

RÈGLEMENT DE FONCTIONNEMENT

Résidence Bon Repos

2, rue du Docteur Roux
01000 BOURG EN BRESSE

Tel. : 04 74 32 77 00 - Fax : 04 74 32 77 08
Courriel : bon.repos@lebonrepos.fr

Résidence Seillon Repos

1070, chemin des Carronnières
01960 PERONNAS

Tel. : 04 74 32 88 00 - Fax : 04 74 32 24 88
Courriel : seillon.repos@lebonrepos.fr

Site Internet : www.lebonrepos.fr

PRÉAMBULE

Les établissements autorisés à héberger des personnes âgées dépendantes (EHPAD) sont des établissements médico-sociaux qui relèvent de la loi 2002-02 du 2 janvier 2002. Ils sont soumis aux dispositions du Code de l'Action Sociale et des Familles (CASF) tant pour leur gestion administrative que pour la prise en soins des personnes accueillies.

L'article L. 311-7 du CASF soumet les EHPAD à l'élaboration d'un règlement de fonctionnement.

Le présent document adopté par le Conseil d'Administration de l'Association Le Bon Repos le 12 décembre 2017, après consultation du Conseil de la Vie Sociale des 2 résidences a pour but de fixer les conditions pour une vie personnelle et collective harmonieuse au sein de l'établissement.

Affiché au sein de chaque établissement, il définit les règles générales d'organisation et de fonctionnement dans le respect des principes et des valeurs définis par la Charte des droits et libertés de la personne accueillie (remise au résident avec le livret d'accueil).

Le contrat de séjour remis au résident précise de manière exhaustive les obligations réciproques et personnalisées que prennent l'établissement et la personne accueillie. Il énumère les prestations convenues. Il fixe les tarifs et leurs modalités d'évolution.

L'ensemble de ces documents remis au résident lui permettent de mieux connaître l'établissement et de faciliter ses relations avec autrui.

Quant au projet d'établissement, il fixe le cadre de référence de l'action des professionnels, du projet de vie et du projet de soin. Il définit les missions, les orientations, les valeurs sur lesquelles les professionnels vont s'appuyer dans leur action quotidienne. Il est à la disposition des résidents et de leur famille pour consultation.

Date d'élaboration (ou refonte générale) du règlement de fonctionnement: 1^{er} janvier 2002

Date de dernière mise à jour : 1^{er} janvier 2018 (après consultation des Conseils de la Vie Sociale en décembre 2017 et adoption en Conseil d'Administration le 12 décembre 2017)

Modification du règlement

Le présent règlement de fonctionnement est révisé chaque fois que nécessaire et au moins une fois tous les 5 ans. Il peut être modifié à l'initiative du directeur d'établissement ou à la demande du Conseil de la Vie Sociale afin de tenir compte des évolutions dans la réglementation, des contraintes de la vie collective et des problèmes posés dans son application.

Les modifications font l'objet d'avenants conclus après adoption par le Conseil d'Administration de la résidence et consultation du Conseil de la Vie Sociale. Le résident ou, le cas échéant, son représentant légal est informé de celles-ci par tous les moyens utiles (affichage, avenant...).

SOMMAIRE

1/ ADMISSION ET INSTALLATION	P 04-05
1. Modalités d'admission	p 04
2. Démarches administratives	p 04
3. Contrat de séjour ou DIPEC	p 05
4. Conditions de participation financière et de facturation	p 05
5. Inventaire	p 05
6. Référent familial - Représentant légal	p 05
7. Information et communication avec la famille et proche du résident	p 05
2/ GARANTIE DES DROITS ET LIBERTÉS DU RÉSIDENT	P 06-09
1. Missions de l'établissement	p 06
2. Droit de rétractation et conditions de résiliation	p 06
3. Promotion de la bienveillance - Prévention de la violence	p 06
4. Droit à l'image - Divulgence présence	p 06
5. Dossier médico-administratif individuel - Informatique et Libertés - Secret professionnel	p 07
6. Droits du résident et modalités d'exercice - Information du résident	p 07
7. Personne de confiance	p 08
8. Directives anticipées	p 08
9. Liberté de mouvement et mesures particulières	p 08
10. Culte et Spiritualité	p 09
11. Obligation civiles	p 09
12. Plaintes et réclamations	p 09
3/ CONDITIONS ET RÈGLES DE VIE DANS L'ÉTABLISSEMENT	P 10-16
1. Confort et aménagement de la chambre	p 10
2. Téléphone - Internet - Télévision	p 10
3. Entretien des chambres	p 10
4. Petits bricolages	p 11
5. Appareillage à effet d'eau	p 11
6. Appareillage électrique	p 11
7. Hygiène personnelle et produits de toilette	p 12
8. Petite boutique	p 12
9. Coiffure	p 12
10. Optique	p 12
11. Accès aux locaux	p 12
12. Opérations postales et bancaires	p 12
13. Linge et habits - Entretien	p 13
14. Repas	p 13
15. Repas des visiteurs	p 13
16. Tabac et alcool	p 14
17. Animaux de compagnie	p 14
18. Loisirs et animations	p 14
19. Relation avec le personnel	p 14
20. Relation avec les autres résidents	p 15
21. Visites et sorties	p 15
22. Changement de chambre	p 16

4/ SOINS ET SURVEILLANCE MEDICALE	P 17-19
1. Projet personnalisé	p 17
2. Prise en charge médicale et paramédicale	p 17
3. Prise en charge de la douleur	p 17
4. Médecine générale et spécialisée	p 17
5. Pharmacie et gestion des médicaments	p 18
6. Carte Vitale et Mutuelle	p 18
7. Produits d'incontinence	p 18
8. Laboratoire d'analyses médicales	p 18
9. Kinésithérapeute	p 18
10. Transports sanitaires	p 19
11. Hospitalisation	p 19
12. Pédicurie	p 19
13. Pôle d'Activités et de Soins Adaptés (uniquement Seillon Repos)	p 19
14. Fin de vie	p 19
15. Décès	p 19
5/ SÉCURITE	P 20-21
1. Présence 24/24 et Alarme	p 20
2. Biens des résidents et responsabilité de l'établissement sur les objets déposés	p 20
3. Assurances et responsabilité civile	p 20
4. Consignes de sécurité	p 21
5. Consignes en cas d'accident	p 21
6. Maîtrise des risques	p 21
6/ SANCTIONS EN CAS D'INOBERVATION DU RÈGLEMENT DE FONCTIONNEMENT	P 21
ANNEXES :	
Trousseau du résident	p 22
Projet Associatif	p 23

1 ADMISSION ET INSTALLATION

1. Modalités d'admission

L'établissement est autorisé à accueillir **des personnes âgées** des deux sexes seules ou en couple, **de plus de 60 ans** (sauf dérogation), **qu'elles soient autonomes, semi-autonomes ou en perte d'autonomie** (physique, psychique).

Il est habilité à recevoir des résidents ayant un certain niveau de dépendance et dont les besoins en soins sont strictement définis et en adéquation avec le projet de l'établissement.

La décision d'admission est subordonnée à la **constitution et la transmission d'un dossier d'admission en EHPAD**. La décision d'admission est prononcée à l'issue :

- d'un avis médical rendu par le médecin coordonnateur après étude du dossier médical complet de la personne souhaitant être accueillie dans l'établissement.
- après examen d'un dossier administratif

Si le directeur estime que la demande est recevable, le demandeur prend rang sur la **liste des demandeurs** et en fonction des places libérées sur la liste d'attente, il est invité à passer une « **pré-visite** » où le demandeur et sa famille rencontrent des membres de la Direction. **Les besoins et les attentes du demandeur sont examinés ainsi que son consentement**. Une information est également donnée sur les directives anticipées et de la personne de confiance. Le livret d'accueil complété de la charte des droits et libertés de la personne accueillie est remis avec le règlement de fonctionnement au demandeur ou à son représentant légal accompagné d'un modèle du contrat de séjour. Un certain nombre de documents administratifs sont demandés. Chaque membre de la Direction présent lors de la pré-visite émet un avis et le directeur acte la réponse :

- Tout refus d'admission fera l'objet d'une décision motivée. En cas de désaccord du demandeur avec l'avis défavorable formulé, un contact a lieu entre le demandeur et la Direction. La personne souhaitant être accueillie aura la possibilité de contester la décision de l'établissement quant à un refus d'admission en sollicitant une contre-visite médicale.
- Si l'issue de cette visite est positive, la demande prend alors rang sur la **liste d'attente**. Dès qu'une place se libère, le demandeur (ou son représentant légal) est contacté et doit être en mesure de donner une réponse dans les 24 heures.

Une fois les modalités d'arrivée arrêtées d'un commun accord, il sera **nécessaire au futur résident de préparer avec son entourage son emménagement** et les différentes démarches administratives à réaliser. L'établissement se réserve toute faculté de facturation anticipée en cas de réservation de lit. Aussi, à compter de la date de validation de l'accord de l'usager, il lui sera demandé de s'acquitter du montant d'une réservation de lit correspondant au tarif journalier d'hébergement auquel est soustrait le montant du tarif journalier d'absence. Ce dispositif permet de maintenir une option sur la chambre pendant que le futur bénéficiaire ou son entourage prend les dispositions nécessaires à l'admission.

A son arrivée, le résident est accueilli par les équipes en poste. Tous les personnels seront disponibles pour le guider et l'aider à prendre ses marques dans l'établissement.

2. Démarches administratives

Lors de l'entrée dans l'établissement, le résident ou, le cas échéant, son représentant légal, **transmet les informations administratives et médicales nécessaires à sa prise en charge**.

Pour le résident qui doit constituer un **dossier administratif** (A.P.L., A.P.A., Aide Sociale...) et qui ne peut le faire seul, il peut solliciter l'aide de la secrétaire. Si nécessaire, il sera orienté vers les services administratifs compétents ou une assistante sociale.

Le résident ou son représentant légal doit faire parvenir le plus rapidement possible à la secrétaire d'accueil les **documents demandés nécessaires au suivi de son dossier** (avis d'imposition, attestation carte vitale, mutuelle...) et **l'informer de tout changement de situation** (téléphone, adresse...). Pour les mesures de protection juridique, faire parvenir un justificatif.

3. Contrat de séjour ou Document Individuel de Prise En Charge

Selon les cas, il sera établi entre l'établissement et le résident, un contrat de séjour ou un document individuel de prise en charge.

- 1^{er} cas de figure : si la personne peut prendre une décision libre, éclairée et consciente d'intégrer l'établissement pour y vivre, il lui est remis un contrat de séjour dans les 15 jours suivant son entrée et qui devra être signé dans le mois qui suit l'entrée.
- 2^{ème} cas de figure : si la personne âgée n'est pas en capacité de prendre une décision libre, éclairée et consciente d'intégrer l'établissement pour y vivre, le contrat de séjour est proposé au représentant légal s'il y en a un (décision du Juge des tutelles).
- 3^{ème} cas de figure : si la personne âgée n'est pas en capacité de prendre une décision libre, éclairée et consciente d'intégrer l'établissement pour y vivre et qu'elle n'a pas de représentant légal ou encore si elle ne veut pas signer le contrat de séjour, l'établissement établit un document individuel de prise en charge dans le mois suivant l'entrée. En cas de refus de la personne de signer le contrat de séjour, l'établissement l'invitera à écrire son refus (article 5 de la charte des droits et libertés de la personne accueillie issue de l'arrêté du 08 09 2003).

4. Conditions de participation financière et de facturation

Le **prix de journée « hébergement »** et les **tarifs « dépendance »** sont fixés annuellement par le Président du Conseil Départemental sur **proposition de l'établissement**. **Ce prix comprend l'hébergement** complet du résident (logement, repas, entretien du linge, aide et accompagnement dans les actes de la vie quotidienne). Les modalités de facturation et les aides possibles sont précisées dans le contrat de séjour et son annexe. Le **paiement s'effectue chaque mois à terme échu** et les modalités sont indiquées dans le contrat de séjour. Un dépôt de garantie et un cautionnement sont demandés (cf. contrat de séjour).

5. Inventaire

Un inventaire des **biens apportés** par la personne âgée et ceux **fournis** par l'établissement (meubles...) est réalisé dans les semaines suivant l'entrée puis à la sortie.

6. Référent familial - Représentant légal

Pour **faciliter les relations entre l'établissement et l'entourage**, lors de son admission, le résident qui le peut, désigne parmi ses proches un **référent familial unique** qui deviendra l'interlocuteur privilégié de l'établissement et relais d'information le cas échéant auprès des autres membres de l'entourage du résident. Dans les cas où le résident ne peut désigner un référent, les proches veilleront à désigner parmi eux un référent.

Il est précisé que le **représentant légal doit être désigné par un jugement** remis au secrétariat d'accueil.

7. Information et communication avec la famille et proches du résident

Pendant toute la durée du séjour, l'information et la communication entre la famille et l'établissement - dans le respect de la volonté et de l'intérêt du résident ainsi que de son droit au respect de sa vie privée - doit s'instaurer afin d'assurer au mieux leur complémentarité dans un climat de confiance mutuelle.

Conformément à la réglementation, l'établissement réalise un **certain nombre d'actions permettant d'associer les familles** à la vie des personnes âgées :

- accompagnement à l'installation initiale du résident,
- participation, pour les membres élus, au Conseil de la Vie Sociale,
- réalisation d'une enquête de satisfaction,
- aménagement de lieux de convivialité (salons...),
- participation des familles à certaines activités d'animation et aux assemblées mensuelles,
- information et consultation dans la procédure d'élaboration du projet d'accompagnement personnalisé et de la signature du contrat de séjour de la personne accueillie,
- réunions d'information à destination des familles,
- association de la famille lors des consultations médicales externes et des hospitalisations éventuelles,
- information préalable de la famille en cas de nécessité de réorientation du résident.

Dans le cas où la famille aurait un comportement inadapté ou commettrait des actes graves ou répétés qui attenteraient aux intérêts du résident, aux professionnels ou à l'organisation mise en place, le Directeur pourra user de son pouvoir de police administrative si après un rappel à la règle, les troubles persistent. En toutes circonstances, l'établissement se réserve le droit de limiter l'accès à l'établissement et d'engager les procédures administratives et judiciaires adaptées.

2 GARANTIE DES DROITS ET LIBERTÉS DU RÉSIDENT

1. Missions de l'établissement

L'établissement a pour mission de rendre effectif le droit à la protection, à la sécurité, y compris sanitaire et alimentaire, à la santé et aux soins, à un suivi médical adapté à l'ensemble des résidents.

L'établissement s'emploie, dans l'ensemble des actions qu'il met en œuvre, à maintenir le plus haut niveau d'autonomie possible de chacun des résidents.

La personne se voit proposer un accompagnement individualisé et le plus adapté possible à ses besoins. Elle dispose du libre choix entre les prestations adaptées qui lui sont offertes dans le cadre des dispositions réglementaires en vigueur.

Son consentement éclairé est systématiquement recherché en l'informant, par tous les moyens adaptés à sa situation, des conditions et conséquences de l'accompagnement et en veillant à sa compréhension.

2. Droit de rétractation et conditions de résiliation

La personne accueillie, ou le cas échéant, son représentant légal, peut exercer par écrit un **droit de rétractation dans les quinze jours** qui suivent la signature du contrat ou l'admission si celle-ci est postérieure, sans qu'aucun délai de préavis puisse lui être opposé et sans autre contrepartie que l'acquittement du prix de la durée de séjour effectif.

Passé ce délai, les conditions de résiliation sont précisées dans le contrat de séjour.

3. Promotion de la bientraitance - Prévention de la violence

La direction met en œuvre tous les moyens de prévention de la maltraitance qu'elle soit d'ordre physique, psychique ou moral, matériel et financier, de négligence active ou passive.

Les faits de maltraitance ou de violences physique, morale ou financière, sont inacceptables, que leur origine soit du fait :

- d'un résident,
- d'un employé,
- d'une famille,
- d'un intervenant extérieur,
- ou d'une personne qualifiée de « bénévole ».

Les personnels ont l'obligation de dénoncer les faits de maltraitance dont ils sont témoins dans l'exercice de leurs fonctions. Ils sont alors protégés conformément à la législation en vigueur (article 40 du Code de Procédure Pénale).

Plus globalement, toute personne (résident, famille, visiteur...) qui constate un fait portant atteinte à une personne doit en informer le personnel et le chef de service ou directement la direction, selon la gravité, pour que des mesures adaptées soient prises. En cas de maltraitance avérée, la direction accomplira les démarches administratives et judiciaires appropriées.

Toute personne (résident, famille...) a également la possibilité de contacter librement le numéro d'ALMA (3977). Comme chacun dispose des voies de recours de droit commun en cas de maltraitance dont lui ou autrui serait victime.

4. Droit à l'image - Divulgence présence

Le Code Civil article 9, garantit le droit au respect de la vie privée de chacun. Dans le cadre de la promotion de l'établissement, celui-ci est amené à effectuer des prises de vues (photos et vidéos) des résidents, de leurs chambres ou des locaux communs. Tout résident refusant la publication ou la reproduction d'une prise de vue le concernant devra le préciser lors de la signature du contrat de séjour (cf. annexe du contrat de séjour).

Les nom et prénom des résidents sont indiqués à l'entrée de l'établissement ainsi que dans les étages. Tout résident refusant la divulgation de sa présence dans l'établissement devra le préciser par écrit (lettre recommandée avec accusé de réception).

5. Dossier médico-administratif individuel - Informatique et Libertés - Secret professionnel

L'établissement a mis en place un **dossier patients/résidents informatisé** (avec déclaration à la CNIL) unique qui comprend un volet médical, un volet de soins, un volet administratif et un volet relatif à la vie sociale.

Chaque résident **dispose légalement des droits d'accès, de rectification ou de suppression des données** le concernant selon la procédure de l'établissement. 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.

Les **données administratives ou médicales sont protégées par le secret professionnel et le secret médical** auxquels sont tenus l'ensemble des personnels salariés ou professionnels de santé libéraux. Dans le cadre de la prise en charge du résident, l'établissement se réserve la possibilité de partager, entre les membres de l'équipe de soin pluridisciplinaire, les informations « utiles et nécessaires » le concernant dans le respect du secret professionnel.

Tout résident et, le cas échéant, son représentant légal, a accès, sur demande formulée de manière précise, par écrit au directeur de l'établissement, à son dossier médical et de soins (loi du 4 mars 2002). La communication des données peut s'effectuer avec un accompagnement psychologique ou médical approprié si nécessaire. La consultation du dossier peut avoir lieu sur place en présence du médecin ou par l'envoi de copie des documents. Les frais de copie et d'envoi sont à la charge du résident. Le résident peut, par écrit, faire opposition à la communication post-mortem de son dossier à ses ayants-droit.

6. Droits du résident et modalités d'exercice - Information du résident

Le résident est une personne qui **a droit au respect de ses libertés fondamentales** et qui s'exprime dans le respect réciproque des personnels, des intervenants extérieurs, des autres résidents et de leurs proches, ainsi que les biens matériels collectifs du lieu de vie

Le résident a également des devoirs et obligations, indispensables au bon déroulement de la vie en collectivité.

Les droits du résident figurent, entre autres textes, dans **la charte des droits et libertés de la personne accueillie** issue de l'arrêté du 08 septembre 2003. Elle est remise individuellement à chaque résident avec le livret d'accueil et est affichée dans chaque établissement de manière accessible, visible et lisible.

Pour permettre l'exercice de ces droits, l'établissement met en place progressivement, en sus du présent règlement de fonctionnement, les moyens listés ci-après :

- Remise à chaque résident ou à son représentant légal, avant son admission, d'un exemplaire du présent règlement de fonctionnement, d'un livret d'accueil comportant un exemplaire de la charte de la personne accueillie,
- Elaboration du projet personnalisé d'accompagnement ou de prise en charge,
- Acculturation des agents à la personnalisation des accompagnements,
- Conseil de la vie sociale,
- Mise à disposition de salles culturelles et intervention des différents ministres du culte,
- Recours à des interprètes si nécessaire (langues étrangères, langage des signes),
- Programme de formations consacrées à la Bienveillance et contribuant à la qualité des accompagnements et prises en charge,
- Elaboration, diffusion, analyse et restitution des résultats des enquêtes de satisfaction,
- Rencontres organisées dans les services et réunissant le directeur, les cadres, les résidents et leurs proches,
- Conclusion de conventions avec les partenaires locaux pour contribuer à l'élaboration d'une filière gériatrique et gérontologique,
- Mise en place du dossier résident unique, formalisé, sécurisé, et informatisé,
- Définition et mise en place d'une politique qualité au travers d'une démarche qualité institutionnelle,
- Mise en place d'une procédure de gestion des plaintes et réclamations des usagers,
- Possibilité pour le résident de recourir à une **personne qualifiée** désignée conjointement par le Président du Conseil Départemental et le Préfet.

7. Personne de confiance

Conformément à l'article 1111-6 du Code de la santé publique, il est rappelé que **toute personne majeure peut désigner une personne de confiance** qui peut être un parent, un proche ou le médecin traitant, qui sera consultée au cas où elle-même serait hors d'état d'exprimer sa volonté et de recevoir l'information nécessaire à cette fin.

Si le résident le souhaite, la personne de confiance l'accompagne dans ses démarches et assiste aux entretiens médicaux afin de l'aider dans ses décisions.

Si le résident a désigné une personne de confiance, il s'engage à communiquer son identité et ses coordonnées à l'établissement préalablement à son entrée et à informer (par écrit) le directeur en cas de modification ou de révocation de la personne de confiance.

Dans le cas contraire, le directeur ou un membre de la Direction, préalablement à l'entretien d'admission visant à rechercher le consentement du résident, doit lui proposer d'en désigner une dans des conditions définies par le décret n° 2016-1395 du 18 octobre 2016 fixant les conditions dans lesquelles est donnée l'information sur le droit de désigner la personne de confiance mentionnée à l'article L. 311-5-1 du Code de l'Action Sociale et des Familles.

Un exemplaire vierge est remis lors de la visite de pré-admission.

8. Directives anticipées

Il est fortement conseillé au résident de rédiger **des directives anticipées**. Cette déclaration écrite permet de préciser ses souhaits concernant sa fin de vie et est à remettre (sous pli cacheté) au secrétariat d'accueil qui transmettra au service médical.

Après réception, les directives anticipées pourront être intégrées au projet de vie personnalisé du résident et/ou dans son dossier de soins. Ce document aidera les médecins, le moment venu, à prendre leurs décisions sur les soins à donner, si le résident ne peut plus exprimer ses volontés. Le résident s'engage à informer (par écrit) le médecin coordonnateur s'il décide de les modifier ou de les révoquer.

Un exemplaire vierge est remis lors de la visite de pré-admission.

9. Liberté de mouvement et mesures particulières

Chacun peut aller et venir librement, au sein de l'établissement, sous réserve des accès restrictifs ou privatifs, et à l'extérieur de manière libre ou encadrée en fonction de ses facultés physiques et intellectuelles.

En cas de nécessité, conformément à l'article L.311-4-1 du CASF, le contrat de séjour du résident pourra comporter une annexe définissant les **mesures particulières** à prendre, autres que celles définies au règlement de fonctionnement, **pour assurer l'intégrité physique et la sécurité de la personne accueillie et pour soutenir l'exercice de sa liberté d'aller et venir**.

Ces mesures ne sont prévues que dans l'intérêt des résidents, si elles s'avèrent strictement nécessaires. Elles sont définies après examen du résident et au terme d'une procédure collégiale mise en œuvre à l'initiative du médecin-coordonnateur de l'établissement ou, en cas d'empêchement du médecin traitant.

A l'issue d'une procédure d'élaboration du contenu de l'annexe et d'information du résident fixée par décret daté du 15 décembre 2016, le directeur d'établissement, ou son représentant, et le résident et, le cas échéant, la personne chargée de la mesure de protection juridique, signent conjointement l'annexe au contrat de séjour.

Le contenu de cette annexe pourra être révisé à tout moment, selon la même procédure, à l'initiative :

- du médecin-coordonnateur ou à défaut, du médecin traitant,
- du directeur d'établissement, qui saisit le médecin-coordonnateur, ou à défaut, le médecin traitant,
- du résident ou sur proposition de la personne chargée de la mesure de protection juridique ou de sa personne de confiance si elle est désignée conformément à l'article L.311-5-1 du CASF, par demande écrite transmise au directeur d'établissement.

10. Culte et Spiritualité

La **dimension spirituelle de chacun est respectée**, qu'elle revête un caractère religieux ou non.

Une fois par semaine à Bon Repos et tous les jours à Seillon Repos, un prêtre catholique célèbre un office religieux pour les résidents de l'établissement. Il est assisté par un groupe de bénévoles.

Le résident peut recevoir, à sa demande, la visite du ministre du culte de son choix. Sur demande exprimée auprès du cadre de santé, les ministres des cultes des différentes confessions peuvent rendre visite au résident.

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

Ce droit à la pratique religieuse s'exerce dans le respect de la liberté d'autrui et sous réserve que son exercice ne trouble pas le fonctionnement normal de l'établissement.

11. Obligation civique

Conformément aux dispositions du Code électoral, le résident qui le souhaite et qui, en raison de son état de santé, ne peut se rendre aux urnes le jour d'un scrutin, peut voter **par procuration**.

12. Plaintes et réclamations

Les membres de la Direction se tiennent à la disposition des résidents et de leurs familles souhaitant avoir des explications ou porter à sa connaissance des remarques de quelque nature que ce soit par téléphone, rendez-vous ou par écrit.

Tout incident, énoncé d'une plainte ou conflit sera enregistré et traité avec la plus grande attention.

Cette procédure de médiation interne est destinée à permettre une **gestion rapide, efficace et adaptée des conflits** qui surviendraient à l'occasion de la prise en charge du résident et de sa famille.

En cas d'échec de la procédure de médiation en interne, il est possible de faire appel aux « personnes qualifiées ». Nommées conjointement par le Préfet et le Président du Conseil Départemental, elles ont pour mission, sans pouvoir de contrainte, de trouver des solutions aux conflits entre les résidents et l'établissement, par le dialogue. Les coordonnées de ces médiateurs externes sont affichées au sein des établissements.

3 CONDITIONS ET RÈGLES DE VIE DANS L'ÉTABLISSEMENT

1. Confort et aménagement de la chambre

L'établissement met à la disposition du résident un logement en bon état (papier, peinture, revêtement de sol, appareils et mobilier). Chaque chambre est équipée d'une **salle d'eau** (W-C, lavabo, douche*), d'un **placard** et d'une prise T.V. (*uniquement dans certaines chambres).

Le résident a la possibilité de **personnaliser sa chambre** (petit mobilier, bibelots, photographies, décorations, plantes...) **sous réserves de l'observation des règles** suivantes :

- la personnalisation de la chambre ne peut avoir pour objet ou pour effet de gêner ni son entretien, ni l'accès auprès du résident en cas d'urgence, ni de gêner le second occupant en cas de chambre double,
- la conservation dans les chambres des matières, objets ou dispositifs présentant un danger d'incendie ou d'explosion notamment des bougies et autres produits incandescents (encens, parfumeurs d'ambiance, etc....) est proscrite,
- le nombre de pièces personnelles de mobilier sera limité et leur installation soumise à la validation du responsable Hébergement ; l'entretien de ces pièces incombera au résident,
- Concernant les tableaux et autres objets nécessitant d'être suspendus, il est formellement interdit de procéder à la mise en place de crochets de suspension ou de clous dans les murs et dans les portes. Le résident pourra se rapprocher de l'ouvrier d'entretien afin de réaliser cette opération. Toute dégradation de la structure du mur ou de la porte, perte des clés, à l'initiative du résident ou de sa famille entraînera la facturation de la réparation.

Par ailleurs, **la chambre constituant un espace privatif**, il est formellement interdit à toute autre personne que le résident habituel de pénétrer dans ce lieu privé, sauf autorisation expresse de ce dernier ou de son représentant légal. Pour la même raison, le personnel frappe systématiquement à la porte avant d'entrer dans les lieux et n'y pénètre que par nécessités de service ou dans les cas d'urgence tenant à la santé ou à la sécurité des résidents.

L'établissement peut remettre au résident qui le souhaite **une clé de sa chambre**. Il est conseillé de fermer sa porte palière y compris lors d'absences de courte durée (repas, infirmerie, visite à un voisin...). Même si la résidence apporte une extrême vigilance, le personnel ne peut pas contrôler toutes les allées et venues des visiteurs.

En cas de perte de la clé de chambre, l'établissement qui en possède l'original, la fait refaire dans les plus brefs délais. Cette dépense est facturée au résident.

L'établissement recommande de ne **jamais laisser la clé dans la serrure**. A tout moment, et pour des raisons de sécurité (incendie, dégât des eaux, maladie...), la Direction ou le personnel dûment mandaté doit pouvoir pénétrer dans le logement. En conséquence, il est interdit de poser un verrou ou de modifier la serrure de la porte d'entrée.

Le résident **ne doit pas stocker** dans sa chambre des **denrées périssables** et des **matières dangereuses** (alcool à brûler...). Les déchets doivent être mis dans la poubelle mais il est également possible d'organiser un tri sélectif pour les déchets pouvant être recyclés. Pour des questions d'hygiène et d'esthétique, il est interdit de jeter des miettes ou des morceaux de pain sur les pelouses pour nourrir les oiseaux.

2. Téléphone - Internet - Télévision

Un **téléphone** est installé dans la chambre. Le poste peut aussi servir **d'appel malade d'urgence** (en composant le 9).

Chaque résident a un **numéro personnel** et peut bénéficier s'il le souhaite d'un forfait téléphonique. Les communications internes à l'établissement (appel malade, autre chambre, infirmerie...) sont gratuites. Possibilité d'avoir un téléphone mobile et une connexion Internet (abonnements et suivi à la charge du résident).

Les résidents doivent apporter **leur propre télévision** (révisée et en bon état de marche) et tout dysfonctionnement du téléviseur doit être géré par le résident.

3. Entretien des chambres

L'entretien des chambres est assuré par les personnels de l'établissement au moins **une fois par semaine** ou plus si nécessaire. Le résident qui le souhaite, peut entretenir lui-même sa chambre. L'établissement lui fournit le matériel et les produits.

4. Petits bricolages

Un temps d'intervention de l'ouvrier d'entretien peut être consacré aux **petits travaux de bricolage et de décoration** de la chambre. **Les petites pannes** (ampoule grillée, fuite d'eau...) sont à signaler au secrétariat ou à l'infirmier.

5. Appareillage à effet d'eau

L'établissement apporte un **soin particulier** à maintenir en bon état de marche les installations mises à la disposition des résidents.

La chambre est équipée d'une salle d'eau avec un lavabo, un W-C. et, pour certaines chambres, d'une douche. En l'absence du résident, les **robinets** doivent rester **fermés**.

Aucune modification de l'appareillage à effet d'eau ne doit être opérée par le résident ou un tiers. Seul l'ouvrier d'entretien ou tout intervenant dûment habilité **est autorisé** à faire les réparations ou les aménagements souhaités.

En cas de **panne ou de fuite**, le résident prévient l'ouvrier d'entretien ou le secrétariat. La **réparation** est effectuée dans **les plus brefs délais**.

6. Appareillage électrique

Les chambres ne sont pas équipées d'appareils de cuisson (hormis dans les studios de Seillon repos). Pour des raisons impératives de sécurité, le résident **ne doit pas cuisiner** dans son logement. Il dispose d'une tisanerie à chaque étage pour se faire chauffer une boisson chaude

L'établissement apporte un **soin particulier** à maintenir en bon état de marche les installations mises à la disposition des résidents et des visiteurs.

Lorsqu'il s'absente de sa chambre, le résident est invité à éteindre toutes les lumières (économie d'énergie).

Pour des **raisons de sécurité**, il est **interdit de brancher** plusieurs appareils électriques sur une même prise électrique (multiprises...). Les appareils de type couverture chauffante, réchaud, radiateur, fer à repasser, cafetière, théière... sont interdits dans les chambres. L'introduction de tout autre appareil électrique, multiprises comprises, dans la chambre du résident est soumise à l'autorisation préalable écrite du responsable Hébergement.

L'équipement d'un réfrigérateur est toléré après accord de la Direction. Cet accord est délivré sous quatre conditions :

- Le réfrigérateur doit être neuf et d'un gabarit compatible avec l'espace de la chambre et les nécessités de service. La facture mentionnant la date d'achat sera exigée avant toute installation du réfrigérateur particulier,
- Son entretien régulier doit être assuré par le résident ou sa famille ; cette mesure vise à éviter le risque d'infection alimentaire,
- Le réfrigérateur est destiné à conserver exclusivement des boissons bouchées,
- Les aliments périssables pourront être déposés dans le réfrigérateur à la condition qu'ils soient maintenus dans des conditions de conservation adaptées et consommés dans la journée et détruits au-delà.

Tout manquement à ces consignes conduira à l'interdiction d'équiper la chambre d'un réfrigérateur individuel et à son retrait par le résident ou sa famille.

L'établissement décline toute responsabilité en cas d'intoxication alimentaire liée à la consommation d'un aliment apporté de l'extérieur et conservé dans le réfrigérateur individuel.

Aucune modification du réseau électrique ne doit être opérée par **le résident ou un tiers**. Seul l'ouvrier d'entretien ou tout intervenant dûment habilité, **est autorisé** à faire les réparations ou les aménagements souhaités.

En cas de **panne**, le résident prévient le secrétariat ou l'ouvrier d'entretien ou tout autre membre du personnel. La **réparation** est effectuée dans **les plus brefs délais**.

7. Hygiène personnelle et produits de toilette

L'établissement demande à ce que chaque résident apporte un **soin tout particulier à sa présentation physique**.

L'établissement met à la disposition dans chaque étage du bâtiment, des **installations sanitaires** (douches...). Le résident y a **libre accès à tout moment** de la journée.

Les produits de toilette (savon, gel douche, shampooing, dentifrice, brosse à dent, mousse à raser, rasoir, crème hydratante, bain dentaire et crème dentaire adhésive, eau de Cologne ou de toilette, déodorant, crème dépilatoire, ...) **ne sont pas fournis par l'établissement**. Il appartient au résident de les fournir ou de se les faire fournir par sa famille, en quantité suffisante et de les renouveler autant que nécessaire (trousseau en annexe). Les accessoires tels que barrettes, bigoudis, pinces à cheveux, à épiler, coupe-ongles, mouchoirs en papier sont également à fournir par le résident ou sa famille.

L'équipe paramédicale est à l'écoute des résidents, des familles et des médecins pour tous les problèmes d'hygiène et de santé. Il est toujours possible en urgence de laver un vêtement, de nettoyer une chambre. Il ne faut pas hésiter à en parler au cadre de santé ou au responsable du service Hébergement.

8. Petite boutique

Une petite boutique (produits de toilette, bas, confiserie, papeterie...) est à la disposition des résidents. Pour les jours d'ouverture, se renseigner auprès du secrétariat.

9. Coiffure

Un **salon de coiffure** est mis à la disposition des résidents. Plusieurs coiffeuses à domicile (sous convention avec l'établissement) proposent leurs services certains jours précis. Les inscriptions sont prises par le secrétariat. Cependant, chaque résident est libre de faire appel au coiffeur de son choix. Les frais sont à la charge du résident.

Toute personne qui souhaite utiliser le salon de coiffure pour faire des soins à un résident doit en faire la demande à la Direction.

10. Optique

L'établissement a signé une convention avec un centre d'optique de BOURG-EN-BRESSE. **Un technicien assure deux fois par an une permanence pour tous les problèmes de lunettes**. Les inscriptions sont prises au secrétariat. Les petites réparations et le diagnostic sont gratuits. Les travaux de réparation font obligatoirement l'objet d'un devis et sont facturés directement au résident par le centre.

11. Accès aux locaux

Chaque établissement comporte, outre les chambres, des **locaux à usage professionnel** et des **locaux à usage collectif destinés aux résidents et aux visiteurs**.

Les locaux à usage professionnel (infirmerie, bureaux, réserves, ateliers...) sont identifiés par une signalétique explicite. Pour d'évidentes raisons de sécurité et de confidentialité, l'usage de ces locaux est strictement réservé aux personnels autorisés de l'établissement. Leur accès est réglementé.

En complément des espaces privés, les résidents disposent d'un accès aux espaces collectifs mais devront toutefois respecter les règles instituées pour répondre aux obligations légales et réglementaires en vigueur.

12. Opérations postales et bancaires

L'établissement met à disposition des résidents une **boîte à lettres pour le courrier « Départ »**. Une vente (timbres et autres fournitures) est assurée par le secrétariat pendant ses horaires d'ouverture.

Le courrier est **distribué chaque matin** (sauf week-end et jour férié) dans les chambres par la secrétaire. Il est possible que le courrier soit conservé à l'accueil (doit être récupéré régulièrement par le référent) ou réexpédié (frais d'affranchissement à la charge du résident).

Certaines banques se déplacent à domicile. N'hésitez pas à leur demander ce service.

Le personnel n'est pas autorisé à réaliser des transactions financières avec les résidents.

13. Linge et habits - Entretien

La résidence fournit et entretient le linge blanc (drap, couverture, serviette de table...). Les draps sont changés tous les quinze jours ou plus si nécessaire.

Le résident peut apporter ses couvertures, son dessus de lit, ses rideaux et double rideaux. L'établissement demande de choisir des tissus traités anti-feu et de fournir à l'établissement les documents l'attestant.

Chaque résident garde son linge personnel qui peut être entretenu par un service externe à l'établissement ; cette prestation est tarifée (cf. contrat de séjour) et un forfait obligatoire pour l'étiquetage du linge est demandé à l'entrée du résident (pas de facturation supplémentaire si étiquetage du réassort en cours de séjour).

Si le linge personnel n'est pas entretenu par l'établissement, aucune réduction du prix de journée facturé ne sera consentie. Un panier à linge devra alors être installé dans la salle de bain par le résident et sa famille et le linge sale devra être récupéré régulièrement et au moins tous les 2 jours. Le nettoyage de ce panier à linge est à la charge de la famille.

Le linge personnel (y compris le réassort) - entretenu ou non par l'établissement - doit être impérativement marqué au nom et prénom du résident en indiquant également le nom de l'établissement (nom tissé sur étiquette cousue) ; pour les résidents dont le linge est traité par l'établissement, il est nécessaire de transmettre chaque vêtement à la responsable Hébergement pour que le marquage soit effectué.

Certains vêtements sont trop fragiles (soie, laine, Damart...) ou sont des pièces trop importantes (imperméable, manteau...) pour être nettoyés par l'établissement. Ces vêtements doivent être pris en charge par les familles et les frais restent à la charge du résident et ne donnent lieu à aucune déduction compensatoire.

Pour le trousseau du résident, il existe une liste type - trousseau (cf. annexe). En cas de manque ou de vêtements inadaptés, un membre de la Direction demande au résident ou à sa famille d'acheter de nouveaux habits.

La lingère est à la disposition des résidents pour les petits travaux de couture.

14. Repas

Les repas sont servis aux heures suivantes :

- le petit déjeuner à partir de 7h30 jusqu'à 9h30 (en chambre ou au salon)
- le déjeuner à 12H00 (au restaurant)
- le dîner à 18H45 (au restaurant)

Le service des repas en chambre est réservé aux résidents dont l'état de santé ne leur permet pas de se rendre au restaurant.

Sur prescription médicale, tous les régimes sont assurés.

Elaborés par le chef de cuisine, les menus sont contrôlés par une diététicienne qui décline également les régimes. Ils sont affichés à l'entrée du restaurant et sur les panneaux d'information. Nous essayons de satisfaire les goûts de chacun (possibilité de choix sur certains plats) tout en recherchant une certaine variété des préparations culinaires au travers d'une cuisine traditionnelle. Nos cuisiniers travaillent le plus possible avec les produits frais du terroir.

L'établissement met à la disposition des résidents et des visiteurs une fontaine à eau.

15. Repas des visiteurs

Les visiteurs peuvent prendre leurs repas au restaurant avec les résidents. Il faut prévenir le secrétariat au moins 48 heures à l'avance. Une invitation de dernière minute est toujours possible sous réserve d'en informer le secrétariat ou en son absence le personnel de restaurant.

Le prix des repas des invités est affiché sur le panneau d'informations. Si le résident souhaite régler les repas de ses invités, le montant est ajouté à sa facture mensuelle. Sinon, les repas pris font l'objet d'une facture à payer directement au secrétariat par les intéressés.

16. Tabac & Alcool

En application du décret du 15 novembre 2006 concernant le tabac dans les lieux collectifs, il est strictement interdit de fumer dans l'établissement y compris sur les balcons.

Pour des raisons de sécurité, il est **vivement déconseillé de fumer dans la chambre** et fumer dans le lit est interdit ; des cendriers sont à disposition à l'extérieur de l'établissement.

L'abus de boissons alcoolisées est interdit.

17. Animaux de compagnie

Pour des raisons d'hygiène et de sécurité au sein de la résidence, les animaux domestiques (chat, chien, lapin, oiseaux...) ne sont pas admis.

Cependant, l'entourage du résident peut lui rendre visite en compagnie de son animal favori (chien ou chat). Ils doivent cependant veiller à ce que l'animal ne présente pas de dangerosité pour les autres résidents ou pour le personnel (maladie, animal méchant). L'animal doit être tenu en laisse, (avec une muselière si nécessaire), ne pas divaguer dans l'enceinte de la structure (chambres, parties communes) et être propre. Tout incident relatif à la propreté (urine, déjections...) devra être nettoyé par le propriétaire de l'animal. L'accès à la salle à manger est interdit.

18. Loisirs - Animation

L'animation est l'affaire de tous ; différentes animations socioculturelles et activités récréatives sont proposées et/ou organisées tout au long de l'année (information sur les panneaux d'affichage). Ces activités sont, dans leur plus grande majorité, gratuites. Cependant, à titre exceptionnel, certaines d'entre elles pourront nécessiter une participation financière.

Un des objectifs principaux de l'établissement est d'offrir à tous les résidents des animations diversifiées, de qualité, renouvelées et qui leur procurent bien-être, plaisir, divertissement et intégration dans la vie sociale. L'organisation des loisirs et animations s'inscrit dans le cadre du projet global d'animation qui est révisable tous les cinq ans.

Chaque résident est libre de participer aux activités proposées, selon ses goûts, ses attentes et ses capacités.

L'aide des familles et des bénévoles sera toujours un geste bienvenu, respecté et recherché et le résident ou sa famille peut faire toute suggestion aux animatrices et chefs de service.

Chaque sortie ou animation à l'extérieur comporte des risques même si le maximum est fait pour les limiter. En cas de refus de sortie ou d'animation à l'extérieur, le représentant légal devra le signaler par écrit (lettre recommandée avec accusé de réception) à la Direction.

L'établissement met à la disposition des résidents une **salle de T.V.**, une **bibliothèque**, des **jeux de société**.

19. Relations avec le personnel

La **courtoisie**, la **politesse**, la **convivialité** et la **bonne humeur** sont les bases pour une **relation en toute confiance** entre les résidents et les salariés.

Les obligations de civilité et de bienveillance incombent aux professionnels intervenant auprès des personnes âgées. Tout manquement est passible de sanctions administratives et/ou pénales. meilleurs délais.

Le personnel a interdiction, dans le cadre de l'exécution du service, d'engager des transactions avec les résidents, de solliciter ou d'accepter des pourboires, de recevoir des dons et legs. Il est demandé de respecter ces consignes. Leur non-respect pourrait constituer une faute grave pour le salarié, pouvant entraîner des sanctions administratives voire pénales.

Les membres du personnel contribuent en toute circonstance à prévenir et empêcher toute forme d'agressivité, de violence ou de maltraitance.

20. Relations avec les autres résidents

Bien que chaque résident dispose d'un logement personnel, il vit **au sein d'une collectivité** qui a ses règles et ses façons de vivre.

Il ne faut **pas hésiter à parler** aux autres résidents, à **participer** aux activités proposées par l'établissement.

Les difficultés ou les oppositions rencontrées entre les résidents doivent être portées à la connaissance de la Direction. Une médiation est alors entreprise entre les antagonistes.

Dans toutes les circonstances compatibles avec leur libre arbitre, les résidents veilleront à faire preuve de politesse et de respect à l'égard des autres résidents, du personnel hospitalier ou de quiconque fréquentant l'établissement. Il est demandé à chacun d'adopter une attitude et une tenue correctes. Ils doivent faire preuve également d'un comportement respectant les personnes, les animaux et les biens.

Les résidents devront notamment s'abstenir, dans la vie quotidienne comme à l'extérieur de l'établissement :

- de proférer des insultes ou des obscénités,
- d'avoir un comportement addictif (alcool, drogue, tabac),
- d'agresser verbalement ou physiquement les autres personnes,
- de tenir des propos diffamatoires ou calomnieux à l'encontre de quiconque ou de l'établissement, à l'intérieur ou à l'extérieur de celui-ci,
- de dérober le bien d'autrui,
- de dégrader volontairement les locaux ou les installations,
- de faire entrer et d'héberger des personnes non autorisées.

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

- d'user avec discrétion des appareils de radio et de télévision,
- de se conformer aux mesures de sécurité affichées dans l'établissement,
- d'atténuer les bruits et les lumières la nuit (de 22h00 à 08h00),
- de se conformer à toutes les mesures définies après avis du Conseil de la Vie Sociale.

La **dégradation de l'état de santé** physique ou psychique peut avoir des répercussions sur les relations entre le résident « malade » et les autres pensionnaires. Il est demandé à chacun de **faire preuve de tolérance pour éviter l'exclusion** du résident « malade ». La résidence s'engage à garder le plus longtemps possible tout résident qui perd son autonomie physique et/ou psychique. Cependant, quand la vie en collectivité n'est plus possible pour le résident « malade », la Direction recherche avec sa famille ou son représentant légal, toute solution appropriée.

21. Visites et sorties

Les portes de l'établissement sont ouvertes de 7h00 à 18h45 ; en dehors de ces horaires, il faut sonner à l'entrée pour demander l'ouverture des portes.

Le résident peut recevoir des visites soit dans les différents lieux de vie, soit dans sa chambre, aux heures qui lui conviennent, à condition de ne gêner ni l'organisation du service ni les autres résidents. L'espace privé de chaque résident accueilli (affaires personnelles, souvenirs, photos, mobilier...) doit être respecté par tous les membres des familles et les visiteurs.

Les visiteurs doivent avoir une tenue correcte, éviter d'élever le ton de la conversation et de provoquer tout bruit intempestif. Les familles accompagnées de jeunes enfants devront veiller à ce qu'ils ne perturbent pas le calme et la sérénité des autres résidents. Les enfants devront rester sous la surveillance permanente de leurs parents.

Les visiteurs s'engagent à faire preuve de respect, de politesse et de courtoisie à l'égard des autres résidents et des professionnels de l'établissement. A l'invitation du personnel soignant, les visiteurs devront se retirer des chambres des résidents ou autre lieux pendant l'exécution des soins ainsi que des salles à manger lors de la prise des repas. Il en ira de même lors de l'entretien des locaux. Si des soins sont prévus, il est préférable que les visites soient différées après 11h00.

Les visiteurs s'interdisent de tenir des propos diffamatoires ou calomnieux à l'encontre de quiconque ou de l'établissement, à l'intérieur ou à l'extérieur de celui-ci.

L'accès aux sites d'hébergement des journalistes, photographes, démarcheurs et représentants est subordonné au consentement du ou des résidents concernés, et pour les majeurs protégés au consentement du représentant légal. En outre, ils doivent obtenir l'accord préalable du directeur de l'établissement.

Afin de respecter les contraintes de fonctionnement de la collectivité, il est souhaitable que les visites aient lieu en dehors des heures de repas et de soins et se terminent à 20h30, sauf aménagement particulier autorisé par la Direction et organisé avec les équipes de soir et l'équipe de nuit.

Concernant les sorties, sauf en cas de troubles psychiques pouvant porter atteinte à la sécurité des personnes, **la liberté d'aller et de venir est inaliénable**. Les résidents sont libres de quitter l'établissement, y compris pour plusieurs jours, à la seule condition de signaler ce départ ainsi que la date et l'heure prévisible du retour à l'accueil et aux infirmier(e)s. Les absences au repas et les sorties « hors établissement » doivent être signalées au secrétariat ou à l'infirmierie dès que possible.

22. Changement de chambre

Toute demande de changement de chambre doit rester exceptionnelle. Le résident qui le souhaite doit en faire la demande expresse auprès de la Direction. Si un accord est donné, le transfert est à la charge de la famille.

En fonction des nécessités de prise en charge et des soins à dispenser, un **changement de chambre et de bâtiment**, après décision de l'équipe pluridisciplinaire, **peut s'avérer nécessaire**. Des explications précises sont données par le cadre de santé ou le médecin-coordonnateur au résident concerné et/ou à son représentant légal ou référent familial sans qu'aucun désaccord ne puisse faire obstacle à l'application de la décision. Elles portent sur les motifs, modalités et conséquences du changement de chambre. L'établissement organise le changement de lieu de vie.

4 SOINS ET SURVEILLANCE MEDICALE

1. Projet personnalisé

L'établissement est tenu d'élaborer un projet par personne accueillie dit « **projet d'accompagnement personnalisé** » introduit par la loi du 2 janvier 2002.

Un avenant au contrat de séjour (ou au document individuel de prise en charge) doit préciser, dans un délai de six mois suivant l'admission, les objectifs et prestations adaptés au résident.

Le droit de participation directe de l'usager ou de son représentant légal à la conception et à la mise en œuvre du projet personnalisé qui le concerne est favorisé. Les décisions qui ont un impact important sur la vie du résident nécessitent de nourrir un dialogue entre la personne, ses proches et les professionnels concernés.

Ce dialogue est nécessaire pour réussir techniquement la coordination ou le passage de relais entre intervenants et assurer la cohérence globale du parcours de la personne. La réalisation de ce projet nécessite de rechercher des formes de communication diversifiées, dès lors que les capacités d'expression et/ou d'élaboration intellectuelle des résidents sont limitées.

Le projet personnalisé est co-évalué par la personne elle-même et son représentant légal, les professionnels et les partenaires concernés. Des objectifs ayant été fixés, un plan d'actions et des modalités d'accompagnement ayant été mis en œuvre, les parties prenantes du projet personnalisé échangent sur la réalisation des objectifs, repèrent les effets, produisent une analyse et réinterrogent les hypothèses. Les résultats de la co-évaluation permettront d'élaborer de nouveaux objectifs, de modifier les actions proposées, d'ajuster les types d'accompagnement et de réinvestir le projet personnalisé afin de l'actualiser a minima une fois par an.

2. Prise en charge médicale et paramédicale

Un **médecin-coordonnateur** (à temps partiel) est attaché à l'établissement. Il a en charge la coordination des soins en lien avec ses confrères et peut assurer le suivi en tant que médecin traitant d'un certain nombre de résidents. Il assure également la détermination du groupe iso-ressources lors de l'admission et ensuite chaque année. Il peut réaliser d'autres évaluations.

En fonction de l'évaluation infirmière et de la prescription du médecin, les soins et la toilette sont réalisés par le **personnel paramédical** de l'établissement (infirmier(e)s et aides-soignant(e)s). Le personnel paramédical est géré par le cadre de santé.

Une **psychologue** peut proposer un accompagnement spécifique au résident et éventuellement à ses proches en fonction du besoin.

Une **ergothérapeute** peut aider le résident à améliorer son indépendance et son autonomie mais également mettre en œuvre des actions de réadaptation, de rééducation, de prévention, de confort et de sécurité pour les résidents concernés.

3. Prise en charge de la douleur

L'établissement s'engage à mettre en œuvre les moyens propres à prendre en charge la douleur des résidents et à leur assurer les soins palliatifs que leur état requiert, conformément aux prescriptions du médecin traitant.

4. Médecine générale et spécialisée

Au-delà des services proposés par le médecin-coordonnateur de l'établissement, le résident garde la **liberté totale** de faire appel au **médecin traitant ou spécialiste de son choix**, et d'être examiné en dehors de la présence d'un tiers. Seuls les honoraires du médecin traitant sont à la charge de l'établissement (facture adressée à l'EHPAD par le médecin).

Les honoraires des spécialistes sont à la charge du résident. En cas de rendez-vous médical à l'extérieur, la famille est sollicitée pour assurer le transport. En cas d'impossibilité de sa part, un taxi médicalisé sera appelé et le coût sera à la charge du résident.

L'établissement tient à la disposition du résident la liste des médecins généralistes de BOURG-EN-BRESSE et ses environs.

5. Pharmacie et gestion des médicaments

Pour optimiser la sécurité du circuit de médicaments, l'établissement a négocié des modalités spécifiques de fonctionnement avec une officine (cf. contrat de séjour). Les ordonnances sont transmises à la pharmacie par l'infirmière. Pour des raisons de sécurité et de suivi des traitements par le service paramédical, les médicaments sont stockés à l'infirmierie. Le renouvellement des ordonnances est planifié par l'infirmière en lien avec les médecins.

Les produits pharmaceutiques prescrits par un médecin sont intégralement à la charge du résident et remboursés par les caisses d'Assurance Maladie et les mutuelles selon les règles en vigueur. Les commandes privées de parapharmacie (hors ordonnance) font l'objet d'un bon de commande nominatif. La remise des produits est faite par l'infirmière. Les dépenses individuelles sont facturées mensuellement avec le prix de séjour.

Le résident reste libre de son choix mais devra assurer lui-même la gestion et l'approvisionnement de ses médicaments s'il ne souhaite pas bénéficier des services de cette officine. Il devra stocker les médicaments dans un endroit sécurisé au sein de leur chambre (boîte qui ferme à clé par exemple) et de maintenir impérativement sa porte fermée à clé lors de sortie.

Une prescription médicale est obligatoire pour tout traitement. Il ne faut pas recourir à l'automédication qui peut engendrer des complications en cas d'allergie ou de mélange avec d'autres médicaments. En cas de besoin, le résident devra demander aux infirmières de contacter son médecin traitant.

Les **médicaments** sont distribués par les infirmier(e)s mais une aide à la prise peut être faite par les aides-soignant(e)s. Si le résident prend lui-même son traitement, l'établissement décline toute responsabilité.

6. Carte Vitale et Mutuelle

Afin de faciliter le règlement des prestations médicales à la charge du résident, il est préférable que le résident **remette sa carte vitale à l'équipe infirmière**. Cette carte suit le résident lors de ses consultations à l'extérieur de l'établissement ou en cas d'hospitalisation. En cas de décès, la carte vitale est envoyée directement à la caisse d'Assurance Maladie du résident.

Il est fortement conseillé au demandeur de **souscrire une mutuelle** permettant de **prendre en charge les frais non remboursés par l'Assurance Maladie** qui peuvent devenir importants et avoir un impact sur ses finances.

7. Produits d'incontinence

Les fournitures d'incontinence sont prises en charge par l'établissement dans la section tarifaire Dépendance ainsi que divers petits matériels de soins.

8. Laboratoire d'analyses médicales

Sur prescription du médecin-coordonnateur ou du médecin traitant, il peut être nécessaire de faire pratiquer une analyse médicale par un laboratoire. Dans un souci d'efficacité, de rapidité et pour une meilleure collaboration, l'établissement a retenu un laboratoire de BOURG-EN-BRESSE. Les frais de biologie simple sont pris en charge par l'établissement (via la Dotation Soins versée par la CPAM) dès lors qu'une facture est remise. Les biologies complexes restent à la charge du résident et sont remboursées par les caisses d'Assurance Maladie et les mutuelles.

Les échantillons sont prélevés soit par nos infirmières soit par celles du laboratoire.

Les résultats des analyses sont récupérés via un logiciel sécurisé et sont également communiqués en toute confidentialité au médecin prescripteur qui se met en relation avec le service paramédical de l'établissement pour adapter au mieux le traitement ou les soins nécessités par l'état de santé du résident.

9. Kinésithérapie

Sur prescription médicale, ce professionnel paramédical exécute les massages et la rééducation nécessités par l'état de santé du résident. Celui-ci peut aussi faire appel au kinésithérapeute de son choix. Le professionnel est payé à l'acte directement par l'EHPAD (via la Dotation Soins versée par la CPAM) dès lors qu'une facture est remise à l'établissement.

L'établissement tient à la disposition du résident la liste des masseurs kinésithérapeutes de BOURG-EN-BRESSE et ses environs.

10. Transports sanitaires

Les commandes privées de pharmacie ou parapharmacie (hors ordonnance) font l'objet d'un bon de commande nominatif. La remise des produits est faite par l'infirmière. Les dépenses individuelles sont facturées mensuellement avec le prix de séjour.

A l'exception des transports liés à l'urgence de soins (SAMU, pompiers...), les transports en ambulance ou V.S.L, validés par un bon de transport établi par un médecin, sont pris en charge par la caisse d'Assurance Maladie du résident. Les autres transports sont considérés comme déplacement personnel et donc à la charge du résident.

11. Hospitalisation

Lorsque son état de santé le nécessite, le résident est transféré vers un établissement hospitalier de son choix, ou en cas d'urgence, vers l'établissement le plus proche.

En cas d'hospitalisation, la chambre est conservée selon les modalités indiquées dans le contrat de séjour.

Les modalités de tarification figurent dans le contrat de séjour.

12. Pédicurie

Une pédicure (sous convention avec l'établissement) intervient régulièrement dans l'établissement pour prendre en charge les besoins des résidents mais chaque résident est libre de faire appel au pédicure de son choix. Les frais de pédicurie sont à la charge du résident sauf si les soins de pédicurie thérapeutique, assurés par une pédicure-podologue diplômée sont dispensés sur prescription médicale, ils sont alors pris en charge par l'établissement dès lors que le professionnel fournit une facture.

L'établissement tient à la disposition du résident la liste de pédicures de BOURG-EN-BRESSE et ses environs.

13. Pôle d'Activités et de Soins Adaptés (uniquement Seillon Repos)

Un Pôle d'Activités et de Soins Adaptés baptisé « **Bon accueil** » accueille 14 résidents de la résidence du mardi au vendredi pour des activités thérapeutiques dans un espace aménagé. Parmi les résidents répondant aux critères d'admission fixés par la Direction Générale de l'Action Sociale, le choix des résidents bénéficiaires ou sortants du PASA est réalisé par une équipe multidisciplinaire. Un suivi trimestriel de ces résidents et des bénéficiaires apportés par le PASA est réalisé par la même équipe. Les modalités de fonctionnement sont indiquées dans le contrat de séjour.

14. Fin de vie

Les moments de fin de vie font l'objet de soins, d'assistance et de soutien adaptés dans le respect des appartenances confessionnelles et des convictions de la personne et de ses proches.

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

15. Décès

Si le décès survient dans la structure, l'établissement en avertit le représentant légal et/ou la famille par tout moyen (téléphone de préférence) et selon les modalités recueillies en amont du décès.

Les frais engendrés par cet événement sont à la charge des futurs héritiers.

Le résident doit faire connaître dès l'admission les dispositions qu'il désire prendre pour son décès. Il communique en particulier les coordonnées de l'entreprise de pompes funèbres choisie.

Les dernières volontés exprimées et écrites du résident remises sous enveloppe cachetée à la Direction lors de son vivant sont confiées à la famille et/ou au représentant légal. L'établissement s'engage à mettre tout en œuvre pour **respecter les volontés exprimées du résident**.

En l'absence de chambre funéraire dans l'établissement (Bon Repos), la famille (ou le représentant légal) est invitée à faire transporter le corps au funérarium dans les délais légaux.

Dans le cas d'un couple logé en chambre double ou studio, le conjoint survivant peut bénéficier d'une priorité de transfert de logement à la charge de l'établissement ou se maintenir dans les lieux avec l'admission d'un nouveau résident. Cette nouvelle situation fera l'objet d'un avenant au contrat de séjour.

5 SÉCURITE

1. Présence 24/24 et Alarme

Une présence active 24H/24 est organisée dans l'établissement. Les chambres sont équipées d'un **appel malade** directement relié avec l'aide-soignant(e) ou le personnel de nuit.

En composant le **9 sur son téléphone**, le résident a en ligne la personne de permanence.

Un **digicode** est installé à la sortie de l'établissement afin d'améliorer la sécurité des résidents présentant des troubles du comportement pouvant porter atteinte à leur sécurité.

2. Biens des résidents et responsabilité de l'établissement sur les objets déposés

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

Conformément à la législation en vigueur, toute personne admise dans un établissement de santé ou dans un établissement social ou médico-social hébergeant des personnes âgées a la possibilité, lors de son admission, d'effectuer le dépôt des choses mobilières dont la nature justifie la détention durant son séjour dans l'établissement.

L'établissement met à disposition du résident un **coffre-fort** pour le dépôt d'objets et documents de valeur. Chacun reste libre des dépôts et des retraits. Si le résident choisit de confier des objets ou documents à l'établissement (coffre-fort), la secrétaire et les personnels de direction sont seuls habilités à faire les transactions des objets déposés ; la liste est consignée sur un registre spécial. A tout moment, le résident peut demander la restitution des objets confiés. Le registre est mis à jour.

L'établissement ne peut être tenu pour responsable de plein droit que des vols commis dans le coffre-fort. **Il est conseillé de ne pas garder d'argent en liquide ni de conserver des biens de valeur dans les chambres** (il est recommandé de conserver toutes les factures des objets gardés). Il est possible, à titre exceptionnel, d'ouvrir un compte de dépôt au nom du résident ; le résident aura la possibilité de retirer son argent auprès de la secrétaire d'accueil. Pour tout retrait d'espèces supérieur à 50€, le résident devra prévenir l'accueil au moins 10 jours à l'avance. Le montant maximum du compte de dépôt ne doit pas dépasser la somme de 100€.

A l'installation du résident, l'établissement lui demande de **déclarer les objets de valeur, les meubles et accessoires de décoration, les valeurs mobilières et éventuellement les documents administratifs et financiers** qu'il apporte dans sa chambre.

En l'absence d'une déclaration expresse écrite, c'est la **réglementation de droit commun** fondée sur la faute qui s'applique en cas de perte, de vol ou de détérioration des objets.

La loi prévoit une **limitation** pour le montant maximum d'indemnisation.

Lors de la **rupture du contrat de séjour**, quel qu'en soit le motif, l'établissement invite le résident ou la personne dûment mandatée à procéder au retrait des objets déposés. La **fiche de dépôt est émargée** et le **registre mis à jour**.

En cas de décès, l'établissement ne peut pas conserver les biens des résidents décédés ; il est demandé à la famille (ou héritiers) de bien vouloir récupérer, dans les sept jours, l'ensemble des objets présents dans la chambre et au coffre et de s'engager à les présenter au notaire au moment de la succession. Au-delà de ce délai, l'établissement procède à un inventaire des biens propres du défunt et les fait mettre en gardiennage ou sous scellés pendant la durée légale d'acceptation du legs. Les frais d'huissier pour inventaire et la mise sous scellés sont à la charge des héritiers.

3. Assurances et responsabilité civile

L'établissement est assuré est assuré pour l'exercice de ses différentes activités.

Dans un souci de clarification des responsabilités en cas de sinistre, l'assureur de la résidence a prévu une **assurance Responsabilité Civile pour chaque résident**. Il est donc inutile de garder un contrat personnel (sauf si vous possédez des biens à l'extérieur de l'établissement ou des objets de valeur). Le secrétariat peut fournir au résident et à sa famille tout renseignement complémentaire.

4. Consignes de sécurité

Les consignes de sécurité sont **affichées à chaque étage** à proximité des postes de lutte contre l'incendie. L'établissement invite le résident à **lire attentivement** ces consignes.

Conformément à la posture Vigipirate, la Direction mettra en œuvre toutes les mesures utiles pour la sécurisation des lieux et la protection des personnes (résidents, visiteurs, personnels). Il est demandé aux personnels, résidents et familles d'être vigilants et de contacter immédiatement la Direction en cas de signes pouvant précéder une crise ou un attentat (comportements anormaux de personnes ou de véhicules, repérage, bagages ou colis abandonnés, etc....)

Pour les résidents, personnels ou visiteurs utilisant notre système informatique, la Direction demande de respecter les mesures de cybersécurité (vigilance des courriels reçus, ne pas ouvrir les pièces jointes suspectes et limiter les navigations Internet...).

5. Consignes en cas d'accident

En cas d'accident survenant à un résident, la personne qui s'en aperçoit la première, doit donner immédiatement l'**alerte** en prévenant l'accueil ou en composant le **9** sur n'importe quel poste téléphonique.

Des exercices sont prévus pour les personnels.

6. Maîtrise des risques

L'établissement a recensé une liste de risques qui doivent donner lieu à une réponse circonstanciée, selon une procédure préétablie.

Font ainsi l'objet d'un traitement adapté, les risques suivants (liste évolutive et non exhaustive) :

- La lutte contre toute origine de maltraitance à l'égard d'un résident accueilli,
- La déclaration d'une infection ou d'une épidémie : la direction, en lien avec les médecins de l'équipe Mobile d'hygiène, informe les autorités concernées en fonction de l'évènement et suit les consignes réglementaires en vigueur,
- L'incendie : un ensemble de mesures de prévention a été mis en place contre l'incendie, accompagné de formations régulières du personnel et des visites techniques de sécurité. Les locaux sont équipés de dispositifs de sécurité appropriés et reçoivent régulièrement la visite de la Commission de sécurité incendie,
- La dégradation de la qualité de l'eau : des analyses microbiologiques de l'eau sont réalisées régulièrement et leurs résultats contrôlés par un laboratoire agréé. En cas de problème de dégradation de la qualité de l'eau, la direction prend immédiatement les mesures sanitaires qui s'imposent en lien avec les médecins de l'équipe opérationnelle d'hygiène,
- La canicule : en cas de fortes chaleurs, ou de déclaration par la Préfecture d'un état de canicule, un ensemble de mesures est immédiatement mis en œuvre par le personnel qui reçoit des instructions particulières. Chaque établissement dispose de salles climatisées ou rafraîchies. Ces dispositifs sont complétés par la mise à disposition de boissons fraîches, de brumisateurs, de ventilateurs, pour lutter contre la chaleur excessive,
- L'établissement dispose d'un plan d'alerte d'urgence, appelé « Plan blanc », qui est mobilisé au profit des personnes âgées à l'occasion de risques exceptionnels.

6 SANCTIONS EN CAS D'INOBSERVATION DU RÉGLEMENT DE FONCTIONNEMENT

Le résident, ses proches, ou son représentant légal le cas échéant, **s'engagent à respecter l'ensemble des termes** du présent **règlement de fonctionnement** qui sont non négociables.

La transgression avérée d'une ou plusieurs des présentes dispositions peut donner lieu à :

- un premier avertissement simple délivré par la direction,
- un second et dernier avertissement avec information de la famille,
- une exclusion du résident prononcée par le directeur, dans le respect des droits de l'utilisateur et en s'assurant d'une solution relais.

En cas de situations extrêmes (dangerosité physique ou mentale, agressivité, menaces graves vis-à-vis d'autrui...), l'exclusion pourra s'opérer sans avertissement préalable, au motif d'une gravité préjudiciable pour autrui (autres résidents, établissement, bénévoles). Mais en veillant à une solution relais. En cas de préjudice physique ou moral causé à l'établissement, à son personnel, ou à des tiers, la direction se réserve le droit d'engager les poursuites adaptées.

TROUSSEAU DU RESIDENT

Pour une bonne gestion de l'entretien de votre linge, il est indispensable que chaque pièce soit marquée avec votre nom, prénom et nom de l'établissement (étiquette cousue avec nom tissé).

Pour les résidents optant pour le forfait de blanchissage du linge personnel, un surcoût de 35€ à la souscription du forfait sera demandé pour le marquage de l'ensemble du linge ; pas de frais supplémentaire en cas de réassort durant le séjour (mise en place courant 2018).

L'établissement n'est pas équipé pour entretenir du linge délicat : pure laine, soie, « Damart ».

➤ LISTE INDICATIVE DES VETEMENTS A PREVOIR

FEMMES

HOMMES

Pour un roulement de 15 jours

- 15 culottes
- 10 combinaisons et/ou maillots de corps
- 10 paires de collants, bas ou chaussettes
- 6 robes et/ou jupes et/ou pantalons
- 6 chemisiers
- 5 gilets et/ou pull-over
- 10 chemises de nuit ou pyjamas
- 2 robes de chambre et/ou peignoirs
- 2 paires de pantoufles lavables
- 2 paires de chaussures (hiver/été)
- 1 manteau
- 1 vêtement de pluie
- 10 serviettes de toilette de couleur claire
- 2 serviettes de bain de couleur claire
- 12 gants de toilette de couleur claire
- 12 mouchoirs
- Petits objets de coquetterie ...

- 15 slips
- 10 maillots de corps
- 10 paires de chaussettes
- 6 pantalons
- 6 chemises ou polos
- 5 gilets et/ou pull-over
- 10 pyjamas
- 2 robes de chambre et/ou peignoirs
- 2 paires de pantoufles lavables
- 2 paires de chaussures (hiver/été)
- 1 manteau
- 1 vêtement de pluie
- 10 serviettes de toilette de couleur claire
- 2 serviettes de bain de couleur claire
- 12 gants de toilette de couleur claire
- 12 mouchoirs

NB : La répartition et le nombre de vêtements pourront être ajustés en fonction de l'autonomie du résident. Il est important que le linge personnel soit adapté aux difficultés physiques du résident (privilégier les vêtements faciles à enfiler et à enlever). N'hésitez pas à en parler avec les personnels soignants de l'établissement.

➤ NECESSAIRE DE TOILETTE ET D'HYGIENE

- | | |
|---|---|
| <ul style="list-style-type: none"> - Gel douche et savon + porte savon - Shampoing - Brosse à cheveux + Peigne - Brosse à dent + Verre - Dentifrice - Nettoyant & boîte de rangement pour prothèse dentaire | <ul style="list-style-type: none"> - Coupe ongles - Nécessaire à rasage - Nécessaire pour épilation du visage - Thermomètre médical |
|---|---|

*Si l'entretien du linge personnel n'est pas géré par l'établissement,
merci de fournir un panier à linge pour stocker le linge sale.*

SES VALEURS FONDAMENTALES

SOLIDARITÉ

- ✓ Priorité donnée à l'homme et à son devenir en créant les conditions de son épanouissement
- ✓ Accueillir la personne de manière solidaire et sans discrimination dans sa singularité et l'accompagner dans une dynamique relationnelle et dans ses liens avec un environnement familial et social
- ✓ Etre solidaire avec le résident accueilli en établissement (conseil, qualité de vie...) en demandant par exemple l'habilitation à recevoir des bénéficiaires de l'aide sociale
- ✓ Etre solidaire avec l'adhérent (aide morale et matérielle, conseil...) en favorisant l'exercice de son engagement solidaire et en lui permettant d'être un vecteur de lien social

CITOYENNETÉ

- ✓ Respecter les droits fondamentaux reconnus à chaque individu par la charte des Droits de l'Homme, la constitution et la législation en vigueur (liberté d'opinion, d'expression, de relation, d'accès au culte, d'accès aux soins, de décision...) et lui permettre l'exercice de ses droits
- ✓ Mettre en œuvre des projets d'actions sociales qui prennent en compte le projet individuel de vie du résident par le biais d'une contractualisation des relations

DIGNITÉ

- ✓ Favoriser la mixité sociale au sein des actions menées (établissement, service...) pour éviter les ghettos de population en difficulté
- ✓ Reconnaître à chaque individu le droit d'être différent sans a priori et structurer les actions de l'association pour que « vivre ensemble » soit possible et harmonieux
- ✓ Respecter les droits de la personne âgée devenue dépendante et en fin de vie
- ✓ Promouvoir la bientraitance (actions de sensibilisation des professionnels, actions de prévention de la maltraitance)

RESPONSABILITÉ

- ✓ Promouvoir l'exercice de la prise de décision sur les plans stratégique et organisationnel à tous les niveaux de la vie associative
- ✓ Mettre en œuvre des délégations claires et un système de contrôle des actions menées

DÉMOCRATIE

- ✓ Respecter les règles de fonctionnement dans les instances en place au sein de l'Association
- ✓ Communiquer et diffuser l'information aux adhérents de l'Association

PROFESSIONNALISME

- ✓ Former les intervenants bénévoles et les salariés pour une professionnalisation de l'action sociale dans un cadre éthique
- ✓ S'appuyer sur une écoute attentive de la demande du résident (ses besoins et ses souhaits) ou de son représentant pour définir l'organisation et les prestations mises en œuvre par les établissements et services
- ✓ Rechercher en permanence la meilleure qualité des prestations en intégrant la mobilisation des capacités physiques et psychiques du résident ainsi que la participation de l'entourage à la vie au quotidien au sein de l'établissement

SES MISSIONS

MISE EN OEUVRE DU PROJET ASSOCIATIF

- ✓ Faire du projet associatif la **base de tout engagement** au sein de l'Association tant pour les bénévoles (membre du CA ou bénévole actif en établissement) que pour les salariés
- ✓ Le décliner sur le plan opérationnel ainsi que dans la prise en charge des usagers
- ✓ S'appuyer sur un **bénévolat actif** et un **salariat impliqué** pour mettre en œuvre la politique sociale de l'Association

ENTRAIDE ET SOLIDARITÉ AVEC LES ADHÉRENTS ET LES USAGERS

- ✓ Gérer un **dispositif d'information et de communication** sur les politiques sociales du secteur d'activités pour les membres adhérents
- ✓ Mettre en œuvre un **réseau de solidarité** pour les adhérents dans la difficulté (maladie, hospitalisation...)

RECENSEMENT DES BESOINS SOCIAUX

- ✓ Recueillir et analyser les **besoins et attentes des populations**. Les valider pour constituer des pistes de réflexion pour engager des actions concrètes
- ✓ **Faire remonter les besoins** recensés auprès des pouvoirs publics

ÉTUDE ET RECHERCHE

- ✓ Sur la **faisabilité des réponses** par rapport aux besoins sociaux en lien avec la politique sociale de l'Association
- ✓ Sur l'**appropriation des dispositifs** législatifs existants (veille sociale)

CRÉATION ET GESTION D'ÉQUIPEMENTS (avec mission de service public)

- ✓ **Elaborer les dossiers** de création, de transformation et de reprise
- ✓ **Gérer des établissements et services** adaptés aux besoins de la population (formation, loisirs, vacances, hébergement, accompagnement social, autorités de contrôle...)
- ✓ **Développer les partenariats** nécessaires à la mise en œuvre de la politique sociale de l'Association y compris au sein de ses propres établissements

PROMOTION DES VALEURS

- ✓ Sur les **valeurs** de l'Association et ses **projets d'action**
- ✓ Sur les **besoins sociaux, médico-sociaux et sanitaires non couverts**
- ✓ Pour une **éthique** de la prise en charge (respect du projet de vie de la personne accueillie) et l'**octroi des moyens afférents** (humains, matériels et financiers...)

SA STRATEGIE

SON TERRITOIRE DE RAYONNEMENT

- ✓ Département : AIN

SES OBJECTIFS DANS LE DISPOSITIF INSTITUTIONNEL D'ACTION SOCIALE

- ✓ Se faire reconnaître comme un **acteur sérieux**, dynamique, professionnel et humaniste dans son secteur d'activités et sur son territoire
- ✓ Participer à tout **réseau social ou sanitaire**

SES PRODUITS - SES PRESTATIONS

- ✓ Un **lieu d'écoute**, de conseil, d'orientation en partenariat avec les structures existantes
- ✓ Des **lieux d'accueil, d'hébergement...** oeuvrant dans le respect de la réglementation avec l'unique préoccupation de la satisfaction des résidents des EHPAD et de leurs familles
- ✓ LA **QUALITE SOCIALE** étant leitmotiv

SA POLITIQUE DE COMMUNICATION

- ✓ **Interne** (adhérents, bénévoles et salariés) : rendre compte de son action
- ✓ **Externe** (personne concernée par l'action de l'association, élu local et national, autorité de contrôle...) : faire connaître notre projet d'action sociale par tout moyen approprié

SON MODE DE MANAGEMENT

- ✓ Conçu et mis en œuvre sur les modes **Participatif, Délégatif, Evaluatif**
- ✓ Sous la **forme hiérarchique** pour la gestion au quotidien
- ✓ Sous la **forme de groupe de projets** pour l'innovation, le développement et le changement...

SON MODE D'ORGANISATION DES INSTANCES ASSOCIATIVES

- ✓ Des statuts et un règlement intérieur qui clarifient le **rôle de chaque instance** (assemblée générale, conseil d'administration, bureau, commissions...)
- ✓ Un texte définissant les **missions et délégations des dirigeants**
- ✓ Des **lettres de missions** pour les administrateurs du Bureau et le Directeur fixant les limites de leurs délégations.