

Livret d'Accueil



**Etablissement d'Hébergement
pour Personnes Agées
Dépendantes**



La Réole

Edito

Madame, Monsieur,

Je me joins à l'équipe de l'EHPAD de La Réole pour vous accueillir au sein de votre nouveau lieu de résidence, ou de celui de l'un de vos proches.

Votre arrivée au sein de cet établissement est pour nous très importante car elle marque le début d'une collaboration que nous souhaitons établir afin de vous réserver les meilleures conditions d'accueil et de prise en charge.

L'EHPAD de La Réole se veut être un lieu largement ouvert sur l'extérieur, favorisant votre bien-être et accueillant pour vos proches. Afin de remplir cet objectif, le recueil de vos habitudes de vie, de vos goûts est pour nous une priorité afin que nous soyons en mesure de les prendre en compte et de favoriser leur expression. Nous espérons ainsi favoriser votre épanouissement au sein de l'EHPAD de La Réole, notamment au travers des activités qui vous sont proposées et qui vous permettront de vous approprier le lieu dans lequel vous résidez afin qu'il devienne véritablement, et très rapidement, votre domicile.

Pour ce faire, outre la qualité de soins, la qualité hôtelière et les activités qui constituent pour nous une priorité, nous veillons à développer au sein de l'EHPAD de La Réole une politique d'amélioration continue de la qualité et de gestion des risques et à favoriser votre expression, notamment au travers du conseil de la vie sociale qui contribue à enrichir du regard et des attentes des résidents la prise en charge proposée.

J'espère donc que vous vous sentirez très rapidement ici chez vous et que nous saurons satisfaire au mieux vos besoins et vos souhaits.

Patrick FAUGEROLAS, Directeur du Centre Hospitalier Sud Gironde



Moyens d'accès



Autoroute A62
Bordeaux Toulouse



Route Départementale 1113



Gares SNCF



Autobus

SOMMAIRE

Edito	2
PRESENTATION GENERALE	
Situations géographique et historique	6
Conditions générales de fonctionnement	6
VOTRE ADMISSION	
Le dossier d'inscription	8
Votre accueil	8
Les différentes aides	9
Assurances	9
VOTRE SEJOUR	
Description des locaux	10
L'équipe professionnelle	10
Intervenants extérieurs	11
Les repas	11
Le téléphone	11
La télévision	11
Le courrier	11
Le linge	11
Couture et repassage	11
Coiffeur	11
Pédicure	12
Infos	12
Presse	12
Bibliothèque	12
Culte	12
Visites	12
L'animation	12
Les sorties	12
Les associations	12
Dépôt d'argent	12
DROITS ET DEVOIRS	13
CHARTRE DE BIENVEILLANCE	14
REGLEMENT DE FONCTIONNEMENT	16
CHARTRE DES DROITS ET LIBERTES DE LA PERSONNE ACCUEILLIE	28
CHARTRE DES DROITS ET LIBERTES DE LA PERSONNE AGEE DEPENDANTE	30
ANNEXES	34

L'ensemble du Personnel de l'EHPAD
(Etablissement d'Hébergement pour Personnes Agées Dépendantes)
vous souhaite la bienvenue et se tient à votre disposition pour rendre votre séjour le plus agréable possible.

Cette brochure vous permettra, ainsi qu'à vos proches, de mieux connaître l'établissement.

► Situation géographique et historique

Situé à une soixantaine de kilomètres de Bordeaux, entre Langon et Marmande, l'**EHPAD de La Réole** est implanté sur les hauteurs de la ville, sur le site du Centre Hospitalier Sud Gironde.

C'est dans ce cadre avantageux que l'EHPAD de La Réole a bâti ses murs afin de vous offrir tout le calme et le repos auxquels vous aspirez.

Maison de retraite
Chemin de Ronde BP 90055
33192 LA REOLE
tél : 05 56 61 52 90

Cet établissement a été transformé en EHPAD le 1^{er} janvier 2005, date à laquelle il a signé une Convention Tripartite (Etat, Conseil Général, Centre Hospitalier), symbole de l'engagement profond de son équipe dans une Démarche Qualité visant à une amélioration continue des prestations qui vous sont proposées, dans le respect le plus strict de la "Charte des Droits et des Libertés de la Personne Agée Dépendante" et de la "Charte des Droits et Libertés de la Personne Accueillie".

Vous trouverez dans ce Livret d'Accueil :

- la Charte de Bienveillance
- le Règlement de Fonctionnement.
- la Charte des Droits et Libertés de la Personne Accueillie
- la Charte des Droits et des Libertés de la Personne Agée Dépendante

Ce document définit les règles générales et permanentes d'organisation et de fonctionnement de l'établissement dans le respect des droits et libertés de chacun.

► Conditions générales de fonctionnement

L' EHPAD de La Réole est un établissement public médico-social, géré par le Centre Hospitalier. Il relève de la loi n° 2002-2 du 2 janvier 2002 rénovant l'action sociale et médico-sociale.

Du fait de ce statut, l' EHPAD est géré par le Centre Hospitalier Sud Gironde. Ils disposent néanmoins de son propre Conseil de la Vie Sociale.

Le conseil de surveillance

Le conseil de surveillance remplace le conseil d'administration. Ses missions concernent les orientations stratégiques et le contrôle permanent de la gestion de l'établissement.

Il est composé de 15 membres et comprend trois collèges où siègent des représentants des collectivités territoriales, des représentants des personnels de l'établissement et des personnalités qualifiées, dont des représentants d'usagers. Le nombre de membres de chaque collège est identique.

Son président est élu pour une durée de 5 ans parmi les représentants des collectivités territoriales et les personnalités qualifiées.

Le président du conseil de surveillance désigne, parmi les représentants des collectivités territoriales et les personnalités qualifiées, un vice-président, qui préside le conseil de surveillance en son absence.

Il délibère sur :

Le projet d'établissement, le compte financier et l'affectation des résultats, toute mesure relative à la participation de l'établissement à une communauté hospitalière de territoire, ainsi que sur tout projet tendant à la fusion avec un ou plusieurs établissements publics de santé, le rapport annuel sur l'activité de l'établissement présenté par le directeur, toute convention intervenant entre l'établissement

public de santé et l'un des membres de son directoire ou de son conseil de surveillance, les statuts des fondations hospitalières créées par l'établissement.

Il donne son avis sur :

La politique d'amélioration continue de la qualité, de la sécurité des soins et de la gestion des risques ainsi que les conditions d'accueil et de prise en charge des usagers, les acquisitions, aliénations, échanges d'immeubles et leur affectation, les baux de plus de 18 ans, les baux emphytéotiques et les contrats de partenariat, le règlement intérieur de l'établissement.

Le Directoire

Le directoire est l'instance qui appuie et conseille le directeur dans la gestion et la conduite de l'établissement.

Instance collégiale, le directoire est composé de membres de droit et de membres du personnel de l'établissement, dont une majorité de membres du personnel médical, pharmaceutique, maïeutique et odontologique. C'est un lieu d'échanges des points de vue gestionnaires, médicaux et soignants.

Le président du directoire est le directeur.

Le vice-président du directoire est le président de la commission médicale d'établissement (CME).

La présence de chefs de pôles permet d'assurer une plus grande cohérence entre stratégies de pôles et stratégie d'établissement notamment à travers les contrats de pôles.

Le directoire est chargé de l'élaboration de la stratégie médicale et de la politique de gestion, investi du pilotage de l'établissement, tant vis-à-vis des tutelles (contrat pluri-annuel d'objectifs et de moyens, état des prévisions de recettes et de dépenses...) qu'en interne (politique de contractualisation avec les pôles).

Ce pilotage implique de suivre l'application des politiques d'établissement (qualité - sécurité, accueil, gestion...), de fixer des objectifs aux pôles et d'évaluer les résultats de leur mise en œuvre, notamment à travers le suivi des contrats de pôles.

La direction

La direction de l'EHPAD est assurée par le Directeur du Centre Hospitalier. Elle est nommée par le Ministère de la Santé.

Le conseil de la vie sociale

Il est élu pour un mandat de 3 ans.

Vous trouverez en annexe 1 la composition et les coordonnées de ses membres.

Il est composé de 10 membres :

- le directeur, ou son représentant
- 4 représentants des résidents, 4 suppléants
- 2 représentants des familles, 2 suppléants
- 2 représentants du personnel, 2 suppléants
- 1 membre du Conseil de surveillance

Le Conseil de la Vie Sociale permet aux résidents et à leurs familles de s'informer et de s'exprimer sur toute question intéressant le fonctionnement de l'établissement.

La composition de ce Conseil est portée à la connaissance des résidents par voie d'affichage dans chaque aile. Résidents et familles peuvent ainsi contacter leurs représentants respectifs avant chaque Conseil afin que soit délivré leur message.

Le Conseil de la Vie Sociale se réunit au moins 3 fois par an.

Les relevés de conclusion des réunions du Conseil sont affichés dans chaque Aile après chaque séance.

Le comptable

C'est le comptable du Trésor Public de La Réole.

Il assure la légalité des écritures passées par le Directeur, gère l'aspect financier de l'établissement et perçoit les frais de séjour.



Le dossier d'inscription

Vous souhaitez vous faire inscrire sur la liste d'attente pour être admis à l'EHPAD.

Vous devez pour cela retirer un dossier d'inscription au secrétariat de l'établissement, ou demander à ce qu'il vous soit envoyé à votre domicile.

Le dossier d'inscription contient 2 fiches de renseignements à remettre à l'établissement :

- la fiche de renseignements médicaux à faire remplir par votre médecin,
- la fiche de renseignements administratifs à compléter par vos soins.

Ce dossier est soumis aux règles du secret professionnel et du secret médical.

En outre, conformément à la loi du 4 mars 2002, vous (et, le cas échéant, votre représentant légal), pouvez avoir accès, sur demande formulée de manière précise, à votre dossier médical et de soins.

A réception de votre dossier, celui-ci est étudié par la commission d'admission dont le médecin coordonnateur et le cadre de santé font partie. Un courrier vous sera adressé vous précisant si votre dossier est accepté ou si des pièces sont manquantes.

Si votre dossier complet est accepté, vous serez contacté dès que nous aurons une possibilité d'admission.

Votre accueil

Réservation, résiliation et période d'essai

A votre entrée, un bilan de votre état de santé sera réalisé qui nous permettra ultérieurement d'optimiser votre suivi.

L'EHPAD reçoit des personnes âgées ayant au moins 60 ans, seules ou en couple.

Il peut aussi exceptionnellement accueillir des personnes de moins de 60 ans dans la mesure où elles bénéficient d'une dérogation accordée par la Commission des Droits et de l'Autonomie des Personnes Handicapées.

Lors de votre admission dans l'établissement, un Contrat de Séjour vous sera remis. Il devra impérativement être signé par vous (ou votre représentant légal) et le Directeur de l'établissement (ou son représentant) le plus rapidement possible et dans un délai inférieur à un mois.

Le Contrat de Séjour définit les objectifs et la nature de la prise en charge ou de l'accompagnement dans le respect des principes déontologiques et éthiques, des recommandations de bonnes pratiques professionnelles et du projet institutionnel.

En cas d'impossibilité d'occuper immédiatement la chambre qui vous est réservée, il est possible sur dérogation du directeur de différer votre entrée dans l'établissement de 10 jours maximum moyennant le règlement du tarif réservation pour cette période. Au-delà de ce délai, le tarif plein vous sera appliqué, même si vous reportez encore la date de votre admission.

A son arrivée pour un séjour définitif, le nouveau résident dispose d'une période d'essai de 30 jours. Elle peut être renouvelée une fois à la demande du résident.

Pendant la période d'essai, l'une ou l'autre des parties peut mettre fin au contrat de plein droit, sans autre indemnité que le montant des frais engagés pour la période écoulée. Le résident, sa famille ou le représentant légal dispose d'une semaine à compter de la réception de la lettre recommandée pour libérer la chambre.

Conditions tarifaires

Le coût de votre séjour est fixé par le Conseil Général, sous forme d'un **prix de journée**.

Il est au 01/03/2020 de 64.87€ et comprend :

Le tarif d'hébergement (57.91€) incluant :

- Les prestations hôtelières
- La fourniture du linge de maison
- Les animations

Le tarif de dépendance fixé comme suit :

- **Gir 1 et 2 : 25.86€ - 18.90€ (APA) = 6.96€**
- **Gir 3 et 4 : 16.41€ - 9.47€ (APA) = 6.96€**

- **Gir 5 et 6 = 6.96€** (ticket modérateur)

Il comprend la fourniture des protections éventuelles contre l'incontinence.
Ce tarif est réévalué tous les ans.

Le tarif journalier des résidents de moins de 60 ans est de 75.77€.

Selon votre situation, vous pouvez prétendre à des aides financières diverses.

Les différentes aides

L'aide sociale peut vous être accordée par le Département dans le cas où vous ne disposeriez pas des ressources suffisantes pour financer vos frais de séjour. Il vous faut pour cela constituer un dossier d'aide sociale (à retirer à la Mairie de votre domicile) qui sera instruit en commission par le Conseil Général de votre département d'origine.

L'allocation logement

Lors de l'admission vous pouvez demander cette aide. L'établissement peut vous fournir le dossier que vous devrez constituer et envoyer auprès de votre Caisse d'Allocations Familiales (Régime général) ou Caisse de Mutualité Sociale Agricole (régime agricole). Cette aide est attribuée sous conditions de ressources.

Le service social

Pour vous faciliter diverses démarches, se tiennent à votre disposition :

- le Service Social du Centre Hospitalier Sud Gironde
site de La Réole au 05.56.61.52.81 :
le lundi de 10 h à 12 h
du mardi au vendredi de 10 h à 16 h.
- le Centre Local d'Information et de Coordination Haut-Entre-Deux-Mers (CLIC) au 05.56.61.53.10,
du lundi au vendredi, de 9 h à 12 h 30 et les après-midis sur rendez-vous.

Leurs missions sont d'évaluer vos difficultés sociales et de mettre en œuvre les aides existantes.

Assurances

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

- Assurance de responsabilité hospitalière
SHAM
- Assurance incendie et dommages aux biens
Générali France

Un exemplaire de ces contrats d'assurance est tenu à la disposition de toute personne souhaitant les consulter.

Ces assurances ne couvrant pas les dommages dont vous pourriez être l'auteur, nous vous rappelons qu'il est obligatoire de souscrire une assurance responsabilité civile auprès de votre assureur habituel et d'en fournir annuellement l'attestation au secrétariat.

Description des locaux

L'EHPAD est construit sur trois niveaux.

Au niveau du parking et de l'entrée principale, se trouvent l'accueil, le secrétariat, les bureaux du cadre de santé, du médecin coordonnateur et du psychologue.

Le rez-de-chaussée et le premier étage sont organisés en deux unités de 22 chambres chacune.

Vous bénéficiez d'une chambre particulière, d'une salle d'eau privative avec WC, et disposez d'un accès direct sur l'extérieur.

Les unités sont, à chaque étage, reliées par l'infirmerie, les salles de restaurant et l'office.

Le niveau inférieur s'ouvre sur une grande terrasse donnant sur un jardin. Il s'agit d'un lieu de vie privilégié et chaleureux s'adaptant à des activités diverses. La vaste salle agrémentée d'une bibliothèque et d'une cheminée se transforme à volonté en salle de cinéma, en salle de spectacle, en espace de rééducation...

Un lieu de culte est à disposition des différentes confessions.

Une coiffeuse est présente deux jours par semaine. Vous pouvez bénéficier de cette prestation gratuite. Pour cela, on vous fera signer une autorisation d'intervention lors de la constitution de votre dossier d'admission.

Toutefois, le salon de coiffure peut être mis à la disposition d'une autre coiffeuse de votre choix si vous le souhaitez, et dont les honoraires seront à votre charge.

L'équipe professionnelle

Pour assurer au mieux ses missions, l'EHPAD dispose d'équipes de professionnels formés pour répondre de la manière la plus adaptée à vos besoins.

• Médecins

- ◆ le médecin coordonnateur de l'EHPAD, 3 demi-journées / semaine
- ◆ les médecins traitants de chaque résident.

• Personnels para-médicaux

- ◆ 1 cadre de santé 05.56.61.52.92
- ◆ 1 psychologue, 5 demi-journées / semaine 05.56.61.52.93
- ◆ 1 infirmière coordinatrice 05.56.61.52.94
- ◆ 5 infirmières diplômées d'Etat 05.56.61.52.95 ou 05.56.61.52.96
- ◆ 19 aides-soignantes.
- ◆ 2 aides médico-psychologiques

• Personnel d'animation

- ◆ 1 association

• Agents des services hospitaliers

- ◆ 19 agents

• Personnels des services administratifs

- ◆ 1 agent 05.56.61.52.90

- ◆ 1 coiffeuse (2 jours par semaine) 05.56.61.52.90



Intervenants extérieurs

L'Établissement fait appel à des intervenants extérieurs de proximité :

- ◆ Les médecins libéraux : les résidents peuvent faire intervenir le médecin traitant de leur choix.
- ◆ Les médecins spécialistes sur prescription médicale (dermatologues, ophtalmologues, ORL...) et chirurgiens-dentistes.
- ◆ Les kinésithérapeutes sur prescription médicale.
- ◆ Les orthophonistes libérales.
- ◆ Une pédicure dont la prestation est prise en charge par les résidents sauf exception de certaines pathologies (diabète), qui proposent trois prises en charge par la Sécurité Sociale.
- ◆ Un ostéopathe libéral

Les repas - horaires

Petit déjeuner entre 7h et 8h - Déjeuner 12h - Dîner 18h30 un goûter est servi vers 15h.

Pour les accompagnants, réservez votre repas 48h avant auprès de l'animatrice ou des soignants et achetez un ticket auprès du bureau des admissions de l'hôpital. Le prix du repas est fixé par l'organisme gestionnaire et réévalué annuellement.

Le téléphone

Pour ouvrir une ligne de téléphone, chaque résident doit contacter directement un opérateur de son choix.

La télévision

Chaque chambre est équipée d'une prise de télévision. Vous pouvez si vous le souhaitez apporter un appareil. L'équipe technique vous aidera à l'installer. L'EHPAD propose également des salons TV et du matériel de projection de films.



Le courrier

Vous pouvez déposer votre courrier pour l'expédition au secrétariat. Le courrier est distribué au moment du repas. Vous pouvez recevoir du courrier à l'adresse suivante : EHPAD De La Réole - Chemin de Ronde BP 90055 – 33192 LA REOLE. L'affranchissement est à la charge du résident.

Le linge

L'EHPAD fournit le linge blanc (draps, couvertures, serviettes et gants de toilette, serviette de table). Le linge personnel doit être **impérativement** marqué par des étiquettes et peut être entretenu gracieusement à votre demande par l'établissement. L'établissement ne peut être tenu pour responsable en cas de perte ou de détérioration du linge.

Couture

Un atelier couture peut être organisé à la demande.

Coiffeur

Ce service est assuré par une coiffeuse professionnelle salariée, présente le mardi et le vendredi.

Pour les prestations supplémentaires qui seront à votre charge, des coiffeuses à domicile interviendront à votre demande. La liste est affichée sur la porte du salon.



Pédicure

L'établissement propose de faire intervenir une pédicure à la demande et/ou sur prescription médicale. Les frais sont pris en charge par les résidents, sauf exception de certaines pathologies (diabète). La sécurité sociale propose 4 prises en charge pour les grades 2, et 6 pour les grades 3 dans la mesure où les soins sont réalisés par une pédicure ayant une formation hospitalière en diabétologie.

S'inscrire auprès de l'équipe soignante.

Infos

Près du bureau de l'animatrice, au sein de chaque salon et à l'entrée du service, vous trouverez un affichage présentant les informations concernant la vie au sein de la maison de retraite (animation, anniversaire, nouveaux arrivants, menus...)

Presse

Si vous êtes abonné à un journal ou une revue vous le recevrez avec votre courrier.

Bibliothèque

Dans le cadre de l'animation, ce service est proposé chaque semaine directement en chambre.

Culte

Un office religieux catholique est proposé 1 vendredi par trimestre. Les coordonnées des différents ministres du culte sont affichées à l'entrée.

Visites

Vous pouvez recevoir des visites dans votre chambre à votre convenance à condition de ne pas gêner ni le service ni les autres résidents. Il est conseillé de privilégier les visites à partir de 11h30 et pas après 21 heures.

L'association des visiteuses des malades en établissement hospitalier (VMEH) rend visite aux résidents qui le souhaitent tous les mercredis après-midis.

L'animation

L'association « Le Temps des Sourires » met à disposition de l'EHPAD toute une équipe d'animation. Elle propose diverses activités en accès libre.

Les sorties

Des sorties « courses » peuvent être organisées si besoin et après inscription auprès de l'équipe soignante.

Les associations

Des associations peuvent être appelées à intervenir au sein de l'établissement.



Dépôt d'argent

Vous êtes invités à ne garder auprès de vous qu'une petite somme d'argent, l'établissement ne pouvant être tenu pour responsable en cas de perte ou de vol.

Vous pouvez déposer argent et objets de valeur contre un reçu, auprès du Percepteur de La Réole, en vous adressant à l'Accueil du Centre Hospitalier.

Vivre ensemble

Il existe ici, comme dans tout établissement, quelques règles imposées par la vie en collectivité pour que soient reconnus les droits et les devoirs de tous : délicatesse, politesse, courtoisie, convivialité, solidarité...

Le cadre de santé est à votre disposition pour toute question.

L'ensemble de ces éléments est précisé dans le Règlement de Fonctionnement présent dans ce Livret d'Accueil.

Réclamations

Notre volonté est de vous proposer toujours la meilleure prestation possible. C'est pourquoi nous tenons à votre disposition dans l'établissement un registre des réclamations et suggestions. Il est à votre disposition au Secrétariat de l'EHPAD.

Le cadre de santé est disponible pour tout entretien avec vous.

La Direction du Centre Hospitalier est également à votre écoute pour recueillir et traiter toute remarque, réclamation ou plainte. Pour cela, il vous faudra adresser une formulation écrite à :

Monsieur le Directeur
CENTRE HOSPITALIER SUD GIRONDE
B.P. 60283
Rue Paul Langevin
33212 LANGON Cedex

Pour vous aider dans vos démarches, il vous est possible de faire appel à un intervenant extérieur appelé "personne qualifiée".

La liste de ces personnes, établie par les autorités départementales, peut être obtenue en composant le numéro vert :

0 800 00 33 33

Ce service est gratuit.

La personne que vous aurez choisie devra ensuite vous informer des suites des actions entreprises et des solutions préconisées.

Informatique et libertés

Conformément à la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 modifiée relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés, vous disposez de droits d'accès, de rectification, et sous certaines conditions, d'opposition sur les données informatiques vous concernant.

Ces données sont recueillies et traitées par l'EHPAD et le Centre Hospitalier dans le but de vous apporter la meilleure prise en charge possible. Elles pourront être communiquées aux autorités départementales ou étatiques dans le cadre de la législation et de la réglementation en vigueur, ainsi qu'à des professionnels de santé extérieurs pour vous garantir la continuité des soins, dans le respect du secret médical. Dans ce cadre le droit de recourt peut s'exercer auprès du secrétariat de l'EHPAD.

Droit à l'image :

Lors des animations et différentes manifestations auxquelles participent les résidents de l'EHPAD, des photos sont prises pour garder en mémoire ces bons moments et peuvent être publiées dans le journal de l'établissement ou affichées dans les couloirs de l'EHPAD.

Un accord préalable vous sera demandé lors de la constitution de votre dossier d'admission pour autoriser la publication de vos photos.

Concernant les personnes protégées l'autorisation doit être demandée auprès du mandataire judiciaire en charge de la mesure.

VALEURS

C'est respecter les propos des autres, sans jugement, c'est respecter autrui avec politesse et générosité.

DIGNITÉ

C'est être digne. C'est la droiture, elle permet le respect des autres de ce qui est personnel, de l'intimité. Il est normal de respecter les limites de la dignité.

CONFIDENTIALITÉ

C'est ne pas colporter ce qu'on nous a confié. C'est respecter les limites de l'intimité. C'est être secret, c'est être confident. Dans le cadre du secret professionnel, ne pas divulguer d'informations pour ne pas rompre la confiance gagnée.

ÉCOUTE

C'est écouter les gens par politesse. C'est entendre et comprendre. C'est s'écouter pour échanger, même si ce n'est pas évident. C'est être attentionné pour pouvoir communiquer.

LIBERTÉ

C'est être libre de faire ce que l'on veut, dans le respect des autres, avoir le choix de s'exprimer, de manger en chambre, de sortir, de se promener, de profiter des espaces. La liberté est restreinte par des contraintes, des droits, des devoirs et des horaires et implique de savoir vivre en société.

ENTOURAGE

C'est recevoir les visites libres de la famille, des amis, des résidents, plus présents pour certains et c'est aussi la solitude pour d'autres. C'est le temps accordé par l'équipe et le soutien apporté, dans un respect mutuel, en toute confiance et de manière réciproque.

CONFIANCE

C'est être ouvert aux autres afin d'obtenir, par respect mutuel, une complicité réciproque en toute confiance. C'est se sentir en sécurité morale et physique lors des relations avec autrui. C'est être à l'écoute de la demande de toute personne en essayant de la satisfaire dans certaines conditions. C'est savoir garder un secret, être prêt à rendre service, demander de l'aide ou aider, avoir confiance dans et pendant les soins pour se sentir en sécurité et être rassuré. La confiance implique une certaine complicité et un respect mutuel et se donne de manière réciproque et dans certaines conditions pour ne pas être déçu.

RÉSIDENT

Le résident est une personne âgée qui habite dans un lieu de vie. Ses habitudes, ses choix et son histoire personnelle doivent être respectés. Un relationnel doit s'établir dans l'égalité de tous. Il faut se mettre à la place du résident au moment des soins, car c'est un être humain qu'il faut écouter, prendre en charge avec dignité, patience, politesse et avec le sourire.

PARTICIPATION

C'est un choix, c'est s'intéresser pour échanger des idées, être actif, être présent le plus possible. Au quotidien, c'est être parfois acteur pour exprimer ses opinions, dans l'optique d'un intérêt mutuel. C'est aussi s'associer aux animations. C'est enfin la stimulation pour un maximum d'autonomie.

ACCOMPAGNEMENT

C'est accompagner en promenade, dans la vie. Grâce à un accueil chaleureux, une compréhension mutuelle, beaucoup d'amabilité et de sourires, la solitude devient peu à peu moins pénible et plus supportable. Cela peut être aussi appuyer, soutenir quelqu'un dans ses démarches, le conseiller, l'aider sur ses choix, le stimuler, l'encourager, lui redonner confiance, être son ami, son confident et parfois le remettre sur le droit chemin. Le cheminement en fin de vie demande acceptation et adaptation, « il faut faire avec ». Lors du décès, l'accompagnement apaise les angoisses.

INFORMATION

L'information permet la transmission d'idées, la diffusion de la connaissance, l'annonce, l'assouvissement de la curiosité, l'explication. Communication, droit et devoir, elle est recherchée et circule sans qu'on puisse toujours la retenir. Les résidents la souhaitent donnée avec honnêteté, certitude et vérité, pour satisfaire leur curiosité et préciser leurs connaissances. Être informé est une nécessité dont, de nos jours, les médias sont un élément de première importance. Attention cependant à l'interprétation, altération de la vérité pouvant entraîner la rumeur voir la calomnie que les résidents refusent, leur préférant les échanges d'anecdotes et de souvenirs de « l'ancien temps ». Restons dans la certitude, l'honnêteté et la qualité de la mémoire de celui ou celle qui en use.

REGLEMENT DE FONCTIONNEMENT de l'Établissement d'Hébergement pour Personnes Agées dépendantes

Le présent Règlement de Fonctionnement est remis aux résidents, aux personnels, et à toute personne exerçant à titre libéral ou bénévole dans l'établissement.

Il est également affiché dans le hall d'accueil.

Ce document définit les règles générales et permanentes d'organisation et de fonctionnement de l'établissement dans le respect des droits et libertés de chacun, conformément aux dispositions de l'article L. 311-7 du Code de l'Action Sociale et des Familles et du Décret n° 2003-1095 du 14 novembre 2003.

Il est actualisé ponctuellement sur avis du Conseil de la Vie Sociale.

CHAPITRE 1 : GARANTIE DES DROITS DES USAGERS Projet de Service et Projet de Vie Individualisé

Projet de Service

L'établissement s'engage à privilégier la qualité de vie des résidents en essayant de répondre au mieux à leurs besoins. Afin de cerner et définir précisément les souhaits et les besoins des personnes accueillies, une enquête de satisfaction personnalisée et confidentielle est menée annuellement auprès de chaque résident et de chaque famille. L'EHPAD réalise en outre une auto-évaluation tous les 5 ans suivant le référentiel national ANGÉLIQUE.

Sur la base des informations recueillies, les équipes élaborent pour une période de 5 ans un document : le "Projet de Service". Il s'agit, à partir d'une analyse de l'existant et des besoins non encore satisfaits, de déterminer un projet stratégique comprenant une définition de l'ensemble des orientations en matière de gestion et d'organisation de la prise en charge médico-sociale. Il est établi dans le sens d'une optimisation du fonctionnement de l'EHPAD.

Projet de Vie Individualisé

Compte tenu des souhaits de la personne âgée, de ses capacités, et des remarques professionnelles de l'équipe pluridisciplinaire (médecin coordonnateur, cadre de santé, infirmières, animatrice, psychologue, aides-soignantes...), un document "Projet de Vie Individualisé" est établi au plus tard 6 mois suivant l'admission du résident. Les objectifs de prise en charge de la personne âgée y sont définis.

Il est actualisé autant que de besoin suivant l'évolution de l'état de santé du résident.

Droits et Libertés

Libertés fondamentales

L'établissement se donne le devoir de garantir et préserver les droits et la dignité des personnes âgées qu'il accueille.

La démarche de l'EHPAD s'inscrit pleinement dans le respect des principes et valeurs définis par la Charte des Droits et Libertés de la Personne Agée Dépendante et par la Charte des Droits et Libertés de la Personne Accueillie. Ces Chartes sont affichées dans l'établissement.

Le résident est une personne qui a droit au respect de ses libertés fondamentales.

Respect de la dignité et de l'intégrité

Respect de la vie privée

La chambre du résident est un lieu de vie privé.

Le résident a droit à son intimité et chaque intervenant doit la respecter.

Liberté d'opinion et de culte

Le résident a la liberté de ses opinions et croyances.

Un prêtre ou un représentant de culte catholique assure un service religieux dans la chapelle de l'établissement tous les derniers vendredis du mois.

Les résidents d'un culte différent peuvent recevoir dans leur chambre la visite du ministre de leur culte.

Droit à l'information

Le résident est informé du fonctionnement de l'établissement lors de son admission.

A son entrée, il dispose du Livret d'Accueil, du présent Règlement de Fonctionnement et du Contrat de Séjour.

Les menus sont affichés chaque semaine à l'entrée du restaurant.

Le programme des activités proposées est également affiché dans les couloirs.

Le personnel et le cadre de santé restent à la disposition du résident et de ses proches pour toute information complémentaire.

Droit aux visites et liberté de circulation

Le résident peut recevoir des visites, soit dans les locaux communs, soit dans sa chambre, aux heures qui lui conviennent, à condition de ne gêner ni le service ni les autres pensionnaires. Ces visites font partie intégrante du projet de vie de l'EHPAD et sont fortement encouragées.

Le résident est également libre de sortir de l'établissement.

Cependant, afin d'éviter les inquiétudes et pour sa sécurité, le résident est invité à informer le cadre de santé ou une infirmière de toute absence prolongée ou d'un départ ponctuel (vacances ou autre).

Pour des raisons de sécurité, les portes de l'établissement sont fermées à clé après 21 heures 20. Néanmoins, en cas de besoin, une sonnette d'appel se trouve au niveau de la porte d'entrée principale.

Conseil de la Vie Sociale

Le conseil de surveillance remplace le conseil d'administration. Ses missions concernent les orientations stratégiques et le contrôle permanent de la gestion de l'établissement.

Il est composé de 15 membres et comprend trois collèges où siègent des représentants des collectivités territoriales, des représentants des personnels de l'établissement et des personnalités qualifiées, dont des représentants d'usagers. Le nombre de membres de chaque collège est identique.

Son président est élu pour une durée de 5 ans parmi les représentants des collectivités territoriales et les personnalités qualifiées.

Le président du conseil de surveillance désigne, parmi les représentants des collectivités territoriales et les personnalités qualifiées, un vice-président, qui préside le conseil de surveillance en son absence.

Il délibère sur :

Le projet d'établissement, le compte financier et l'affectation des résultats, toute mesure relative à la participation de l'établissement à une communauté hospitalière de territoire, ainsi que sur tout projet tendant à la fusion avec un ou plusieurs établissements publics de santé, le rapport annuel sur l'activité de l'établissement présenté par le directeur, toute convention intervenant entre l'établissement public de santé et l'un des membres de son directoire ou de son conseil de surveillance, les statuts des fondations hospitalières créées par l'établissement.

Il donne son avis sur :

La politique d'amélioration continue de la qualité, de la sécurité des soins et de la gestion des risques ainsi que les conditions d'accueil et de prise en charge des usagers, les acquisitions, aliénations, échanges d'immeubles et leur affectation, les baux de plus de 18 ans, les baux emphytéotiques et les contrats de partenariat, le règlement intérieur de l'établissement.

Conseil de surveillance

L'EHPAD de La Réole étant géré par le Centre Hospitalier, le Conseil de surveillance est celui du Centre Hospitalier.

Le Conseil de Surveillance définit la politique générale du Centre Hospitalier et délibère sur le projet institutionnel de l'EHPAD, son budget, ses tarifs, le présent Règlement de Fonctionnement...

Il est présidé par le Maire ou son représentant.

Il est composé de 15 membres et comprend trois collèges où siègent des représentants des collectivités territoriales, des représentants des personnels de l'établissement et des personnalités qualifiées, dont des représentants d'usagers. Le nombre de membres de chaque collège est identique.

Il se réunit au moins 4 fois par an.

Dossier du résident

Tout dossier d'inscription contient 2 fiches de renseignements à remettre à l'établissement :

- la fiche de renseignements médicaux à faire remplir par le médecin traitant,
- la fiche de renseignements administratifs.

Un dossier médical est constitué pour chaque résident admis. Ce dossier est informatisé et retrace toute la prise en charge (médicale, soignante, projet personnalisé...) du résident au sein de la structure.

Ce dossier est soumis aux règles du secret professionnel et du secret médical.

En outre, conformément à la loi du 4 mars 2002, chaque résident (et, le cas échéant, son représentant légal), peut avoir accès, sur demande formulée de manière précise, à son dossier médical et de soins.

Politique de bienveillance

La Direction donnera les suites appropriées à tout acte de maltraitance physique, psychique ou morale, matérielle ou financière, de négligence active ou passive dont elle pourrait avoir connaissance.

Les personnels ont obligation de dénoncer les faits de maltraitance dont ils peuvent être témoins dans l'exercice de leurs fonctions. Ils sont alors protégés conformément à la législation en vigueur.

Si vous êtes victime ou témoin d'un acte de maltraitance, il convient d'en informer immédiatement la Direction. Il vous est également possible de contacter ALMA Gironde (Allo Maltraitance personnes âgées et/ handicapées) au 05.56.01.02.08, l'Agence Régionale de Santé Aquitaine au 05.57.01.44.00, et/ou le Conseil Général au 05.56.99.33.33. Par ailleurs, un numéro national existe : le 39.77.

Satisfaction et qualité

Un recueil de la satisfaction des résidents et de leurs familles est effectué une fois par an au travers d'un questionnaire de satisfaction.

La qualité des prestations délivrées par l'établissement fait l'objet d'une évaluation externe périodique.

La Direction, ou le cadre de santé, se tient à la disposition des résidents et de leurs familles pour toute remarque, soit par téléphone, soit au cours d'un rendez-vous.

Un cahier de doléances est mis à la disposition des résidents pour qu'ils puissent faire part à la direction de leurs plaintes (bruit, repas, locaux...).

L'étude de ces plaintes permettra d'améliorer la qualité des prestations de l'EHPAD, afin de satisfaire au mieux ses résidents.

Consentement éclairé et personne de confiance

Le consentement éclairé du résident est chaque fois recherché en l'informant, par tous les moyens adaptés à sa situation, des conditions et conséquences de son accompagnement et en veillant à sa compréhension.

La personne âgée peut à tout moment désigner par écrit une personne de confiance (article L 1111-6 du Code de la Santé Publique). La personne de confiance est consultée au cas où le résident n'a plus possibilité de recevoir l'information nécessaire et d'exprimer sa volonté. Cette désignation est révocable à tout moment.

CHAPITRE 2 : FONCTIONNEMENT DE L'ÉTABLISSEMENT

Régime juridique de l'établissement

L'EHPAD (Etablissement d'Hébergement pour Personnes Agées Dépendantes) de La Réole est un établissement médico-social public géré par le Centre Hospitalier et relevant de la loi n° 2002-2 du 2 janvier 2002 rénovant l'action sociale et médico-sociale.

Il est habilité à recevoir des bénéficiaires de l'Aide Sociale et de l'A.P.A. (Allocation Personnalisée d'Autonomie), et répond aux normes d'attribution de l'allocation logement.

L'établissement a signé depuis le 1^{er} janvier 2005 et renouvelé le 01/01/2011, une Convention Tripartite avec Monsieur le Président du Conseil Général et Monsieur le Préfet de la Gironde fixant des objectifs à atteindre et les moyens correspondants pour une période de 5 ans.

Personnes accueillies

L'EHPAD reçoit des personnes âgées ayant au moins 60 ans, seules ou en couple.

Des personnes de moins de 60 ans peuvent également y être admises à la condition qu'elles aient une dérogation accordée par la Commission des Droits et de l'Autonomie des Personnes Handicapées.

Pour établir la liste d'inscriptions, l'établissement demande aux personnes qui souhaitent être admises de remplir avec précision le dossier d'admission qui comporte des renseignements administratifs et médicaux.

Admission

L'admission est prononcée par le Directeur, après avis du médecin coordonnateur de l'établissement, sur présentation :

• d'un dossier administratif comprenant :

- tout document permettant de justifier de l'état civil du futur résident (livret de famille...),
- carte vitale et son attestation,
- carte de mutuelle,
- le justificatif des ressources pour les résidents souhaitant faire une demande d'aide sociale,
- un avis d'imposition ou de non-imposition,
- une attestation d'assurance responsabilité civile,
- le cas échéant, le jugement de mise sous tutelle ou curatelle.

• d'un dossier médical

accompagné d'un certificat médical établi par le médecin traitant et de la grille de dépendance du futur résident.

Prise en charge APA et Aide Sociale

Quand ses revenus ne lui permettent pas de faire face aux frais de séjour, le résident, peut solliciter une aide du Conseil Général au titre de l'aide sociale aux personnes âgées.

En attente de la décision du Conseil Général, l'établissement se réserve le droit de facturer directement au résident les frais de séjours correspondants. Une attention particulière sera apportée au suivi de ces factures par le comptable de l'établissement.

Après avoir recueilli l'accord du résident, le secrétariat de l'établissement se charge des formalités administratives (hors déclarations des revenus).

Cette procédure a des répercussions au titre de l'obligation alimentaire des ayants droits, de la succession et de la libre disposition de revenus.

Le service social du CH du Sud Gironde est à la disposition des résidents et de leurs familles pour leur fournir tout renseignement complémentaire et les dossiers sur les aides possibles.

Délai de réservation d'une chambre avant votre admission et période d'essai

En cas d'impossibilité d'occuper immédiatement la chambre qui vous est réservée, il est possible sur dérogation du directeur de différer votre entrée dans l'établissement de 10 jours maximum moyennant le règlement du tarif réservation pour cette période. Au-delà de ce délai, le tarif plein vous sera appliqué, même si vous reportez encore la date de votre admission.

A son arrivée pour un séjour définitif, le nouveau résident dispose d'une période d'essai de 30 jours. Elle peut être renouvelée une fois à la demande du résident.

Pendant la période d'essai, l'une ou l'autre des parties peut mettre fin au contrat de plein droit, sans autre indemnité que le montant des frais engagés pour la période écoulée. Le résident, sa famille ou le représentant légal dispose d'une semaine à compter de la réception de la lettre recommandée pour libérer la chambre.

Etat des lieux

L'établissement met à disposition du résident un logement en bon état (*papier, peinture, revêtement de sol, appareils et mobiliers...*)

Changement de chambre

Dans le but d'une meilleure optimisation des soins, il peut être proposé à un résident de changer de chambre au cours de son séjour pour le rapprocher du bureau infirmier.

FRAIS DE SEJOUR

Fixation des prix de journée et des modalités générales de réduction :

La facturation des frais de séjour se décompose en trois tarifs :

- le tarif hébergement,
- le tarif dépendance,
- le tarif soins.

Les tarifs hébergement et dépendance

Les tarifs hébergement et dépendance sont fixés annuellement par Arrêté du Président du Conseil Général, sur proposition du Conseil de Surveillance.

Les familles et résidents sont informés chaque année des changements de tarification par courrier. Les tarifs en vigueur sont également affichés dans le hall de l'établissement. **Les contestations éventuelles doivent être exercées auprès du Conseil Général.**

Le tarif Hébergement

Il inclut notamment les prestations suivantes :

- location de la chambre,
- nourriture,
- chauffage,
- éclairage,
- eau,
- la fourniture du linge de toilette, du linge de table, de la literie,
- une partie de la prestation blanchisserie (le restant étant inclus dans le tarif dépendance),
- rémunération du personnel d'hôtellerie, de cuisine, d'animation, de blanchisserie, d'entretien technique, d'administration...

Le tarif hébergement est identique pour tous les résidents. Il peut être pris en charge pour tout ou partie par l'aide sociale attribuée sous conditions de ressources.

Dans l'attente du versement éventuel de cette aide, l'établissement demandera au résident le versement d'une contribution, à hauteur de 100% du cout du séjour. Il vous sera demandé à vous ou/et à vos proches de signer un engagement de payer, ou de se porter caution solidaire afin de couvrir les créances demeurées impayées entre la date d'admission et la décision du conseil général.

Les tarifs dépendance

Ils permettent une prise en charge adaptée au niveau d'autonomie du résident.

Ils se classifient en 6 états de dépendance (de 1 à 6) réunis en 3 groupes, du plus dépendant au plus autonome :

- GIR 1 et GIR 2
- GIR 3 et GIR 4
- GIR 5 et GIR 6.

Le tarif dépendance des résidents classés en GIR 5 et 6 (le plus faible) correspond au talon modérateur. Il s'ajoute au tarif hébergement pour constituer le **prix de journée** et est supporté par tous les résidents.

Les tarifs dépendance des résidents classés en GIR 1 à 4 (plus élevés) sont pris partiellement en charge par l'Allocation Personnalisée d'Autonomie (pour davantage de précisions, reportez-vous au Chapitre 3 ci-après). Seul reste alors à la charge du résident le tarif dépendance (correspondant au tarif des GIR 5 et 6).

Dans tous les cas, le résident doit donc s'acquitter :

- du tarif hébergement,
- du ticket modérateur correspondant au tarif dépendance GIR 5 et 6 de l'établissement.

Ces tarifs sont applicables jusqu'à la parution d'un nouvel arrêté des tarifs.

Les titres de recettes sont établis mensuellement à terme échu à l'ordre du débiteur qui a signé les engagements de paiement.

Conformément à l'article 7 de l'ordonnance n° 2005-1477 du 1er décembre 2005, le prix de journée n'est désormais plus rétroactif.

Ainsi, la nouvelle formulation de l'article L. 314-7 du Code de l'Action Sociale et des Familles prévoit à l'alinéa 3, un IV bis ainsi rédigé :

"Dans le cas où les tarifs n'ont pas été arrêtés avant le 1er janvier de l'exercice en cause, et jusqu'à l'intervention de la décision fixant le montant de ces tarifs, les recettes relatives à la facturation desdits tarifs journaliers sont liquidées et perçues dans les conditions en vigueur au cours de l'exercice précédent."

"Les tarifs de l'exercice dont la date d'effet est précisée dans l'arrêté tarifaire sont calculés en prenant en compte, en application du précédent alinéa, les produits facturés sur la base de l'exercice précédent entre le 1er janvier et ladite date d'effet."

Les tarifs soins

Tout comme les tarifs dépendance, ces tarifs sont répartis en 3 groupes suivant le degré de dépendance.

Ils sont arrêtés par le Préfet de la Gironde.

Ces tarifs sont intégralement pris en charge par l'assurance maladie et versés à l'établissement sous forme de dotation globale.

Ils correspondent notamment aux rémunérations du médecin coordonnateur, du personnel infirmier et partiellement du personnel aide-soignant.

L'Allocation Personnalisée d'Autonomie (A.P.A.)

Peuvent en bénéficier les personnes âgées de plus de 60 ans qui ont un niveau de dépendance classé en GIR 1 à 4.

Si le résident est ressortissant de la Gironde :

Le Conseil Général applique aux établissements le principe de la dotation globale.

L'EHPAD de Langon reçoit une somme forfaitaire globale annuelle calculée en fonction de l'activité prévue lors de l'élaboration du budget.

Ainsi, l'A.P.A. n'est pas versée individuellement par résident mais forfaitairement pour l'ensemble des résidents relevant de la Gironde.

La facture émise ne comportera donc pas de facturation de la dépendance puisqu'elle est couverte par le versement de l'A.P.A. à l'établissement par le Conseil Général.

Si le résident n'est pas ressortissant de la Gironde :

Il appartiendra au résident de constituer un dossier d'A.P.A. s'il souhaite obtenir une participation financière pour le tarif dépendance.

Ce dossier sera à demander au Conseil Général du département du résident.

La dépendance ne sera donc facturée au résident que dans deux cas :

- s'il n'a pas déposé de dossier A.P.A. et/ou s'il n'a pas obtenu de prise en charge,
- si l'A.P.A. attribuée par le Conseil Général est versée directement sur le compte du résident.

Résidents de moins de 60 ans

Un tarif unique fixé par Arrêté du Président du Conseil Général est appliqué aux résidents de moins de 60 ans.

Ne rentrant pas dans le cadre de l'A.P.A., le résident ne peut pas bénéficier de cette prestation.

Il reste cependant la possibilité, si les ressources du résident ne suffisent pas à couvrir les frais d'hébergement, de constituer un dossier de demande d'aide sociale.

Autres services

Si le résident souhaite avoir recours à d'autres prestations (téléphone, coiffure, etc...), ces services lui seront directement facturés par les professionnels.

Absence

Le résident peut s'absenter une ou plusieurs journées pour convenance personnelle ou vacances annuelles. Il prévient l'établissement (secrétariat si possible) au moins la veille de son départ et donne la date de son retour.

La facturation pendant les absences est fixée par le règlement départemental de l'aide sociale de la Gironde.

• **Facturation des absences liées aux hospitalisations (à chaque hospitalisation)**

Les 3 premiers jours :

Facturation du prix de journée.

A partir du 4ème jour :

Facturation du prix de journée minoré du forfait journalier d'hospitalisation.

• **Facturation des absences pour convenances personnelles**

Conformément au Code de l'Action Sociale et des Familles, toute personne hébergée à temps complet a droit chaque année civile à 5 semaines de congés (soit 35 jours), qui peuvent être prises de manière fractionnée.

Jusqu'à 72 heures d'absence consécutives :

Facturation du prix de journée.

A compter de 72 heures d'absence consécutives et dans la limite de 35 jours par année civile :

Pas de facturation.

Au-delà du 35^{ème} jour, le maintien de la réservation de la chambre devra être demandé par écrit par le résident ou sa famille et sera facturé au tarif hébergement.

Contrat de Séjour

Un Contrat de Séjour définissant les droits et obligations de l'établissement et du résident est signé entre chaque personne accueillie et l'EHPAD.

Un exemplaire est remis au résident en même temps que le présent Livret d'Accueil.

Participation des familles

L'EHPAD considère qu'une forte participation des familles à la vie de l'établissement constitue une richesse et un facteur de bien-être majeur pour les résidents.

Dans cette optique, la participation des familles est encouragée dans tous les domaines.

Un grand nombre d'actions permet d'ores et déjà d'associer les familles à la vie de l'établissement, notamment :

- installation initiale du résident,
- participation à la définition du projet individualisé de la personne accueillie,
- enquêtes de satisfaction,
- participation au Conseil de la Vie Sociale dans les conditions prévues par le règlement intérieur de cette instance,
- partage d'activités avec les personnes accueillies,
- mise à disposition d'une psychologue pour les familles et les résidents.

Reprise des prestations après interruption

Lorsque les prestations de service sont **momentanément** interrompues, leur reprise s'effectuera dans les conditions suivantes :

• **Interruption du fait du service pour des raisons de force majeure**

Dans ces circonstances très exceptionnelles (dégradation transitoire de locaux...), la reprise des prestations s'effectuera dès la situation régularisée.

• **Interruption du fait de la personne accueillie pour des raisons de force majeure**

Dans ces circonstances (maladie nécessitant une hospitalisation...), la reprise des prestations s'effectuera dès que la situation le justifiera (retour d'hospitalisation...).

• **Interruption du fait de la personne accueillie pour des raisons personnelles**

Cas n° 1

Si le résident, ou son représentant, avait préalablement averti par écrit le service de sa volonté d'interrompre les prestations en indiquant la durée, la reprise des prestations s'effectuera à la date ainsi convenue.

S'il s'avère qu'à la date de reprise, le résident, ou son représentant, ne souhaite plus la reprise des prestations, les dispositions prévues au cas n° 2 ci-dessous s'appliquent.

Cas n° 2

Si le résident, ou son représentant, interrompt sans préavis les prestations, la reprise de celles-ci ne pourra s'effectuer que lorsque le service sera en mesure d'accueillir de nouveau et de prendre en charge le résident.

Ces dispositions sont applicables sous réserve de leur compatibilité avec d'éventuelles décisions de justice ou mesures de protection judiciaire, des décisions d'orientation et des procédures de révision existantes en ces domaines.

Sécurité des biens et des personnes

• Sécurité des personnes

L'établissement met en œuvre tous les moyens dont il dispose pour assurer le plus haut niveau de sécurité possible aux résidents dans la limite de l'exercice de leur liberté.

• Sécurité des biens

Il est conseillé au résident de ne porter aucun objet de valeur, bijoux ou grosses sommes d'argent. Dans le cas contraire, l'établissement ne peut être tenu responsable des pertes ou vols qui pourraient se produire.

Le résident a la possibilité de déposer ses sommes d'argent et objets de valeur, contre reçu, auprès du Percepteur de La Réole.

• Assurances

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

Cette assurance ne couvrant pas les dommages dont le résident pourrait être la cause, il est obligatoire pour chaque résident de souscrire une assurance responsabilité civile individuelle et d'en fournir chaque année une attestation à l'établissement.

Situations exceptionnelles

• Evènements climatiques

Le département de la Gironde dispose d'un plan d'alerte et d'urgence au profit des personnes âgées en situation de risques climatiques exceptionnels.

L'EHPAD a mis en place un Plan Bleu visant à optimiser la sécurité des résidents en cas d'alerte.

En cas de vague de chaleur, l'établissement possède deux pièces climatisées : la salle de restaurant et la salle polyvalente.

• Incendie

Les locaux sont équipés de dispositifs de sécurité incendie appropriés.

Des exercices et formations de prévention et de lutte contre l'incendie sont régulièrement organisés à destination des personnels.

• Coupure d'électricité

En cas de coupure d'électricité, un groupe électrogène prend immédiatement le relais en attendant le rétablissement de la ligne.

• Vigilances sanitaires

L'EHPAD met en œuvre des vigilances sanitaires afin de prévenir notamment le risque de légionellose, d'infections nosocomiales, et les toxi-infections alimentaires collectives.

La déclaration d'une épidémie ou d'une infection fait l'objet d'une déclaration auprès de la personne responsable du Comité de Lutte contre les Infections Nosocomiales (CLIN) et donne lieu à la mise en œuvre par le médecin coordonnateur de la procédure adéquate de traitement.

En cas de dégradation de la qualité de l'eau, une réserve de bouteilles d'eau minérale est toujours à disposition.

A titre préventif, la surveillance de la température de l'eau et un traitement spécifique des canalisations concernant la légionellose sont réalisés.

La traçabilité des produits alimentaires, les mesures d'hygiène, la non rupture de la chaîne du froid évitent, entre autres mesures préventives, les incidents en matière alimentaire. Dans le cas d'un incident, une enquête sera effectuée et les mesures correctives prises.

Règles de conduite

• Respect d'autrui

Il existe ici, comme dans tout établissement, quelques règles imposées par la vie en collectivité pour que soient reconnus les droits et les devoirs de tous : délicatesse, politesse, courtoisie, convivialité, solidarité...

• Nuisances sonores

L'utilisation d'appareil de radio et de télévision se fera avec discrétion.

• Alcool et tabac

Les résidents peuvent, s'ils le souhaitent, posséder une bouteille, rangée en salle à manger et à leur disposition pour les repas. Il est interdit de fumer dans les espaces publics de l'établissement conformément au décret 2006-1386 du 15 novembre 2006.

En outre, il est également formellement interdit de fumer dans les chambres pour des raisons évidentes de sécurité.

• Sécurité

Toute personne qui constate un fait portant atteinte à une personne ou à un bien doit en informer, selon la gravité, le personnel de service ou le cadre de santé.

Incompatibilité avec la vie en collectivité :

Certains comportements ou excès ou manquements graves au règlement intérieur de résidence ne peuvent être tolérés, ni par les résidents ni par leur famille ou représentant légal.

La Direction de l'établissement se réserve le droit d'en faire la remarque verbale à l'intéressé. Sans changement radical de sa part, le Directeur saisira le Conseil de vie sociale, l'intéressé aura la possibilité de s'expliquer devant cette instance et de faire valoir son point de vue. Le Conseil de vie sociale donnera un point de vue au Directeur.

En cas de faute lourde mettant en péril la sécurité des autres résidents ou des personnels ou la sécurité des bâtiments la résiliation est immédiate. Dans les autres cas, un préavis de trois mois est effectif à compter du jour de la présentation de la lettre recommandée.

Litiges

Tout litige entre un résident et l'établissement fait l'objet d'un échange de correspondance en recommandé avec accusé de réception.

Le Directeur informe le Président du Conseil de la vie sociale, qui, s'il le juge nécessaire convoque le résident à lui donner toute explication utile. Un avis est donné alors au Directeur.

Organisation des locaux

• Locaux privés

La chambre du résident est mise à sa disposition entièrement meublée d'un lit médicalisé de 190x90, d'une armoire, d'une commode, d'une chaise et d'un fauteuil de repos.

La chambre est équipée d'une salle d'eau privative (avec douche, lavabo et WC), d'une prise téléphone, d'une prise d'antenne de télévision et d'une sonnette d'alarme pour les appels d'urgences.

Le résident peut à sa convenance amener un ou deux petits meubles, quelques bibelots et objets personnels dans la mesure où ils s'intègrent dans la superficie de la chambre et ne la dégradent pas.

Les appareils électriques de toute nature doivent être conformes à la réglementation en vigueur.

Le ménage et les petites réparations sont assurés par les agents de l'établissement.

En cas d'absence du résident, le personnel dispose d'un passe-partout permettant d'accéder aux chambres. Pour des raisons d'hygiène, le ménage est une obligation.

• Locaux collectifs

L'établissement est accessible aux personnes à mobilité réduite.

Toute personne souhaitant pénétrer dans l'établissement doit se faire connaître auprès du personnel d'accueil.

Pour des raisons de sécurité, la porte d'entrée est fermée de 21h20 à 7h00.

• Locaux à usage professionnel

Les règles élémentaires de sécurité et de confidentialité conduisent à réserver l'accès à ces locaux aux personnels de l'EHPAD.

Obligations du personnel

Les personnels sont soumis à l'obligation de secret et de discrétion professionnelle pour tous les faits, informations et documents dont ils ont connaissance dans l'exercice de leur fonction.

Chaque résident doit bénéficier du professionnalisme et de l'attention constante du personnel.

Les expressions de familiarité (tutoiement...) ne sont utilisées que sur demande expresse du résident.

Le personnel frappe systématiquement à la porte du résident et attend, dans la mesure du possible, la réponse avant de pénétrer dans l'espace privatif de la chambre.

Toilettes et soins sont effectués avec la porte fermée.

Restauration

Les menus sont variés et sont élaborés par une Commission des Menus où siègent une diététicienne, le responsable des cuisines, des représentants des résidents, des agents soignants de chaque secteur...

Ils tiennent compte des éventuels régimes prescrits par le médecin.

Les petits déjeuners sont servis en chambre de 7h00 à 8h00.

Les autres repas sont servis en salle à manger aux horaires suivants :

Déjeuner : 12h00

Dîner : 18h00 en chambre et 18h30 en salle à manger.

Un goûter est servi vers 15h aux résidents.

Les proches peuvent déjeuner ou dîner en compagnie du résident.

Afin que ce service supplémentaire puisse être assuré dans les meilleures conditions, il est demandé aux familles de prévenir l'infirmière au plus tard 48h avant la venue. Pour des raisons d'organisation, un nombre limité d'invités par résident est possible. Ces repas sont servis en salle à manger.

Les familles sont invitées à acheter des tickets de restauration au bureau des admissions du Centre Hospitalier entre 8h30 et 21h00, du lundi au vendredi (sauf le mardi) et de 10h00 à 18h00 le week-end.

Le prix des repas pour les visiteurs est fixé annuellement par l'organisme gestionnaire.

Animation

L'EHPAD de La Réole considère l'animation au sens large comme une priorité majeure de sa politique de service.

Dans ce cadre, les équipes essaient, par des animations et dans le respect de la volonté de chacun, de faire participer le résident à la vie de l'établissement.

Des animateurs proposent tous les matins et après-midi de semaine des activités diverses (sauf le mardi matin).

Des animations réalisées par des intervenants extérieurs sont ponctuellement organisées.

Une fois par mois, les anniversaires des résidents sont fêtés.

Des sorties sont proposées.

Obligation civique

A chaque fois qu'une consultation électorale aura lieu, la direction de l'établissement facilitera la participation des résidents aux votes (procuration).

Culte

Un office religieux est célébré au sein de l'établissement tous les vendredis après-midi à 16h.

Sur votre demande vous pouvez recevoir la visite du ministre du culte de votre choix.

Produits d'hygiène

Les produits d'hygiène (savon, shampoing, dentifrice, mousse à raser...) sont à la charge du résident.

Le linge et son entretien

Le linge de maison (litière, serviettes et gants de toilette, serviettes de table) est fourni, blanchi et entretenu par les soins de l'établissement.

A l'admission, le résident doit apporter son linge personnel.

Ce linge doit être non fragile, lavable à haute température et marqué à ses nom et prénom par les soins de notre lingerie.

L'entretien des effets personnels du résident est assuré par l'établissement.

La famille peut bien entendu demander à s'occuper elle-même du linge personnel du résident.

En conséquence, l'établissement décline toute responsabilité en cas de détérioration éventuelle des effets personnels des résidents.

Courrier

Il est distribué chaque jour au résident.

Pour faciliter l'envoi de courrier par le résident, il peut le déposer au secrétariat de l'EHPAD qui se charge de le faire poster.

Il est demandé aux familles qui souhaitent recevoir le courrier du résident de faire le nécessaire auprès de la Poste pour le changement d'adresse.

Dans le cas contraire, le courrier sera distribué au résident.

Téléphone

Chaque résident dispose d'une prise téléphone dans sa chambre.

Il peut faire installer la ligne téléphonique par l'opérateur de son choix. Comme à domicile, il pourra appeler et recevoir directement les communications dans sa chambre à toute heure du jour et de la nuit.

La facturation des communications sera directement adressée au résident par l'opérateur choisi.

Télévision

Chaque chambre est équipée d'une prise d'antenne de télévision. Le téléviseur n'est pas fourni. Les résidents désireux de disposer d'une télévision devront donc amener leur récepteur personnel.

Chaque résident s'engage à ce que son appareil de télévision soit en bon état de marche et qu'il ne perturbe en rien le fonctionnement électrique de l'établissement. Celui-ci doit être disposé sur un meuble et non fixé au mur.

Le son du téléviseur devra être réglé afin de ne pas déranger les résidents des chambres voisines. La direction se réserve le droit de demander aux résidents propriétaires d'une télévision dont l'utilisation perturbe la quiétude de l'établissement de se séparer de leur appareil.

Au sein de l'établissement, des téléviseurs sont installés dans les salons pour un usage collectif.

Prise en charge médicale

Le paiement des produits pharmaceutiques non-inscrits dans le livret thérapeutique de la Pharmacie interne de l'établissement, des frais de transports, des consultations de spécialistes (dentistes, ophtalmologistes, radiologues, etc...) incombent également aux résidents qui pourront en demander le remboursement auprès de leur caisse d'assurance maladie et de leur mutuelle le cas échéant.

Les soins infirmiers, effectués par le personnel de l'établissement, ne sont pas facturés au résident.

Il est par ailleurs conseillé au résident admis dans l'établissement de conserver sa mutuelle, ou d'en contracter une, afin d'avoir une meilleure couverture de l'ensemble des frais médicaux à sa charge.

L'établissement dispose d'un médecin coordonnateur chargé entre autres de la coordination des soins. Il peut être contacté par tout résident et par toute famille rencontrant un problème lié à cette coordination.

Transports

L'établissement assure quelques transports dans le cadre de ses activités d'animation.

Les autres déplacements, notamment les consultations chez les médecins et dans les établissements de santé, sont à la charge du résident. Il pourra en demander le remboursement auprès de sa caisse d'assurance maladie et de sa mutuelle le cas échéant.

Conformément au décret n° 99-316 du 26 avril 1999, la prestation transports sanitaires pour les résidents n'incombe pas à l'Etablissement.

C'est pourquoi, les transports pour des consultations médicales ou paramédicales à l'extérieur du Centre Hospitalier doivent être assurés par des ambulances privées.

Si le transport est prescrit par le médecin traitant, le transporteur facturera le transport directement à la Caisse du résident. S'il s'agit d'un transport pour un suivi non prescrit par le médecin traitant (par exemple certaines consultations chez le dentiste ou l'ophtalmologue.), le déplacement sera à la charge du résident

Stationnement

Le stationnement se fait dans l'enceinte de l'établissement sur les places prévues à cet effet. L'établissement décline toute responsabilité en cas de détérioration ou de vol.

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.

La présence de la famille est facilitée.

L'établissement a signé une convention avec l'équipe mobile de soins palliatifs du CH Sud Gironde. L'Hospitalisation à Domicile intervient également lorsque des soins lourds sont requis.

Prestations extérieures

Les coiffeuses professionnelles peuvent intervenir dans la structure et coiffer les résidents qui en font la demande. Le salon de coiffure de l'établissement sera mis à leur disposition.

Les frais sont à la charge du résident.

Le résident peut faire appel à un pédicure de l'extérieur pour qu'il vienne lui délivrer des soins sur prescription médicale. Les honoraires sont à la charge du résident (sauf cas particulier).

Les kinésithérapeutes extérieurs interviennent dans l'établissement sur prescriptions médicales.

Chaque résident a le choix de son kinésithérapeute. Les honoraires sont à la charge du résident.

Ils interviennent généralement dans la chambre du résident.

Un espace équipé de barres parallèles est également à leur disposition.

CHAPITRE 4 : MODIFICATION DU RÈGLEMENT DE FONCTIONNEMENT

Toute modification du présent Règlement de Fonctionnement sera préalablement soumise au Conseil de la Vie Sociale et au Comité Technique d'Etablissement avant d'être proposée au Conseil de Surveillance.

Une fois adoptée, elle sera portée à la connaissance des résidents ou de leurs représentants le cas échéant.

CHARTRE DES DROITS ET LIBERTES DE LA PERSONNE ACCUEILLIE

(Annexée à l'arrêté du 8 septembre 2003)

Article 1 : Principe de non-discrimination

Dans le respect des conditions particulières de prise en charge et d'accompagnement, prévues par la loi, nul ne peut faire l'objet d'une discrimination en raison de son origine, notamment ethnique ou sociale, de son apparence physique, de ses caractéristiques génétiques, de son orientation sexuelle, de son handicap, de son âge, de ses opinions et convictions, notamment politiques ou religieuses, lors d'une prise en charge ou d'un accompagnement, social ou médico-social.

Article 2 : Droit à une prise en charge ou à un accompagnement adapté

La personne doit se voir proposer une prise en charge ou un accompagnement, individualisé et le plus adapté possible à ses besoins, dans la continuité des interventions.

Article 3 : Droit à l'information

La personne bénéficiaire de prestations ou de services a droit à une information claire, compréhensible et adaptée sur la prise en charge et l'accompagnement demandés ou dont elle bénéficie ainsi que sur ses droits et sur l'organisation et le fonctionnement de l'établissement, du service ou de la forme de prise en charge ou d'accompagnement. La personne doit également être informée sur les associations d'usagers œuvrant dans le même domaine.

La personne a accès aux informations la concernant dans les conditions prévues par la loi ou la réglementation. La communication de ces informations ou documents par les personnes habilitées à les communiquer en vertu de la loi s'effectue avec un accompagnement adapté de nature psychologique, médicale, thérapeutique ou socio-éducative.

Article 4 : Principe du libre choix, du consentement éclairé et de la participation de la personne

Dans le respect des dispositions légales, des décisions de justice ou des mesures de protection judiciaire ainsi que des décisions d'orientation :

1° La personne dispose du libre choix entre les prestations adaptées qui lui sont offertes soit dans le cadre d'un service à son domicile, soit dans le cadre de son admission dans un établissement ou service, soit dans le cadre de tout mode d'accompagnement ou de prise en charge ;

2° Le consentement éclairé de la personne doit être recherché en l'informant, par tous les moyens adaptés à sa situation, des conditions et conséquences de la prise en charge et de l'accompagnement et en veillant à sa compréhension.

3° Le droit à la participation directe, ou avec l'aide de son représentant légal, à la conception et à la mise en œuvre du projet d'accueil et d'accompagnement qui la concerne lui est garanti. Lorsque l'expression par la personne d'un choix ou d'un consentement éclairé n'est pas possible en raison de son jeune âge, ce choix ou ce consentement est exercé par la famille ou le représentant légal auprès de l'établissement, du service ou dans le cadre des autres formes de prise en charge et d'accompagnement. Ce choix ou ce consentement est également effectué par le représentant légal lorsque l'état de la personne ne lui permet pas de l'exercer directement.

Pour ce qui concerne les prestations de soins délivrées par les établissements ou services médico-sociaux, la personne bénéficie des conditions d'expression et de représentation qui figurent au Code de la Santé publique. La personne peut être accompagnée de la personne de son choix lors des démarches nécessitées par la prise en charge ou l'accompagnement.

Article 10 : Droit à l'exercice des droits civiques attribués à la personne accueillie

L'exercice effectif de la totalité des droits civiques attribués aux personnes accueillies et des libertés individuelles est facilité par l'institution, qui prend à cet effet toutes mesures utiles dans le respect, si nécessaire, des décisions de justice.

Article 11 : Droit à la pratique religieuse

Les conditions de la pratique religieuse, y compris la visite de représentants des différentes confessions, doivent être facilitées, sans que celles-ci puissent faire obstacle aux missions des établissements ou services. Les personnels et les bénéficiaires 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 des établissements et services.

Article 12 : Respect de la dignité de la personne et de son intimité

Le respect de la dignité et de l'intégrité de la personne est garanti.

Hors la nécessité exclusive et objective de la réalisation de la prise en charge ou de l'accompagnement, le droit à l'intimité doit être préservé

CHARTRE DES DROITS ET LIBERTES DE LA PERSONNE ÂGÉE DÉPENDANTE

La vieillesse est une étape de l'existence pendant laquelle chacun doit pouvoir poursuivre son épanouissement.

La plupart des personnes âgées resteront autonomes et lucides jusqu'au dernier moment de leur vie. L'apparition de la dépendance, quand elle survient, se fait à un âge de plus en plus tardif. Cette dépendance peut être due à l'altération de fonctions physiques et/ou à l'altération de fonctions mentales.

Même dépendantes, les personnes âgées doivent continuer à exercer leurs droits, leurs devoirs et leurs libertés de citoyens.

Elles doivent aussi garder leur place dans la cité, au contact des autres générations dans le respect de leurs différences.

Cette Charte a pour objectif de reconnaître la dignité de la personne âgée devenue dépendante et de préserver ses droits.

Article 1 : Choix de vie

Toute personne âgée dépendante garde la liberté de choisir son mode de vie.

Elle doit pouvoir profiter de l'autonomie permise par ses capacités physiques et mentales, même au prix d'un certain risque. Il faut l'informer de ce risque et en prévenir l'entourage.

La famille et les intervenants doivent respecter le plus possible son désir profond.

Article 2 : Domicile et environnement

Le lieu de vie de la personne âgée dépendante, domicile personnel ou établissement, doit être choisi par elle et adapté à ses besoins.

La personne âgée dépendante ou à l'autonomie réduite réside le plus souvent dans son domicile personnel. Des aménagements doivent être proposés pour lui permettre de rester chez elle.

Lorsque le soutien au domicile atteint ses limites, la personne âgée dépendante peut choisir de vivre dans une institution ou une famille d'accueil qui deviendra son nouveau domicile.

Un handicap mental rend souvent impossible la poursuite de la vie au domicile. Dans ce cas, l'indication et le choix du lieu d'accueil doivent être évalués avec la personne et avec ses proches. Ce choix doit rechercher la solution la mieux adaptée au cas individuel de la personne malade.

Son confort moral et physique, sa qualité de vie doivent être l'objectif constant, quelle que soit la structure d'accueil.

L'architecture des établissements doit être conçue pour répondre aux besoins de la vie privée. L'espace doit être organisé pour favoriser l'accessibilité, l'orientation, les déplacements et garantir les meilleures conditions de sécurité.

Article 3 : Une vie sociale malgré les handicaps

Toute personne âgée dépendante doit conserver la liberté de communiquer, de se déplacer et de participer à la vie de la société.

Les urbanistes doivent prendre en compte le vieillissement de la population pour l'aménagement de la cité.

Les lieux publics et les transports en commun doivent être aménagés pour être accessibles aux personnes âgées, ainsi qu'à tout handicapé et faciliter leur participation à la vie sociale et culturelle.

La vie quotidienne doit prendre en compte le rythme et les difficultés des personnes âgées dépendantes, que ce soit en institution ou au domicile.

Toute personne âgée doit être informée de façon claire et précise sur ses droits sociaux et sur l'évolution de la législation qui la concerne.

Article 4 : Présence et rôle des proches

Le maintien des relations familiales et des réseaux amicaux est indispensable aux personnes âgées dépendantes

Le rôle des familles, qui entourent de leurs soins leurs parents âgés dépendants à domicile, doit être reconnu. Ces familles doivent être soutenues dans leurs tâches, notamment sur le plan psychologique.

Dans les institutions, la coopération des proches à la qualité de vie doit être encouragée et facilitée. En cas d'absence ou de défaillance des proches, c'est au personnel et aux bénévoles de les suppléer.

Une personne âgée doit être protégée des actions visant à la séparer d'un tiers avec qui, de façon mutuellement consentie, elle entretient ou souhaite avoir une relation intime.

La vie affective existe toujours, la vie sexuelle se maintient souvent au grand âge, il faut les respecter.

Article 5 : Patrimoine et revenus

Toute personne âgée dépendante doit pouvoir garder la maîtrise de son patrimoine et de ses revenus disponibles.

Elle doit pouvoir en disposer conformément à ses désirs, sous réserve d'une protection légale, en cas de dépendance psychique.

Il est indispensable que les ressources d'une personne âgée soient complétées lorsqu'elles ne lui permettent pas d'assumer le coût des handicaps.

Article 6 : Valorisation de l'activité

Toute personne âgée dépendante doit être encouragée à conserver des activités.

Des besoins d'expression et des capacités d'accomplissement persistent, même chez des personnes âgées qui ont un affaiblissement intellectuel sévère.

Développer des centres d'intérêt évite la sensation de dévalorisation et d'inutilité. La participation volontaire à des réalisations diversifiées et valorisantes (familiales, mais aussi sociales, économiques, artistiques, culturelles, associatives, ludiques, etc...) doit être favorisée.

L'activité ne doit pas être une animation stéréotypée, mais doit permettre l'expression des aspirations de chaque personne âgée.

Une personne âgée mentalement déficitaire doit pouvoir participer à des activités adaptées.

Les activités infantilisantes ou dévalorisantes sont à rejeter.

Article 7 : Liberté de conscience et pratique religieuse

Toute personne âgée dépendante doit pouvoir participer aux activités religieuses ou philosophiques de son choix.

Chaque établissement doit disposer d'un local d'accès aisé, pouvant servir de lieu de culte, et permettre la visite des représentants des diverses religions.

Les rites et usages religieux s'accomplissent dans le respect mutuel.

Article 8 : Préserver l'autonomie et prévenir

La prévention de la dépendance est une nécessité pour l'individu qui vieillit.

La vieillesse est un état physiologique qui n'appelle pas en soi de médicalisation. La dépendance physique ou psychique résulte d'états pathologiques, dont certains peuvent être prévenus ou traités. Une démarche médicale préventive se justifie donc, chaque fois que son efficacité est démontrée.

Les moyens de prévention doivent faire l'objet d'une information claire et objective du public, en particulier des personnes âgées, et être accessibles à tous.

Article 9 : Droit aux soins

Toute personne âgée dépendante doit avoir, comme toute autre, accès aux soins qui lui sont utiles.

Aucune personne âgée ne doit être considérée comme un objet passif de soins, que ce soit au domicile, en institution ou à l'hôpital.

L'accès aux soins doit se faire en temps utile en fonction du cas personnel de chaque malade et non d'une discrimination par l'âge.

Les soins comprennent tous les actes médicaux et paramédicaux qui permettent la guérison chaque fois que cet objectif peut être atteint.

Ces soins visent aussi à rééduquer les fonctions et compenser les handicaps.

Ils s'appliquent à améliorer la qualité de vie en soulageant la douleur, à maintenir la lucidité et le confort du malade, en réaménageant espoirs et projets.

L'hôpital doit donc disposer des compétences et des moyens d'assurer sa mission de service public auprès des personnes âgées malades.

Les institutions d'accueil doivent disposer des locaux et des compétences nécessaires à la prise en charge des personnes âgées dépendantes, en particulier dépendantes psychiques.

Les délais administratifs abusifs qui retardent l'entrée dans l'institution choisie doivent être abolis.

La tarification des soins doit être déterminée en fonction des besoins de la personne âgée dépendante, et non de la nature du service ou de l'établissement qui la prend en charge.

Article 10 : Qualification des intervenants

Les soins qui requièrent une personne âgée dépendante doivent être dispensés par des intervenants formés, en nombre suffisant.

Une formation spécifique en gérontologie doit être dispensée à tous ceux qui ont une activité professionnelle qui concerne les personnes âgées. Cette formation doit être initiale et continue, elle concerne en particulier, mais non exclusivement, tous les corps de métier de la santé.

Ces intervenants doivent bénéficier d'une analyse des attitudes, des pratiques et d'un soutien psychologique.

Article 11 : Respect de la fin de vie

Soins et assistance doivent être procurés à la personne âgée en fin de vie et à sa famille.

Certes, les affections sévères et les affections mortelles ne doivent pas être confondues : le renoncement thérapeutique chez une personne curable constitue un risque aussi inacceptable que celui d'un acharnement thérapeutique injustifié. Mais, lorsque la mort approche, la personne âgée doit être entourée de soins et d'attentions adaptés à son état.

Le refus de l'acharnement ne signifie pas un abandon des soins mais doit, au contraire, se traduire par un accompagnement qui veille à combattre efficacement toute douleur physique et à prendre en charge la douleur morale.

La personne âgée doit pouvoir terminer sa vie naturellement et confortablement, entourée de ses proches, dans le respect de ses convictions et en tenant compte de ses avis.

Que la mort ait lieu au domicile, à l'hôpital ou en institution, le personnel doit être formé aux aspects techniques et relationnels de l'accompagnement des personnes âgées et de leur famille avant et après le décès.

Article 12 : La recherche - Une priorité et un devoir

La recherche multidisciplinaire sur le vieillissement et la dépendance est une priorité.

Seule la recherche peut permettre une meilleure connaissance des déficiences et des maladies liées à l'âge et faciliter leur prévention.

Une telle recherche implique aussi bien les disciplines biomédicales et de santé publique que les sciences humaines et les sciences économiques.

Le développement d'une recherche gérontologique peut à la fois améliorer la qualité de vie des personnes âgées dépendantes, diminuer leurs souffrances et les coûts de leur prise en charge.

Il y a un devoir de recherche sur le fléau que représentent les dépendances associées au grand âge. Il y a un droit pour tous ceux qui en sont ou en seront frappés à bénéficier des progrès de la recherche.

Article 13 : Exercice des droits et protection juridique de la personne

Toute personne en situation de dépendance doit voir protégé non seulement ses biens mais aussi sa personne.

Ceux qui initient ou qui appliquent une mesure de protection ont le devoir d'évaluer ses conséquences affectives et sociales.

L'exercice effectif de la totalité de leurs droits civiques doit être assuré aux personnes âgées, y compris le droit de vote, en l'absence de tutelle.

La sécurité physique et morale contre toutes agressions et maltraitances doit être sauvegardée.

Lors de l'entrée en institution privée ou publique ou d'un placement dans une famille d'accueil, les conditions de résidence doivent être garanties par un contrat explicite, la personne âgée dépendante peut avoir recours ou conseil de son choix.

Tout changement de lieu de résidence ou même de chambre doit faire l'objet d'une concertation avec l'intéressé(e).

Lors de la mise en œuvre des protections prévues par le Code Civil (sauvegarde de justice, curatelle ou tutelle), il faut considérer avec attention que :

- le besoin de protection n'est pas forcément total, ni définitif ;
- la personne âgée dépendante protégée doit pouvoir continuer à donner son avis chaque fois que cela est nécessaire et possible ;
- la dépendance psychique n'exclut pas que la personne âgée puisse exprimer des orientations de vie et doive toujours être informée des actes effectués en son nom.

Article 14 : L'information, meilleur moyen de lutte contre l'exclusion

L'ensemble de la population doit être informé des difficultés qu'éprouvent les personnes âgées dépendantes.

Cette information doit être la plus large possible. L'ignorance aboutit trop souvent à une exclusion qui ne prend pas en compte les capacités restantes ni les désirs de la personne.

L'exclusion peut résulter aussi bien d'une surprotection infantilisante que d'un rejet ou d'un refus de la réponse aux besoins.

L'information concerne aussi les actions immédiates possibles. L'éventail des services et institutions capables de répondre aux besoins des personnes âgées dépendantes est trop souvent méconnu, même des professionnels.

Faire toucher du doigt la réalité du problème et sa complexité peut être une puissante action de prévention vis-à-vis de l'exclusion des personnes âgées dépendantes et peut éviter un réflexe démissionnaire de leur part.

LORSQU'IL SERA ADMIS PAR TOUS QUE LES PERSONNES ÂGÉES DÉPENDANTES ONT DROIT AU RESPECT ABSOLU DE LEURS LIBERTÉS D'ADULTE ET DE LEUR DIGNITÉ D'ÊTRE HUMAIN, CETTE CHARTE SERA APPLIQUÉE DANS SON ESPRIT.

**▶ En tant qu'usager,
vous souhaitez faire valoir vos droits ?
Des personnes qualifiées sont à votre écoute**


**L'INTERVENTION D'UNE PERSONNE QUALIFIÉE EST GRATUITE,
AUCUN FRAIS NE VOUS SERA DEMANDÉ.**

Les personnes qualifiées ont été mises en place par la loi n° 2002-2 du 2 janvier 2002. Il s'agit des personnes auxquelles tout résident pris en charge dans un établissement ou un service médico-social peut faire appel pour l'aider à faire valoir ses droits en cas de litige.

En cas de contestation ou de réclamation, toute personne prise en charge par un établissement ou un service social ou médico-social ou son représentant légal peut faire appel, en vue de l'aider à faire valoir ses droits, à une personne qualifiée qu'elle choisit sur une liste établie conjointement par le Préfet de la Gironde, par le Président du Conseil Général, et par le Directeur Général de l'Agence Régionale de santé d'Aquitaine.

Pour le département de la Gironde, vous pouvez obtenir les coordonnées des personnes qualifiées en contactant soit :

Par téléphone au : 0 800 00 33 33 (appel gratuit depuis un poste fixe)
Par mail : personnesqualifiees@cg33.fr
Par courrier : Conseil Général
DGAS-DAPAH-SDE
Personnes Qualifiées
1 Esplanade Charles-de-Gaulle
CS 71223
33 074 BORDEAUX CEDEX

 **Attention:** les personnes qualifiées n'ont pas vocation à être sollicitées pour apporter une réponse concernant les tarifs, l'hygiène, les soins, etc....



PRÉFET DE LA GIRONDE



ANNEXE 1 - Coordonnées des représentants du Conseil de la Vie Sociale de l'EHPAD

Civilité	Nom prénom	adresse	CP/Ville	Représentant	Téléphone
Représentants des Familles et des Représentants Légalx					
Madame	SANQUER Catherine	9 Bonin Sud	33190 LOUPIAC DE LA REOLE	Titulaire	05 56 71 35 48 06 61 51 73 13 catherinesanquer@hotmail.fr
Madame	BERTHOMIEU Danielle	1 Rte de Montignac	33760 BAIGNEAUX	Titulaire	05 56 23 98 18 06 30 12 90 62 dany.berthomieu@orange.fr
Madame	REBÉRAT Marlène	CH Sud Gironde BP 90055	33192 LA REOLE	Suppléante	05 56 61 52 85 marlene.reberat@ch-sudgironde.fr
Représentants des Résidents					
Madame	BAPTISTE Christiane	Chambre 22	MARMORY	Titulaire	
Monsieur	BARREAU Claude	Chambre 1	MARMORY	Titulaire	
Monsieur	GOALARD André	Chambre 38	ROUERGUE	Titulaire	
Monsieur	BARBARESCO Onorato	Chambre 35	ROUERGUE	Titulaire	
Madame	CAPPELLETTO Rina	Chambre 42	ROUERGUE	Suppléante	
Madame	VIGNES Colette	Chambre72	FLAUTAT	Suppléante	
Monsieur	DUBETTIER Jean Luc	Chambre 18	MARMORY	Suppléant	
Madame	BOUDEY Philomène	Chambre 21	MARMORY	Suppléante	
Monsieur	BERGEAUT Jacques	Chambre 80	FLAUTAT	Suppléant	
Représentants des Personnels					
Madame	TRIBALLIER Jennifer	Représentante du Personnel	EHPAD	Titulaire FO	
Madame	MONGABURE Carmen	Représentante du Personnel	EHPAD	Titulaire CGT	
Madame	GONZALEZ Stéphanie	Représentante du Personnel	EHPAD	Suppléante CGT	
Madame	DILANGE Christelle	Représentante du Personnel	EHPAD	Suppléante FO	
Représentant du Conseil de Surveillance					
Monsieur	Bruno MARTY	MAIRIE	33190 LA REOLE	Titulaire	05 56 61 10 11

