiliation Sécurité Sociale
- Copie carte mutuelle
- Coordonnées de la (des) caisse(s) de retraite
- Copie des versements des caisses de retraite, en cas de prise en charge par l'aide sociale
- Copie jugement tutelle ou curatelle
- Relevé d'Identité Bancaire ou Postal

La commission d'admission mise en place au sein de l'établissement examine ensuite la demande de la personne. Après avis du médecin coordonnateur de l'établissement, le directeur des établissements d'Assia Réseau UNA, prononce ou non l'admission. Sur l'hébergement temporaire, le directeur peut déléguer la décision à l'infirmière coordinatrice ou à l'infirmière référente.

La date d'arrivée du résident est fixée d'un commun accord entre les parties. Elle correspond à la date de départ de la facturation, même si le résident décide d'entrer à une date ultérieure.

### 4.3 Contrat de séjour

Il est signé un contrat de séjour entre la personne âgée 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. La Charte des droits et libertés annexée au livret d'accueil en retrace le contenu exhaustif.



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
- Le libre choix entre les prestations adaptées qui lui sont offertes dans le cadre de son admission au sein de l'EHPAD, sous réserve des pouvoirs reconnus à l'autorité judiciaire et des nécessités liées à la protection des majeurs protégés,
- 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 son projet personnalisé d'accueil et d'accompagnement
- Le droit à conserver ou à développer des liens avec l'extérieur de l'établissement.

## 5.2 Dossier du résident : confidentialité et droit d'accès

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

Le personnel est tenu à la confidentialité, à la discrétion professionnelle et au secret professionnel. Il ne peut divulguer à l'extérieur les informations concernant les résidents dont il a eu connaissance dans l'exercice de ses fonctions. 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 (ex. HAD 35<sup>2</sup>). Les situations individuelles des résidents peuvent donc être abordées en dehors de l'établissement, pour les seuls éléments nécessaires et pertinents.

Tout résident, 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 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 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 résident dispose des droits d'opposition (art. 26 de la loi), d'accès (art. 34 à 38 de la loi) et de rectification (art. 36 de la loi) des données le concernant. Ainsi, il peut exiger que soient rectifiées, complétées, clarifiées, mises à jour ou effacées les informations le concernant qui sont inexactes, incomplètes, équivoques, périmées ou dont la collecte ou l'utilisation, la communication ou la conservation est interdite.

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

---

<sup>2</sup> Hôpital à Domicile 35

### 5.3 Droits du résident en tant qu'individu et consommateur

En tant qu'individu, chaque résident 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, le résident 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 la famille et les proches & 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 du résident et du bien être de ce dernier. Cependant, chaque résident est libre du choix de ses relations et de ses visites, qui ne peuvent lui être imposées.

L'établissement et la famille se doivent, sous réserve de l'accord du résident, 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 du résident au sein de l'établissement

Le résident doit désigner un référent familial, que l'établissement peut contacter en cas de problèmes, administratifs ou autres. Cependant, le résident 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 du résident et conformément au respect de l'obligation de secret professionnel à laquelle est soumis le personnel, les informations de tout ordre le concernant peuvent ne pas être communiquées à sa famille.

Le résident peut désigner par écrit une personne de confiance qui sera consultée au cas où il ne peut pas exprimer sa volonté et recevoir toute l'information nécessaire. 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 (du résident et/ou de son représentant légal) pour la prise et l'utilisation de ces clichés.

### 5.6 Pratiques philosophiques et religieuses

Les conditions de la pratique religieuse ou philosophique, y comprise la visite de représentants de différentes confessions, sont facilitées auprès des résidents qui en font la demande.

Les résidents 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 RESIDENTS**

L'exercice des droits et libertés par le résident et/ou ses proches est rendue possible par l'existence de moyens d'expression à leur disposition, notamment leur représentation 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 résidents 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 résidents, 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 résidents par voie d'affichage.

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

Chaque résident 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 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.

Le résident, 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'action corrective et d'amélioration continue.

#### **6.4 Conciliation**

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

- Le résident peut se faire accompagner par la personne de son choix ainsi que par une personne qualifiée, dont la liste est annexée au livret d'accueil.
- 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 11 du contrat de séjour).

---

## 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

#### 1.1 Locaux privés

Le mobilier fourni par l'établissement est composé d'un lit médicalisé, d'une table de chevet et d'un fauteuil. Tout résident a la possibilité d'aménager avec des meubles et objets personnels. L'aménagement doit être adapté à la superficie des pièces, à l'état de santé du résident et aux règles de sécurité, tant pour la personne que pour le personnel et les visiteurs.

Pour des raisons de sécurité,

- Tout appareil doit présenter la norme NF/CE
- Tout appareil doit être contrôlé par le technicien de l'établissement, avant d'être installé
- Aucune multiprise électrique ne doit être installée sans accord de l'établissement

Lors de l'entrée, un état des lieux du logement ainsi qu'un inventaire des effets personnels et du mobilier du résident est réalisé conjointement par le résident et son représentant légal, s'il y en a un, et un représentant de l'établissement. L'état des lieux et l'inventaire sont signés par toutes les parties le jour d'entrée. En cas de départ définitif du résident, un inventaire contradictoire de sortie sera réalisé.



Le logement est un lieu privatif, il est donc interdit à quiconque d'y pénétrer sans la permission du résident. Pour des raisons de sécurité, le personnel détient cependant un double des clés. Il peut ainsi effectuer un passage de contrôle la nuit, ou plusieurs selon la situation du résident, et/ou peut intervenir en cas d'urgence.

Le personnel de l'établissement assure quotidiennement le ménage et l'entretien du logement, en sollicitant dans la mesure du possible la participation du résident, dans un objectif de maintien de l'autonomie. Il est recommandé au résident de bien vouloir assurer lui-même l'entretien des biens dont il est propriétaire (bibelots...).

Les petites réparations sont assurées par un technicien des services généraux de l'établissement. L'intervention est comprise dans le prix de journée. En cas de travaux plus importants, nécessitant l'évacuation temporaire des lieux, l'établissement en informe le résident, qui ne peut s'y opposer, et le reloger dans un autre logement pendant la durée des travaux.

### Changement de chambre et/ou d'unité au sein de la même résidence

Si le résident souhaite occuper un autre logement devenu vacant, le changement pourra être effectué dans la mesure où le résident, ou son représentant légal, se sera engagé à régler la remise en l'état de la chambre initialement occupée si cette dernière a subi une usure ou une dégradation anormale.

En cas de situation exceptionnelle évaluée en réunion pluridisciplinaire, le directeur de l'établissement peut se trouver dans l'obligation de procéder à un changement de logement et/ou d'unité du résident après l'en avoir informé ainsi que son représentant légal si nécessaire ou le référent familial. Ceux-ci ne peuvent s'y opposer.

A la résidence de la Budorais, les chambres communicantes sont prioritairement attribuées à des couples. En cas de décès d'un membre du couple, le conjoint a la possibilité de conserver sa chambre, sachant que la 2<sup>ème</sup> sera réattribuée. Dans le cas d'une demande de couple, il lui sera demandé d'occuper une autre chambre individuelle.

## 1.2 Locaux collectifs



Le résident peut circuler librement dans l'établissement, dans le respect des règles de sécurité, pour lui-même, les autres résidents et le personnel. A la résidence de la Budorais, des ascenseurs garantissent l'accessibilité des personnes à mobilité réduite dans l'unité le Moulin.

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, selon l'organisation ci-dessous, ou en chambre si l'état de santé du résident le justifie.

#### Infos pratiques

Les repas sont servis aux heures suivantes :

	<b>Budorais</b>	<b>Maisons de la Plumelière</b>
Petit déjeuner	A partir de 7h30, (possibilité service dans salons d'étage pour l'unité le Moulin)	A partir de 8h
Déjeuner	A partir de 11h45 (2 services)	A partir de 12h
Goûter	A partir de 16h30	A partir de 16h
Dîner	A partir de 18h (2 services)	A partir de 18h30 (18h les we et fériés)

Les menus sont affichés à l'entrée des salles à manger.

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

Toute demande de modification de régime ou toute absence devra faire l'objet d'une demande au plus tard 48h à l'avance.

### 2.2 Linge et fournitures diverses

#### > Linge domestique

Le linge domestique (draps pour lit une place, serviettes de toilettes, gants, serviettes de table) est fourni et entretenu par l'établissement.

#### > Linge personnel

Le linge personnel est fourni par le résident.

Pour les résidents de l'hébergement permanent, il est lavé et repassé par l'établissement, sous réserve d'être identifié par marquage lisible en lettres tissées (nom et prénom complet) et de passer en lave linge et en sèche linge. L'entretien de vêtements ne répondant pas à ces critères, notamment le linge trop fragile (lainage...) est à la charge du résident (pressing, famille...). L'établissement ne peut être tenu pour responsable de la perte de linge non marqué ou de dégâts éventuels constatés sur le linge fragile.

Pour les résidents de l'hébergement temporaire, l'établissement, propose, dans le cadre d'une prestation payante, l'entretien du linge personnel, sous réserve que celui-ci soit identifié par marquage lisible en lettres tissées (nom et prénom complet) et puisse passer en lave linge et sèche linge. Le lavage et nettoyage des vêtements trop fragiles restent à la charge du résident ainsi que les frais de pressing. L'établissement ne peut être tenu pour responsable de la perte de linge non marqué ou de dégâts éventuels constatés sur le linge fragile.

## 2.3 Hygiène corporelle

Le résident effectue sa toilette seul ou accompagné par le personnel de l'établissement en fonction de ses capacités. Pour ce faire, il dispose d'une douche et d'un lavabo personnel dans son logement privé.

Les produits d'hygiène et de toilette sont à la charge du résident, sauf les protections absorbantes (changes, alèzes), qui sont fournies par l'établissement.

## 2.4 Téléphone et courrier

Le résident dispose d'un téléphone dans sa chambre. Il peut le remplacer par un téléphone personnel. L'établissement facture au résident les communications téléphoniques passées (cf. plaquette des tarifs).

Le courrier est distribué quotidiennement dans la boîte aux lettres personnelle du résident. L'établissement ne peut être tenu responsable du courrier non relevé par le résident. Si le résident n'est pas en capacité de s'y rendre et/ou de prendre connaissance de son courrier, il peut solliciter le personnel. Le résident qui souhaite que son courrier soit transmis à un tiers (famille, tuteur...) doit effectuer un changement d'adresse.

Les résidents de l'hébergement temporaire peuvent également recevoir du courrier. Celui-ci leur est remis en mains propres par le personnel, après la distribution par la Poste.

Le résident peut également déposer à l'accueil du courrier à expédier, sous réserve de l'avoir timbré.

## 2.5 Visites

Le résident peut recevoir sa famille et ses amis aussi souvent qu'il le souhaite et choisir de rester dans l'établissement ou de sortir à l'extérieur avec eux (après en avoir averti l'équipe). Pour des questions d'organisation de la prise en charge du résident, il est préférable que ces visites se fassent entre le déjeuner et le dîner.

L'établissement demande aux visiteurs de bien vouloir respecter les règles suivantes :

- Anticiper les visites en les prévoyant de manière à respecter les engagements d'activités du résident
- Ne pas introduire de médicaments dans l'établissement, sauf à les remettre directement à l'infirmière ou tout autre personnel avec la prescription médicale appropriée
- Se conformer à l'interdiction formelle de fumer dans les locaux même, pour une question de sécurité
- Observer la plus grande discrétion et respecter le repos des résidents de l'établissement

Les journalistes, photographes, démarcheurs et représentants ne peuvent rendre visite aux résidents sans l'accord préalable du directeur de l'établissement.

Les bénévoles intervenant au sein de l'établissement signent une convention d'engagement et s'engagent à respecter la charte des bénévoles de l'association.

## 2.6 Animaux de compagnie

Le résident a la possibilité d'emménager avec un animal domestique de petite taille, après accord de la direction, sous réserve que :

- le résident soit en capacité de s'en occuper lui-même
- l'animal soit à jour de ses vaccinations
- l'animal ne crée pas de nuisance pour les autres résidents, en particulier en ce qui concerne les nuisances sonores (aboïement..) et l'hygiène



- l'animal ne soit pas en liberté dans les couloirs et pièces communes
- le résident ait souscrit une assurance spécifique pour l'animal

L'établissement décline toute responsabilité en cas d'incident ou d'accident causé par l'animal. Cette responsabilité est entièrement à la charge du résident.

Dans le cas où le résident ne pourra plus assurer la garde et l'entretien de l'animal, il pourra être nécessaire de le confier à une personne que le résident aura nominativement désignée lors de son arrivée.

### **3 – SORTIES EXTERIEURES ET TRANSPORTS**

#### **3.1 Activités de l'EHPAD**



Des activités de loisirs sont proposées plusieurs fois par semaine aux résidents, au sein de l'établissement où à l'extérieur, selon un planning communiqué à l'avance. Les résidents y participent en fonction de leurs souhaits et de leur projet de vie individualisé.

Les activités organisées à l'initiative de l'établissement sont financées, en totalité ou partiellement par celui-ci dans le cadre du prix de journée. En fonction du coût de ces activités, une participation peut exceptionnellement être demandée au résident en plus du prix de journée.

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 de groupe. Aucun accompagnement individuel du résident ne peut se faire sans l'autorisation du résident ou du représentant légal s'il y en a un.

#### **3.2 Sorties et transports individuels**

Le résident peut sortir à l'extérieur librement, en fonction de son degré d'autonomie et de son projet d'accompagnement personnalisé. Pour des raisons de sécurité,

- il doit prévenir systématiquement le personnel de son absence.
- Il doit se munir du numéro de téléphone de la résidence

En cas d'absence non signalée, l'établissement préviendra la gendarmerie dans les 2 heures.

Les déplacements à l'extérieur de l'établissement et notamment les consultations chez les médecins libéraux spécialistes ou dans les établissements hospitaliers sont à la charge du résident et de sa famille. Cette dernière sera informée des rendez-vous afin de pouvoir s'organiser et se rendre disponible.

### **3.3 Accès à l'établissement et stationnement**

Sur chaque site, l'accès par taxi, ambulance et VSL<sup>3</sup> se fait directement face au hall d'accueil de l'établissement. 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. Les véhicules doivent être fermés à clé. L'établissement n'est pas responsable en cas de vol ou de détérioration causée par un tiers.

## **4 – ABSENCES ET RETABLISSEMENT DES PRESTATIONS**

Le résident a la possibilité de s'absenter pour convenances personnelles ou pour hospitalisation, dans les conditions prévues par le contrat de séjour (cf. article « Facturation en cas d'absence du résident »). Le résident conserve son logement pendant son absence. A son retour, il bénéficie du rétablissement des prestations.

---

<sup>3</sup> Véhicule Sanitaire Léger

---

## **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 aux résidents eux-mêmes, dans la limite d'exercice de leurs libertés, et à toute personne travaillant ou présent dans les locaux.

### **1 – ORGANISATION DE L'EHPAD**

#### **1.1 Horaires**

Les services administratifs sont ouverts de 9h à 12h30 et de 14h à 18h, du lundi au vendredi.

#### **1.2 Continuité du service**

L'établissement est ouvert tous les jours de l'année et 24h / 24, grâce à une veille de nuit et la mise en place d'un système d'appel malade.

Une astreinte, assurée par les cadres d'Assia Réseau UNA, est effective lors de la fermeture des bureaux, en semaine de 18h à 8h et le week-end du vendredi 18h au lundi 8h.

#### **1.3 Constitution de l'équipe**

Le directeur de l'établissement assure la direction et la gestion globale de l'EHPAD. Il pilote sur chaque site une équipe composée :

- Du médecin coordonnateur : il est chargé de la coordination des soins avec les médecins libéraux et l'équipe soignante
- De l'infirmière coordinatrice : elle est chargée de la gestion des équipes et la bonne mise en œuvre des soins
- De l'infirmière référente, à l'hébergement temporaire des Maisons de la Plumelière : elle évalue le projet d'entrée du résident

Des assistantes et secrétaires : elles assurent l'accueil et participent à la gestion administrative

- D'une psychologue : elle assure un suivi psychologique des résidents et accompagne les équipes
- D'infirmiers : ils effectuent les soins et assurent la bonne gestion des médicaments
- D'aides soignants et aides médico psychologiques : ils administrent les soins relevant de leurs compétences, accompagnent et stimulent les résidents dans les actes de la vie quotidienne
- D'une animatrice : elle organise des actions d'animation et stimule les résidents sur le plan physique et intellectuel
- Des employés d'établissement : ils assistent les résidents pour des actes de la vie courante et participent au service des repas
- Des agents d'établissement : ils s'occupent du service des repas et de l'entretien des locaux
- Du technicien des services généraux : il réalise des activités courantes d'entretien du bâtiment et de sécurité des locaux
- Des employées de blanchisserie : elles assurent l'entretien du linge

#### **1.4 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 et des besoins du service et des contraintes budgétaires, et 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 RESIDENTS**

### **2.1 Prise en charge générale par le personnel**

Chaque résident 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 utilisées uniquement si le résident en a exprimé le souhait et suite à une décision d'équipe dont il sera fait état dans son dossier.

Le personnel frappe systématiquement et obligatoirement à la porte avant de pénétrer dans l'espace privatif du logement du résident.

Les toilettes et les soins sont effectués avec la porte de la chambre ou de la salle de bains fermée et en dehors de la présence de tierces personnes non salariées de l'EHPAD.

### **2.2 Prise en charge médicale**

Le libre choix du médecin et tout autre professionnel médical ou paramédical est garanti au résident.

Si le résident souhaite conserver son médecin traitant et/ou kiné dont il disposait précédemment à son entrée en EHPAD, l'établissement proposera à ce dernier de contractualiser afin de lui permettre de poursuivre sa prise en charge auprès du résident. Dans le cas où le résident n'a pas de médecin traitant et/ou kiné ou que ces derniers ne souhaitent pas poursuivre l'accompagnement, l'établissement lui propose la liste de ceux intervenant dans l'EHPAD.

Le résident ne peut se voir imposer l'intervention d'un tiers lors de la consultation.

Tous les soins quotidiens sont effectués, sur prescription médicale, par les infirmiers de l'établissement ou, de façon complémentaire, notamment le week-end aux Maisons de la Plumelière, à des infirmiers extérieurs (libéraux, centre de soins). Les médicaments sont conservés dans l'infirmerie de chaque unité de l'établissement. Seuls les professionnels habilités peuvent y avoir accès. Le résident ne peut y accéder qu'en présence du personnel autorisé.

L'établissement dispose d'un médecin coordonnateur à temps partiel. Il est chargé de la coordination des soins et peut être contacté par tout résident ou sa famille rencontrant un souci lié à la prise en soins.

Si l'état de santé du résident le nécessite et notamment en cas d'urgence médicale, l'établissement peut appeler le médecin traitant, un autre médecin libéral, le 15 (SAMU) ou, après 20h, SOS Médecin.

Les frais de consultation des médecins traitants et spécialistes, les frais d'acte de kinésithérapie, de radiologie, d'orthophonie et de laboratoire, et les médicaments ne font pas partie des frais de séjour. Ils sont à la charge du résident qui se fera rembourser par son assurance maladie et sa mutuelle complémentaire.

### **2.3 Prise en charge de la douleur**

L'établissement s'engage à mettre en œuvre les moyens propres à prendre en charge la douleur du résident et à assurer les soins palliatifs que leur état requiert, quelle que soit l'unité dans laquelle il est accueilli, conformément aux prescriptions du médecin traitant.

## 2.3 Sécurité financière

Il est interdit aux salariés d'engager des transactions avec les résidents. Le personnel ne peut :

- Accepter aucune rétribution, pourboire, don ou autre gratification de la part d'un résident
- Aller chercher de l'argent seul à la banque ou à la poste, ni accepter de procuration d'un résident

L'établissement n'accepte pas le dépôt de bijoux et objets de valeur. Pour des raisons de sécurité, il est conseillé au résident de ne pas conserver dans son logement une somme d'argent importante, des bijoux et des 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 le séjour du résident.

## 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* »<sup>4</sup>.

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 se faire sur un protocole élaboré en interne « Prévention et signalement de la maltraitance ».

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 résidents ou leurs familles. Les faits de violence sur autrui sont en effet susceptibles d'entraîner des procédures administratives et judiciaires.

## 2.5 Fin de vie

L'établissement s'engage à héberger le résident jusqu'à la fin de sa vie, dans la mesure où :

- les soins qui lui sont nécessaires ne nécessitent pas une surveillance médicale constante ni l'intervention récurrente et importante de professionnels de santé
- son comportement ne représente pas de danger pour lui-même, les autres résidents et le personnel
- la famille s'engage, avec l'accord du résident, à une présence accrue auprès de ce dernier

Les moments de fin de vie font l'objet de soins, d'assistance et de soutien adaptés. La présence de la famille est facilitée et elle peut demander aide et conseils aux équipes.

Chaque résidence dispose d'un reposoir où le corps est transféré en cas de décès.

# 3 – SECURITE GENERALE ET SITUATIONS EXCEPTIONELLES

## 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.

Le résident ne doit pas introduire et conserver dans son logement des produits toxiques et/ou inflammables.

---

<sup>4</sup> Définition du Conseil de l'Europe de 1987

### **3.2 Incendie**

Chaque résidence est équipée de dispositifs de sécurité appropriés et reçoit la visite de la Commission de 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, le résident 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**

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

La durée maximum du séjour ne pourra dépasser 90 jours par année civile en hébergement temporaire. Au-delà, le résident et/ou son représentant légal et/ou son référent familial s'engagent à trouver une autre solution d'hébergement à l'issue du séjour temporaire (retour domicile personnel ou familial, entrée en EHPAD permanent...). L'établissement peut les accompagner dans cette démarche, dans la mesure de ses moyens.

#### **1.2 Respect des locaux et des biens**

L'article 1728 du Code Civil dispose que le preneur est tenu d'user de la chose louée en bon père de famille et de manière conforme à sa destination.

Conformément à cet article, le résident doit donc, dans la mesure de ses possibilités, veiller à ne pas nuire à la propreté des locaux et respecter les équipements mis à sa disposition, que ce soit dans son logement privé ou dans les locaux collectifs.

Les denrées périssables susceptibles d'être entreposées dans le logement du résident feront l'objet d'une surveillance par lui-même et le personnel. Dans le cas où ces denrées présenteraient un risque sanitaire et dans le respect de la propriété et de l'intimité du résident, il pourra lui être demandé de s'en débarrasser, avec l'aide du personnel si besoin.

#### **1.3 Respect d'autrui**

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

Le résident doit donc adopter une conduite correcte avec autrui et respectueuse des droits de chacun. Le résident 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 du résident qu'il ne trouble pas les instants consacrés au sommeil, au repos et à la prise des repas.

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

## 1.5 Hygiène de vie

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

## 1.6 Sexualité

Les personnes accueillies dans l'établissement ont le droit au respect d'une vie affective et intime. Une relation n'est possible que si les deux partenaires sont consentants et s'il n'y a aucune violence l'un envers l'autre. Par ailleurs, toute relation intime doit se faire en toute discrétion.

## 1.7 Tabac et alcool

Pour des raisons de sécurité, toutes les chambres et les espaces communs sont équipées d'un détecteur de fumée. Il est donc interdit de fumer à l'intérieur de la résidence. Les personnes peuvent fumer à l'extérieur dans les espaces prévus à cet effet.

La consommation d'alcool est autorisée avec modération, sauf interdiction du médecin traitant, à condition de ne pas mettre en cause l'harmonie de l'établissement.

## 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 le résident, 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 du résident. Tenant compte des faits et des circonstances, l'établissement peut prendre une sanction sans suivre nécessairement l'ordre de ce classement :

- Remarque et rappel à l'ordre oral ou écrit
- Non participation momentanée aux activités
- Avertissement : lettre reprochant le comportement fautif du résident
- Exclusion temporaire de 8 jours maximum
- Mesure d'exclusion à titre conservatoire, pouvant faire l'objet d'une procédure d'appel de la part du résident 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 du résident et de son représentant légal, avec proposition de se faire assister par une personne qualifiée si une mesure d'exclusion est envisagée. Le résident 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 le résident explique son point de vue.

- Décision prise par le directeur de l'établissement à l'issue de l'entretien. Si la sanction envisagée est une exclusion définitive, le directeur de l'établissement doit, pour l'hébergement permanent de la Budorais :
  - o Saisir le Conseil général et l'ARS<sup>5</sup> pour les informer de la situation et de la sanction envisagée
  - o Consulter le CVS, qui peut lui-même choisir de recevoir le résident et son représentant légal
- Notification au résident 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 :

- S'assurer de la continuité de l'accompagnement de la personne
- Informer sans délai le Conseil général et l'ARS
- Informer l'aidant ou les aidants familiaux (avec l'accord du résident)

---

<sup>5</sup> Agence Régionale de Santé



## Assia Réseau UNA

Aide Soin Services Innovation Autonomie

### «La Budorais»

5bis, rue du Moulin

35230 Noyal Châtillon-Sur-Seiche

Tel : 02 99 05 21 50

[budorais@assia-una.fr](mailto:budorais@assia-una.fr)

### «Les Maisons de la Plumelière»

13 rue des jardins

35176 Orgères Cedex

Tel : 02 23 45 45 00

[plumeliere@assia-una.fr](mailto:plumeliere@assia-una.fr)

[WWW.ASSIA-UNA.FR](http://WWW.ASSIA-UNA.FR)



Aide  
Soin  
Services  
Innovation  
Autonomie

