

LABEL  
HUMANITUDE  
2012-2015

# «LA RESIDENCE DU PALAIS»

14 Place du Palais

## LIVRET D'ACCUEIL REGLEMENT DE FONCTIONNEMENT



## ÉTABLISSEMENT D'HÉBERGEMENT POUR PERSONNES ÂGÉES DÉPENDANTES

**2<sup>ème</sup> édition** adoptée par le Conseil d'Administration le 24 octobre 2012 et par le Conseil de la Vie Sociale le 4 octobre 2012 – Mise à jour 14 Août 2014.

**1<sup>ère</sup> édition** adoptée par le Conseil d'Administration le 20 avril 2009 et par le Conseil de la Vie Sociale le 22 avril 2009 modifiée le 3 Décembre 2010 par le Conseil de la Vie Sociale et approuvée par le Conseil d'Administration le 6 Décembre 2010

**Annexe 1** – Liste des protocoles en cours

**Annexe 2** – Charte des droits et libertés de la personne accueillie

**Annexe 3** - Charte Humanitude

Maison de l'Amitié  
La Présidente  
**Armande ROQUES**

Conseil de la Vie Sociale  
La Présidente  
**Christiane AZNAR**

**Association Maison de l'Amitié**

14 place du Palais - 81000 ALBI

Tél. : 05 63 49 17 00 - Fax : 05 63 49 17 09

06.84.77.50.33 (24h/24)

**[www.maisondelamitie.123.fr](http://www.maisondelamitie.123.fr)**

E.mail : secretariataccueil.ma@yahoo.fr

Madame,  
Mademoiselle,  
Monsieur,

Christiane AZNAR,  
Présidente du Conseil de la vie sociale, les résidants et  
leurs familles

Armande ROQUES,  
Présidente du Conseil d'Administration

Nicole CAMBOULIVE, Directrice,  
Magali FIEFFE, Gouvernante,  
et toute l'équipe du personnel

ont l'honneur de vous présenter

**« LA RÉSIDENCE DU PALAIS » d'ALBI  
ÉTABLISSEMENT D'HÉBERGEMENT POUR  
PERSONNES ÂGÉES DÉPENDANTES**

Ils ont préparé ce livret à votre intention.

## SOMMAIRE

Situation géographique et moyens d'accès.....	p. 3
Agrément – Capacité – Conseil d'Administration .....	p. 4
Présentation de l'Établissement.....	p. 5
Admission : formalités et conditions .....	p. 5
La facture mensuelle .....	p. 6
Les locaux .....	p. 7
La vie quotidienne.....	p. 8
* un accompagnement individualisé	
- les repas	
- la surveillance de nuit	
- la vie sociale – les loisirs	
- l'entretien du linge	
- le ménage	
- le culte	
- le courrier	
- les soins esthétiques et de confort	
* les relations familiales	
* le projet de soins .....	p. 12
- la politique de soins de l'établissement	
- prendre soin de vous en quatre axes	
- le soutien psychologique	
Directives anticipées.....	p. 15
Mandat de protection future.....	p. 17
Les droits des usagers .....	p. 19
La sécurité.....	p. 20
La révision du Livret d'Accueil .....	p. 22
Organigramme du personnel.....	p. 23
Règlement de fonctionnement de « La Résidence du Palais ».....	p. 24
Annexe 1 : Liste des protocoles en cours.....	p 41
Annexe 2 : Charte des droits et libertés de la personne accueillie .....	p. 45
Annexe : Charte de vie et de travail en Humanité.....	p. 48



Vous êtes notre hôte.

Le Conseil de Vie Sociale, le Conseil d'Administration, la Direction et le personnel, les résidants et leurs familles de la résidence vous souhaitent la bienvenue.

« La résidence du Palais » est agréée EHPAD depuis le 1<sup>er</sup> octobre 2006 pour une capacité de 33 lits.

Elle est gérée par l'Association Maison de l'Amitié, régie par la Loi du 1<sup>er</sup> juillet 1901 et le décret du 16 août 1901, dont l'objet est « de mener en faveur de tous ses membres adhérents, et notamment des retraités et personnes âgées, une action de prévoyance, de solidarité et d'entraide, visant à la prévention des risques sociaux et à la réparation de leurs conséquences, et de gérer toute action et tout service à leur bénéfice et toute forme d'hébergement, d'accueil de jour et de restauration sociale ainsi que diverses activités d'animation, etc... » (Article 2 de ses statuts). Son Conseil d'Administration est composé de :

Jean-Michel	BONNEMAIN	Vice-Président
Régine	BOURGUIGNON	Trésorière
Jean-Claude	COMPAIN	Administrateur
Jean	De TYSSANDIER	Trésorier adjoint
Jean-Claude	DONADILLE	Administrateur
Jacqueline	LAPEYRE	Membre du Bureau
Claude	MOLEINS	Secrétaire
Geneviève	MEDARD MALATERRE	Secrétaire adjointe
Veronique	NICOULES	Administratrice
Serge	PAPAIX	Vice Président
Marthe	RIZIO	Administratrice
Armande	ROQUES	Présidente

Et de représentants de la Mairie d'Albi qui ont voix consultative.

Elle est habilitée à l'Aide Sociale, à l'Allocation Personnalisée d'Autonomie (APA), versées par le Conseil Général et à l'Aide Personnalisée au Logement (APL) versée par la CAF.

La résidence est dirigée par Nicole Camboulive, Directrice titulaire du CAFDES.

Vous entrez dans un établissement qui s'est donné pour vocation d'accueillir, d'accompagner toute personne retraitée recherchant sécurité, confort et liberté.

L'éthique de notre projet est de vous accompagner tout au long de votre séjour. Nos fonctions et missions sont basées essentiellement sur le respect des principes édictés par la Charte des Droits et Libertés de la Personne Accueillie (arrêté du 8 septembre 2003), annexée à ce présent livret d'accueil, rappelées dans le Projet d'Établissement et par la Charte de l'Humanité, également annexée.

Vous trouverez à l'intérieur de ce livret tout renseignement utile concernant l'établissement pour faciliter votre adaptation à votre nouveau cadre de vie.

## **ADMISSION : FORMALITÉS ET CONDITIONS**

L'établissement peut accueillir toute personne, retraitée, en GIR 1-2-3-4-5-6, exempte de maladies contagieuses.

A l'issue d'un entretien avec la Directrice et d'une visite des lieux, vous pouvez vous inscrire sur la liste d'attente de l'établissement après avoir rempli une demande d'entrée, conforme à l'article D 312-155-1 du code de l'action sociale et des familles et à la circulaire n° DSS/MCGR/DGCS/2012/162 du 20 avril 2012. Vous êtes appelé en fonction des disponibilités.

A l'entrée dans la résidence,

- vous devenez adhérent de l'Association en contrepartie du versement d'un euro annuel

- vous vous acquittez d'un dépôt de garantie correspondant à un mois de facturation hors dépendance. Un état des lieux du logement est effectué. Au moment de votre sortie le dépôt de garantie est rendu en fonction de l'état du logement.

- vous devez signer le contrat de séjour.

Vous êtes seul habilité pour révéler ou non votre présence dans l'établissement.

Le règlement de fonctionnement définit les bases des relations contractuelles entre les résidents et l'établissement au niveau de leurs droits et devoirs respectifs.

## **LA FACTURE MENSUELLE fait l'objet d'un prix de journée fixé chaque année par Arrêté du Conseil Général :**

Il englobe :

### **1) LE LOYER**

Le loyer plafond est fixé annuellement chaque 1<sup>er</sup> juillet par la DDCSPP. Il ouvre droit à l'Aide Personnalisée au Logement versée directement à l'établissement.

### **2) TOUS LES REPAS**

Selon le règlement Départemental d'Aide sociale, les repas (midi et soir) sont déduits à partir de 72 heures d'absence. Le reste de la facture est dû.

## **LE TARIF DEPENDANCE**

A ce prix de journée s'ajoute le tarif dépendance déterminé par la grille AGGIR (Autonomie Gérontologie Groupes Iso-Ressources) et arrêté par le Président du Conseil général chaque 1<sup>er</sup> janvier.

Ce tarif vous est en partie remboursé par l'Allocation Personnalisée d'Autonomie (A.P.A) sauf le ticket modérateur facturé à chaque résident (tarif dépendance GIR 5 – 6).

Le règlement de la facture est effectué avant le 5 de chaque mois auprès du secrétariat d'accueil.

MODALITES DE REVISION : Chaque modification des tarifs est donnée pour information au Conseil de Vie Sociale et au résident ou à son représentant légal dans la prochaine facture.

## **LES LOCAUX**

L'ensemble des locaux est propriété du CCAS d'Albi. Ce dernier les a mis à disposition le 22 novembre 2010 par un Bail Emphytéotique Administratif (BEA) de 29 ans. Il se compose de plusieurs bâtiments autour d'une cour intérieure, situés Place du Palais et Rue des Nobles à Albi. L'entrée Rue des Nobles est équipée d'un code d'accès, d'un interphone. Les 33 logements T1" dont 2 pour 2 personnes diffèrent par leur agencement et permettent aux résidents de personnaliser leur logement.

Tous les couloirs sont équipés de mains courantes. Des ascenseurs desservent tous les étages. Les logements donnent sur la cour intérieure ou sur les rues piétonnes. Il n'y a pas de parking dans l'établissement.

Les circulations, le salon, le restaurant, le bistrot sont climatisés.

## **VOTRE LOGEMENT T1"**

Vous êtes chez vous. Vous apportez vos meubles et bibelots, à condition qu'il soit matériellement possible de les installer dans la chambre, et qu'ils ne contreviennent pas aux règles d'hygiène et de sécurité. Cependant, l'article J 22 du règlement de sécurité indique que les articles AM 2 à AM 14 ne sont pas applicables à l'intérieur. Vous pouvez donc poser les rideaux, choisir votre literie, etc... Il vous est loisible d'apporter cafetière – théière, bouilloire électrique, vaisselle et toutes boissons.

Pour ceux qui le nécessitent un lit à hauteur variable est fourni.

Le logement, vide, est constitué :

- d'une pièce équipée d'une prise de téléphone et une prise de télévision, hi-fi, connexion internet, d'un frigo-bar, d'une plaque à induction
- d'un rangement aménagé en penderie et étagères
- d'une partie bureau fixe
- d'une salle d'eau munie de barres d'appui équipée d'un lavabo, d'une douche syphon au sol, d'un wc, d'un chauffage d'appoint, d'étagères, de patères.

Il n'y a pas d'heure de visite. Vous accueillez qui vous souhaitez chez vous à tout heure.

Deux clefs sont remises lors de votre entrée : chambre et boîte aux lettres.

Le personnel n'est pas habilité à entrer chez vous sans votre autorisation.



Les animaux de compagnie sont acceptés dans la mesure où ils ne produisent pas une gêne pour la tranquillité des autres résidents, et que vous avez pris toutes les dispositions en cas de maladie ou de perte d'autonomie.

## **LA VIE QUOTIDIENNE**

### **UN ACCOMPAGNEMENT INDIVIDUALISÉ**

A votre entrée, vous choisissez votre référent parmi le personnel. Avec lui vous élaborez votre projet individuel pour que vos besoins et désirs soient satisfaits au mieux : respect de votre rythme de vie, de vos habitudes, de vos relations, souhaits en ce qui concerne la fin de vie.

Tout le personnel est formé à la méthode « **Humanitude** », démarche spécifique pour prendre soin de vous et travailler dans la bienveillance : écoute, respect, communication verbale et non verbale. Il met en œuvre tous les moyens pour retarder la perte d'autonomie.

Les personnes désorientées psychiques font l'objet d'un accompagnement spécifique : lit adapté, respect des cycles de sommeil, fréquentation du centre d'accueil de jour de 8h à 19h, pas de contentions médicamenteuses, stratégies permettant d'éviter les comportements d'agitation pathologique, soutien psychologique des familles, des résidents et des équipes par la psychologue et le médecin coordonnateur.

Les personnes en perte d'autonomie physique sont sollicitées pour éviter la dépendance totale : verticalisation au moins 20 mn par jour, stimulation à la marche, utilisation très restrictive des fauteuils roulants et des barrières de lit, mobilisation accrue pour éviter la fonte musculaire et les ankyloses, lutte contre l'incontinence et le port systématique de protections.

Chaque résident est sollicité pour réaliser ce qu'il peut faire, encouragé par sa famille et l'ensemble de l'équipe.

## **LES REPAS**

- LE PETIT-DEJEUNER

Vous avez le loisir de le préparer seul ou d'être servi en fonction de votre heure de lever et de vos souhaits personnels. Un room service est proposé dans les salons d'étage et au Cantou.

Votre plateau comprend la boisson chaude de votre choix en thermo, pain grillé ou naturel, beurre, confiture. Vous le complétez à votre guise selon vos achats personnels.

- LE DEJEUNER

**A midi**, vous prenez vos repas (vin en sus) en self service au restaurant climatisé ouvert de 12 h à 12h45. Une table d'hôte animée par le personnel permet de compenser les difficultés que vous pouvez rencontrer. Les plats chauds sont livrés chaque jour en liaison froide et les menus sont élaborés par la diététicienne de la cuisine centrale du Bon Sauveur (régimes possibles). Ils sont affichés dans les différentes zones de passage de l'établissement. Vous pouvez inviter sans prévenir votre famille ou vos amis, avec participation financière, à partager votre repas.

- LE GOUTER

Il est préparé chaque jour par les résidants eux-mêmes et proposé au salon ou chez vous vers 16h.

- LE DINER

Le **soir**, vous avez le loisir :

- d'emporter du restaurant votre repas du soir et le prendre chez vous
- de le prendre au restaurant à 19h. Votre concours est demandé pour la mise du couvert.

En cas de problème de santé, les repas sont servis chez vous.

## **LA SURVEILLANCE DE NUIT**

Chaque nuit, deux employées assurent votre confort et votre sécurité : ronde, changes uniquement si vous êtes réveillé, surveillance.

## LA VIE SOCIALE - LES LOISIRS

Chaque année l'équipe propose un projet d'animation soumis à votre approbation , permettant d'atteindre les objectifs suivants :

- Maintenir une vie sociale à chacun, atténuer le sentiment de solitude et le repli sur soi
- Vous rendre acteur de votre propre vie, favoriser votre droit d'expression et de participation
- Maintenir et développer les capacités cognitives, physiques, relationnelles
- Respecter le libre choix de la personnalité de chacun
- Conserver une bonne image de soi
- Conserver une bonne image de marque à l'établissement
- Maintenir le lien avec le Centre d'Accueil de Jour Autonome, entre les résidents de l'EHPAD, ceux du Foyer Logement ainsi qu'avec tous les adhérents de l'Association.

De nombreux temps forts ponctuent l'année : vin nouveau, fête des châtaignes, fête de la musique, fête des fleurs, Carnaval...en plus des fêtes traditionnelles.

L'établissement souhaite préserver votre liberté afin de maintenir vos habitudes et vos rythmes de vie. Chacun sort et entre librement selon son état de santé. Il est simplement demandé d'avertir en cas d'absence ou en cas de retour tardif.

Il est souhaitable que vous conserviez une activité à l'intérieur et à l'extérieur de l'établissement, à la mesure de vos capacités et de vos goûts personnels. L'établissement laisse à chaque personne le choix entre une vie individuelle et la vie collective proposée dans l'établissement. Il est édité un programme d'activités mensuel où vous trouvez animations, activités diverses menées par le personnel aidé de bénévoles. Les salles collectives aident à la convivialité que certaines personnes recherchent tout en voulant garder l'intimité de leur "chez soi". Le salon du rez-de-chaussée largement ouvert sur la cour est le lieu de vie de la Résidence. Il est équipé d'un coin repos, d'un coin cuisine, d'un coin activités, rencontres et d'une salle d'eau complète. L'établissement a passé convention avec le Club des Aînés du Centre avec lesquels les résidents peuvent partager des temps de convivialité, repas, sorties, ... le lundi après-midi.

## **L'ENTRETIEN DU LINGE**

Votre linge personnel est entretenu dans l'établissement. Il doit être marqué à votre nom. Il est relevé et rendu autant que de besoin selon un protocole permettant de sécuriser son parcours. Vos draps sont blanchis à l'extérieur et sont changés selon nécessité. Le linge doit supporter le passage en machine ainsi qu'au sèche linge (à haute température).

Ne sont pas acceptés les vêtements en pure laine, en mohair, en soie, ainsi que les « Damart », les manteaux, vestes, bas de contention, canadiennes et tout vêtement portant la mention

« lavage à la main » 

Votre famille ou votre personne de confiance devra s'en charger, de même pour le rangement des placards, armoires et vestiaire été/hiver.

## **LE MÉNAGE**

Il est effectué par le personnel de l'établissement, en respectant les protocoles d'hygiène courants (protocole n° 2 section « Ménage Linge »)

## **LE CULTE**

L'établissement affiche les lieux de culte existants à Albi suivant les différentes confessions. En raison d'une forte proportion de catholiques, un service d'aumônerie bénévole est proposé en intra et des visites pour les malades sont possibles à la demande.

## **LE COURRIER**

Chacun a sa propre boîte aux lettres devant sa porte. D'autres solutions sont possibles en fonction des situations.

## **LES SOINS ESTHÉTIQUES ET DE CONFORT**

Shampoings, mises en plis, manucure, épilation simples sont effectués par le personnel de l'établissement. Une coiffeuse se rend chez vous, à la demande. Si vous voulez être conduit chez votre coiffeur, esthéticienne, manucure, pédicure... habituels, vous en assumez les frais et votre famille se charge de votre déplacement.

La salle de balnéothérapie est mise à votre disposition pour un moment de relaxation, de soins de massage de confort.

## **LES RELATIONS FAMILIALES**

Vos familles, amis, relations sont très importants pour vous, ils sont donc les bienvenus à toute heure du jour ou de la nuit, sous réserve qu'ils s'engagent à ne pas contrevenir à l'organisation de l'établissement et aux soins prodigués en interne. Nous souhaitons que vos familles participent à la vie que vous menez, aux fêtes et activités qui y sont proposées ; elles sont un soutien et des partenaires pour nous et nous sommes heureux de leur présence tant quotidienne, qu'aux réunions diverses.

Aucune autorisation ne doit être demandée, ni pour s'absenter avec elles, ni pour partir en vacances quelques jours, ni pour les inviter aux déjeuners, mais prévenir fait partie des gestes de courtoisie.

## **LE PROJET DE SOINS**

Le projet de soins s'inscrit dans la logique constructive et participative de recherche de qualité globale. Il rejoint et complète votre projet personnalisé.

Il est placé sous la responsabilité du Médecin Coordonnateur conformément aux dispositions de l'annexe II de l'arrêté du 26 avril 1999 (fixant le contenu du cahier des charges de la convention pluriannuelle prévue par l'article 5-1 de la Loi n°75-535 du 30 juin 1975 relative aux institutions sociales et médico-sociales) ainsi que des infirmières.

Vous avez le libre choix de votre médecin traitant, spécialistes, kinés et autres auxiliaires médicaux. Un médecin coordonnateur, une IDEC, une infirmière Diplômée d'Etat (IDE), une équipe d'aides soignantes et d'aides médico-psychologiques, d'auxiliaires de vie sociale, une psychologue, salariés de l'établissement assurent votre suivi quotidien nuit et jour.

## **LA POLITIQUE DE SOINS DE L'ETABLISSEMENT**

L'équipe de travail dans son ensemble participe chacun à son poste, à la mission de prendre soin de vous à laquelle l'établissement s'est engagé. Chacun reçoit les soins dont il a besoin, sans attendre, mais soigner a une autre dimension car la vieillesse n'est pas une maladie.

L'objectif poursuivi est, en assurant les soins techniques, d'accompagner chacun en privilégiant l'autonomie. En effet, dans les tranches d'âge les plus élevées, il y a aujourd'hui un plus grand nombre de personnes atteintes de déficits physiques, intellectuels, psychiques, affectifs et sociaux qui entraînent souvent des incapacités à faire tout seul tel ou tel geste indispensable à la vie quotidienne.

Toutefois un déficit n'en entraîne pas automatiquement un autre. Il n'y a aucune relation directe chez une personne âgée, entre son âge et un déficit et surtout la manière dont elle l'assume ou le compense. Le caractère aléatoire des incapacités rencontrées chez les personnes âgées nous a incités à concentrer tous nos efforts sur la prévention et l'adaptation de leur environnement. C'est pourquoi le choix délibéré est de favoriser l'autonomie des personnes, et sa sauvegarde comme base de notre projet de soins en retenant cette définition : Autonomie = « Liberté de se gouverner par ses propres Lois. Liberté pour l'individu de déterminer librement les règles auxquelles il se soumet ». On peut donc être à la fois dépendant et garder son autonomie. C'est à ce carrefour que se définit toute l'exigence de notre établissement.

## **PRENDRE SOIN DE VOUS EN QUATRE AXES**

- **AXE DE SOIN LIE AUX PROBLEMES DE SANTE**

- Le suivi et renouvellement des traitements, analyses, radios... l'Etablissement a passé convention avec une officine de ville qui est responsable du circuit du médicament.
- la lutte contre les infections
- le traitement des désordres hydriques et physiologiques
- la prévention et le traitement des escarres
- la prévention de chutes
- la prévention et le traitement de l'incontinence urinaire
- la maîtrise de l'utilisation des psychotropes
- le traitement de la douleur
- le traitement des perturbations psychiques
- la fin de vie

- **AXE DE SOIN LIE A LA TRACABILITE**

L'établissement se dote d'un dossier comportant deux parties : une partie soins et une partie médicale conforme aux textes législatifs en vigueur.

- Le dossier de soins informatisé, actualisé, et validé sous la responsabilité du médecin coordonnateur et de l'IDEC est un dossier unique regroupant les données administratives, sociales, psychosociales, et toutes les interventions quotidiennes. Il est un lien pour vos familles. Il est placé à l'infirmierie mais est libre de consultation par vous-même.
- Le dossier médical regroupe les données médicales et chirurgicales ainsi que les comptes-rendus d'hospitalisation, d'examens biologiques, radiologiques. Il relève de la responsabilité des personnes citées ci-dessus et également libre à votre consultation.

- AXE DE SOIN LIE A LA PROFESSIONNALISATION DU PERSONNEL

L'EHPAD veille dans la logique de l'arrêté du 26 avril 1999 à promouvoir et à assurer la qualité des soins et des services proposés. Cette démarche qualité menée par le directeur, la gouvernante, le Médecin coordonnateur, l'IDEC, se concrétise par :

- une formation initiale et continue
- un ratio suffisant
- une réflexion approfondie sur l'approche de la personne âgée et la connaissance de ses besoins
- une continuité de l'accompagnement et une mise à jour quotidienne de votre dossier.

Les transmissions au sein de l'équipe ont lieu à chaque relève et au cours de 2 réunions hebdomadaires.

- une application des gestes de bienveillance et de manutention relationnelle, des protocoles d'hygiène, de soins, ect... gérés dans la bibliothèque documentaire.

L'établissement :

- recrute des personnels qualifiés ou s'attache à les professionnaliser.
- s'efforce d'assurer les remplacements temps pour temps autant que les financements le permettent
- assure le même accompagnement le week-end que la semaine
- propose le même roulement des personnels établi sur 14 jours, largement connu à l'avance
- rédige des fiches de poste permettant que les tâches accomplies enrichissent chaque personnel et favorisent son épanouissement par une responsabilisation, une polyvalence des tâches, une créativité, un espace de liberté, ce qui lutte contre l'épuisement professionnel.

La formation interne est dispensée par le Médecin coordonnateur pour acquérir et conserver des pratiques et des bons usages gériatriques, par les référents humanité, respectant les recommandations des bonnes pratiques professionnelles rédigées par l'Agence Nationale d'Accréditation et d'Évaluation en Santé.

- AXE DE SOIN LIE AU RESEAU DE SOINS

Des conventions sont passées avec :

- le CMP du Centre Hospitalier Pierre Jamet (Convention du 17/12/2003)
- la psychogériatrie de la Fondation du Bon sauveur d'Alby
- le Centre Hospitalier général dans le cadre du Plan bleu (Convention du 27/07/2004) et convention de coopération entre le centre hospitalier pivot et l'EHPAD (convention du 11/12/2013)
- L'HAD
- Contrat de coordination des médecins libéraux, des masseurs kinésithérapeutes intervenant en EHPAD

Le secret médical relève de votre médecin traitant.

Le personnel administratif et paramédical est soumis au devoir de confidentialité et de discrétion concernant l'ensemble des informations vous concernant, et encourt des sanctions pénales en cas de divulgation.

*Article 226-13 du Nouveau Code Pénal.*

## LE SOUTIEN PSYCHOLOGIQUE

La psychologue assure le soutien psychologique des résidents, de leur famille par des entretiens individuels et du personnel par des réunions.

Elle effectue, périodiquement, les évaluations psychologiques par des bilans cognitifs. Elle mène des ateliers pour favoriser un lien social entre les résidents et solliciter leur parole.

Elle met à jour les évaluations des projets personnalisés.

## DIRECTIVES ANTICIPEES

Code la santé publique : articles L 1111-4, / L 1111-11 et L 1111-13

Articles R. 1111-17 à R 1112-2 et R 4127-37

### **Pourquoi rédiger des directives anticipées ?**

Si, en fin de vie vous n'êtes pas en mesure d'exprimer votre volonté, ces directives permettront au médecin de connaître vos souhaits concernant la possibilité de limiter ou d'arrêter les traitements en cours.



**Conditions de rédaction :** Etre majeur, Etre en état d'exprimer sa volonté libre et éclairée au moment de la rédaction, Ecrire soi-même vos directives, Dater et signer en précisant les noms, prénoms, date et lieu de naissance.

Quand on ne peut ni écrire, ni signer soi-même, deux témoins sont obligatoires dont l'un écrira le document. Ces témoins doivent spécifier leur nom et qualité (lien de parenté, personne de confiance, médecin traitant...) et attester que le document exprime la volonté libre et éclairé de la personne.

**Durée de validité :**

Ce document est valable 3 ans. Il est renouvelable, cumulable ou modifiable à tout moment dans les conditions de rédaction énoncées ci-dessus.

**Contenu :**

Les directives anticipées regroupent les souhaits de prise en charge dans le cas d'une fin de vie (ex : qualité de vie, dignité, acceptation ou refus de traitement, respect de la demande de non acharnement thérapeutique, soins de confort...), et de don d'organes.

**Poids des directives anticipées dans la décision médicale :**

Les directives anticipées rédigées constituent un document essentiel pour la prise de décision médicale. Leur contenu est prioritaire sur tout autre avis non médical, y compris celui de la personne de confiance. Le médecin les appliquera, totalement ou partiellement, en fonction des circonstances, de la situation ou de l'évolution des connaissances médicales.

**A qui remettre les directives anticipées :** soit à votre médecin traitant qui en cas d'hospitalisation informe le médecin hospitalier de la personne qui détient les directives, soit les remettre au médecin hospitalier qui les conservera dans le dossier médical, soit les conserver ou les confier à toute personne de votre choix (ex : personne de confiance). Dans ce cas, il est souhaitable de communiquer au médecin traitant, les coordonnées de cette personne.

## **LA LOI LEONETTI DU 22 AVRIL 2005 RELATIVE AUX DROITS DES MALADES ET A LA FIN DE VIE**

adoptée le 12 avril 2005, promulguée le 22 avril 2005 à la suite de la loi du 4 mars 2002 sur le droit des malades , modifie plusieurs dispositions du Code de la santé publique et du Code de l'action sociale et des familles.

Le texte a pour objet d'éviter les pratiques d'euthanasie, et d'empêcher également l'acharnement thérapeutique (qualifié d'« obstination déraisonnable » dans le traitement des malades en fin de vie). Il permet ainsi au patient de demander, dans un cadre défini, l'arrêt d'un traitement médical trop lourd. Cette volonté peut notamment être exprimée par le biais de directives anticipées ou par le recours à une personne de confiance. Dans le même temps, cette loi propose de développer les soins palliatifs donnés aux patients en fin de vie, afin de prendre en compte leurs souffrances.

Une distinction nette est ainsi tracée entre le traitement médical, qui peut être interrompu s'il est jugé disproportionné par rapport à l'amélioration attendue, et les soins, dont la poursuite est considérée essentielle pour préserver la dignité du patient.

### **PREVOIR DE NE PLUS POUVOIR DECIDER**

#### **LE MANDAT DE PROTECTION FUTURE**

Réf : Article 477 à 494 du Code civil

Le mandat de protection future permet à une personne de désigner à l'avance la ou les personnes qu'elle souhaite voir être chargées de veiller sur sa personne et/ou sur tout ou partie de son patrimoine, pour le jour où elle ne serait plus en état, physique ou mental, de le faire seule. On appelle « mandant » la personne qui désigne quelqu'un pour veiller sur elle et sur ses affaires. On appelle « mandataire » la personne désignée.

#### **Contenu du mandat**

Le mandat peut porter soit sur la protection de la personne, sur celle de ses biens, ou sur les deux. La protection des biens et celle de la personne peuvent être confiées à des mandataires différents. Le mandat est un contrat libre : le mandant choisit à l'avance qu'elle sera l'étendue des pouvoirs du (ou des) mandataire(s). Il s'exerce en principe à titre gratuit, mais le mandant peut prévoir une rémunération ou indemnisation du mandataire. L'activité du mandataire est soumise au contrôle d'une personne désignée dans le document.

Il existe deux possibilités d'établir un mandat de protection future.

### **Le mandat privé (Mandat sous seing privé)**

Sous ce mandat, la gestion des biens se limite à la gestion courante des patrimoines, appelés « actes d'administration » (Ex : gérer les revenus, conclure un bail de location).

En revanche, pour tous les actes qui modifient le patrimoine (ex : vente d'un bien immobilier) qu'on appelle les actes de disposition, le mandataire doit demander l'autorisation du juge des tutelles. En pratique, le mandat doit être conforme au modèle de mandat légal (Cf cerfa n°13592/02). Il doit être daté et signé par le mandant et le mandataire pour signifier qu'il accepte. Il faut ensuite enregistrer le mandat à la recette des impôts pour que sa date soit incontestable.

### **Le mandat devant un notaire (Mandat notarié)**

Il permet notamment au mandataire de procéder à des actes de disposition du mandant (par exemple : vente d'un bien immobilier ou placement financier) sans autorisation expresse du juge des tutelles. Le mandataire est tenu de rendre compte de sa gestion du patrimoine du mandant, de façon régulière auprès du notaire. Il lui remet notamment l'inventaire des biens et le compte annuel. Le notaire devra signaler au juge des tutelles tout acte pris par le mandataire pouvant être contraire aux intérêts du mandant. Le mandat doit être obligatoirement établi par le notaire qui s'occupe de toutes les démarches. Le mandat est alors redevable des honoraires du notaire qui varient selon le patrimoine de la personne.

### **Durée et validité**

Tant que le mandat n'a pas pris effet, le mandant peut le révoquer ou le modifier, et le mandataire peut y renoncer.

### **Prise d'effet du mandat de protection future**

Le mandat prend effet lorsque la personne ne peut plus pourvoir seule à ses intérêts : cela doit être médicalement constaté par un médecin inscrit sur une liste établie par le procureur de la République. Le coût de l'expertise médicale est à la charge du mandant. Le mandataire se présente au greffe du tribunal d'instance muni du mandat et du certificat médical pour permettre sa mise en œuvre. Le greffier vérifie que le mandat est valide et y appose son visa.

A défaut d'avoir pris des mesures à l'avance et si dans l'avenir, nous n'étions plus en capacité de décider, notre entourage pourra demander auprès du Tribunal, une mise sous protection juridique. Cette protection juridique sera décidée par le Juge des tutelles.

Elle peut prendre la forme d'une curatelle ou d'une tutelle. Le mandat fonctionne alors comme une procuration. Le mandataire représente le mandant et veille à ses intérêts. Il présente le mandat à chaque fois qu'il agit en son nom.

## **LES DROITS DES USAGERS**

L'accueil et le séjour dans l'établissement s'inscrivent dans le respect des principes et valeurs de la Charte de la Personne Accueillie et de l'Humanité (annexe 1 et 2 du Livret d'accueil), notamment :

- le respect de la dignité, de l'intégrité morale et des libertés, de l'intimité et de la vie privée, le droit à la sûreté,
- un accompagnement individualisé de qualité favorisant le développement, l'autonomie et la bienveillance adaptés à l'âge et aux besoins.

En cas de réclamations ou de plaintes, le résidant a la possibilité de contacter :

- la Présidente de l'Association Maison de l'Amitié : Mme A. Roques
- la Directrice : Mme N. Camboulive
- le Conseil de vie sociale : Mme C. Aznar, Présidente
- l'Association ALMA 81 : BP 30020- 81006 Albi Cedex – 05.63.43.69.92
- les personnes qualifiées nommées par arrêté conjoint Préfecture du Tarn, l'Agence Régional de Santé et le Conseil Général du 04/12/2012 portant *établissement de la liste des personnes qualifiées pour le respect des personnes prises en charge dans un établissement ou service social ou médico-social*. La liste est affichée sous le porche de la Maison de l'Amitié.

### **LE DROIT AU RESPECT DE LA VIE PRIVEE**

- *Articles 226-1 à 228-8 du Code civil* relatifs au Droit au respect de la vie privée et au Droit à l'image. Votre autorisation d'être photographié et de paraître sur des photos, vidéos ... est expressément prévue par votre carte d'adhérent.

## **LE DROIT D'ACCES ET DE RECTIFICATION des données nominatives concernant les résidants**

- *Loi 78-17 du 6.01.1978* relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés : La gestion du fichier de l'établissement est informatisée. Ce fichier est constitué à partir d'informations que vous avez transmises. Vous êtes informé à tout moment sur la nature des informations traitées et sur leur utilisation.

## **LA PERSONNE QUALIFIEE**

- *Loi du 2.01.2002 ; Décret n°2003-1094 du 14.11.2003* : En cas de désaccord, le résidant peut faire appel à une personne qualifiée, nommée conjointement par le Préfet et le Président du Conseil Général, qu'elle choisit sur une liste disponible à la Préfecture. Cette personne rend compte des démarches entreprises à l'intéressé et aux Autorités de contrôle.

## **LE CONSEIL DE LA VIE SOCIALE**

Il se réunit périodiquement et nous sollicitons votre participation et celle de votre famille. Il est chargé de donner son avis et peut faire des propositions sur toute question intéressant le fonctionnement de l'établissement notamment son règlement, l'organisation intérieure et la vie quotidienne, les activités socio-culturelles.

Ce Conseil est constitué des différents membres désignés ou élus par les différents Collèges. Il est composé au minimum de:

- un représentant des résidants et (ou) des familles élu ou désigné pour 3 ans,
- un représentant du personnel,
- un représentant du Conseil d'Administration.

La Présidente, Madame AZNAR représente le Collège des résidants.

La Directrice participe aux réunions et inscrit toutes vos demandes. Elle s'attache à y répondre au plus vite.

## **GROUPES D'EXPRESSION**

Périodiquement, des réunions globales de tous les résidants sont organisées telles que :

- Plan canicule annuel appelé plan Bleu
- Projet d'animation annuel
- Questionnaire de satisfaction annuel

Votre participation active est vivement souhaitée.

## LA SÉCURITÉ

Afin de pouvoir joindre le personnel 24h sur 24 :

- un bip d'appel vous est remis lors de votre entrée, il est régulièrement contrôlé
- un numéro de téléphone vous est également donné  
**05 63 49 17 00 ou 05 63 49 17 08**

De plus, le personnel d'astreinte assure la responsabilité nuit, week-end, fériés et aide le personnel sur place en cas de difficulté.

L'établissement est un ERP catégorie « Etablissement recevant du Public » ; il est classé en Type LNRJ 4<sup>e</sup> catégorie pour la sécurité incendie. Un escalier principal, deux autres escaliers desservent toutes les parties de l'immeuble et permettent d'être mis à l'abri en attendant l'arrivée des secours. L'immeuble comprend deux compartiments étanches qui permettent d'être transféré de l'un à l'autre sur un même niveau.

Les consignes en cas d'incendie doivent être connues de tous et scrupuleusement respectées.

Elles se composent :

- d'une affichette collée sur votre porte d'entrée personnelle,
- de plans d'évacuation placés dans tout l'établissement.

Une **sirène d'alarme** vous signale la nécessité d'**évacuer immédiatement**. Le personnel, formé aux gestes de premiers secours (PSC1, le recyclage a lieu tous les deux ans), est qualifié équipier de première et deuxième intervention au feu. Il suit une formation annuelle. Chacun connaît son rôle, répété lors des différents exercices d'évacuation annuels où vous êtes sollicités.

L'établissement souscrit auprès de Groupama un **contrat « Plan d'assurance des établissements sanitaires et sociaux » N° 402351460001**, couvrant plusieurs risques dont la Responsabilité civile, les Dommages aux biens, l'incendie, le dégât des eaux (copie des garanties en annexe au Contrat de séjour).

Vous devez souscrire une assurance responsabilité civile couvrant la perte ou la détérioration des prothèses dentaires, lunettes, linge abîmé. Cependant, la spécificité des troubles cognitifs peut entraîner des pertes d'objets personnels ou non dans des endroits inappropriés et des comportements d'agitation et d'agressivité imprévisibles pouvant atteindre l'intégrité physique d'un autre résidant, sans que l'on puisse mettre en cause une défaillance du personnel.

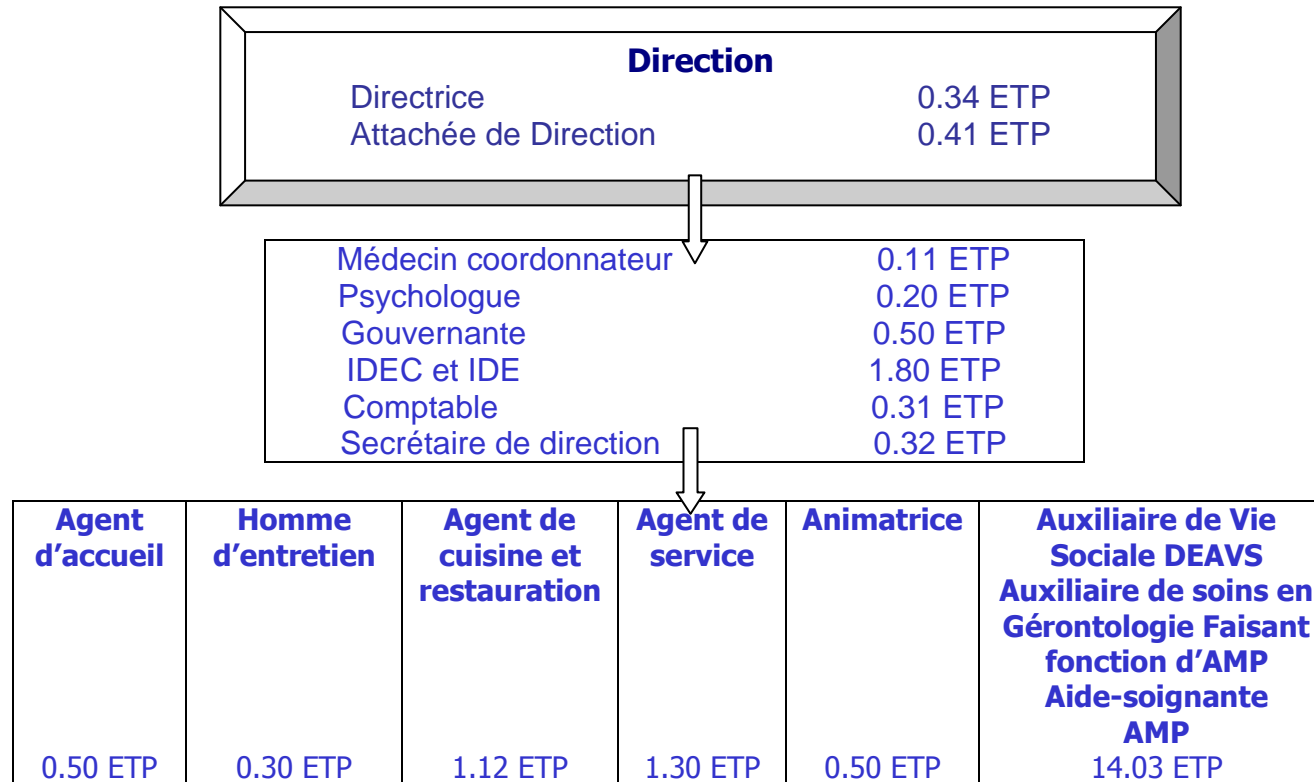
Dans ce cas, la responsabilité civile personnelle du résidant intervient en cas de dommages.

## **LA REVISION DU LIVRET D'ACCUEIL**

Le livret d'accueil est révisé tous les cinq ans sauf demande exprimée à la majorité des membres du Conseil de vie sociale.

Les résidants, les familles, le Conseil de Vie Sociale, le Conseil d'Administration, la Direction et l'ensemble du personnel souhaitent que les informations contenues dans ce livret vous permettent une meilleure connaissance de leur établissement. Ils se mettent dès à présent à votre service et s'engagent à rendre votre séjour le plus agréable possible.

## LA RESIDENCE DU PALAIS ORGANIGRAMME



Les personnels administratifs, le Médecin coordonnateur, la psychologue et la gouvernante ne sont pas remplacés pendant les congés annuels.

**TOTAL 21.74 ETP**

Ratio Ensemble du personnel : 0,66 – Ratio d'accompagnement : 0,59  
 Au niveau fonctionnel, chaque poste est en interaction avec les autres.  
 ETP = Equivalent Temps Plein



**EHPAD  
"LA RESIDENCE DU  
PALAIS"**

**Règlement de  
fonctionnement**

Décret 2003-1095 du 14 novembre 2003  
de la loi 2002-2

Le présent document définit les règles générales d'organisation et de fonctionnement de l'Etablissement d'Hébergement de Personnes Agées Dépendantes (EHPAD) « La Résidence du Palais » dans le respect des droits et libertés de chacun.

Il a été adopté en 2<sup>ème</sup> édition le 4 octobre 2012 par le Conseil de la Vie Sociale le 4 octobre 2012, avec avis favorable du Conseil d'Administration de l'Association Maison de l'Amitié le 24 octobre 2012 (conformément à la loi du 25 mars 2004) – Mise à jour 2 juillet 2014

Ce règlement de fonctionnement est révisable tous les 5 ans, ou à la demande d'une majorité des membres du Conseil de la Vie Sociale.

Intégré au Livret d'Accueil il suit les mêmes règles de diffusion.

## **1. L'ETABLISSEMENT**

### **1.1. DISPOSITIONS GÉNÉRALES**

#### **1.1.1. Cadre juridique**

« La Résidence du Palais » est un établissement médico-social, créé par transformation du Foyer Logement par arrêté conjoint du Conseil Général et de l'Etat du 1<sup>er</sup>/10/2006. Il est géré par l'Association Maison de l'Amitié, Association loi 1901. Il est agréé pour une capacité de 33 lits. L'Etablissement relève de la loi d'orientation du 30 juin 1975 en faveur des personnes âgées, de la loi 2002-2 du 2 janvier 2002 rénovant l'action sociale et médico-sociale ainsi que la loi 2005-102 pour l'égalité des droits et des chances, la participation et la citoyenneté des personnes handicapées, et la loi 2009-879 du 21 juillet 2009 portant réforme de l'hôpital et relative aux patients, à la santé et aux territoires

1<sup>er</sup> convention tripartite : 1<sup>er</sup>/10/2006 – 30/09/2011

2<sup>e</sup> convention tripartite : 23/11/2012 pour 5 ans

Evaluation interne : Janvier 2014

Evaluation externe : Septembre 2014

#### **1.1.2. Organisation administrative**

« La Résidence du Palais » est administrée par le Conseil d'Administration de l'Association Maison de l'Amitié.

#### **1.1.3. Conseil de la Vie Sociale**

« La Résidence du Palais » a mis en place un conseil de la vie sociale conformément au décret n° 2004-287 du 25 mars 2004 précisant sa composition et ses compétences.

Ce conseil de la vie sociale s'est substitué au conseil d'établissement prévu par la circulaire Franceschi qui fonctionnait depuis l'ouverture du Foyer Logement en 1987. Il est composé de résidents, des représentants des familles, du conseil d'administration, des salariés. L'ensemble des membres est élu ou désigné pour 3 ans. Les membres cessant leur fonction sont remplacés pour la période du mandat restant à courir (leur remplacement n'est pas effectué si cette période est inférieure à 3 mois). La Directrice participe aux réunions. En outre, la Présidente représente le Collège des familles ou des résidents.

#### **1.1.4. Missions**

« La Résidence du Palais » doit assurer de manière permanente aux personnes qu'elle accueille :

- l'hébergement
- les aides à la vie courante et un accompagnement individualisé
- l'ensemble des soins techniques d'hygiène et médicaux
- la restauration
- des activités de vie sociale, en particulier d'occupation et d'animation, destinées notamment à préserver et améliorer les acquis et prévenir la dépendance
- la sécurité des personnes et des biens

#### **1.1.5. Capacité d'accueil**

La capacité d'accueil est fixée actuellement à 33 lits.

Le bâtiment est composé comme suit :

- au rez-de-chaussée : diverses salles d'activités et le centre d'accueil de jour, la lingerie et buanderie, l'atelier de bricolage, l'atelier d'informatique, le pôle administratif
- au 1<sup>er</sup> étage : 5 chambres à 1 lit et 2 chambres à 2 lits, l'infirmerie, la balnéothérapie, la salle polyvalente, le restaurant, des locaux de service, l'atelier de couture, la salle de cours de langues
- au 2<sup>ème</sup> étage : 12 chambres à 1 lit, le room service, des locaux de service, la salle des Arts, la salle Louis Foulquié, l'atelier de reliure, la salle de bridge
- au 3<sup>ème</sup> étage : 12 chambres à 1 lit desservies par un couloir présentant des différences de niveau compensées par un ascenseur à double entrée, un room service, des locaux de service.

### **1.1.6. Personnes accueillies**

« La Résidence du Palais » accueille des personnes retraitées des deux sexes, seules ou en ménage, dans tous les Groupes Iso Ressources de 1 à 6. Au cours de votre séjour, à votre demande et en fonction des disponibilités de l'établissement, vous pouvez changer de logement.

### **1.1.7. Modalités d'admission**

Le dossier de demande d'entrée (conforme à l'article D312-155-1 du CASF et à la circulaire n° DSS/MCGR/DGCS/2012/162 du 20 avril 2012) comprend :

- un dossier administratif
  - photocopie de la carte d'identité ou à défaut livret de famille
  - extrait du jugement de protection juridique le cas échéant
  - photocopie de la carte d'immatriculation à la Sécurité Sociale et de la mutuelle
  - les coordonnées des caisses de retraite du résidant et le montant de ses ressources
  - dernier avis d'imposition
  - dernières volontés testamentaires
- un dossier médical
  - certificat médical constatant que la personne n'est atteinte d'aucune maladie contagieuse
  - l'évaluation AGGIR
  - copie des affections et du traitement médical en cours, antécédents médicaux, pathologies, handicaps

D'autres documents peuvent être demandés dans la mesure où le résidant bénéficie de l'intervention d'un organisme social au titre de son hébergement dans la résidence : aide sociale, Aide Personnalisée au Logement (APL), Allocation Personnalisée d'Autonomie (APA).

L'admission est prononcée par la Directrice de « La Résidence du Palais ».

Avant l'entrée, il est obligatoire au futur résidant et à sa famille de visiter les locaux et de rencontrer la Direction et les personnels de la résidence. L'accueil peut être réalisé de façon progressive, si cette démarche peut faciliter et améliorer l'intégration de la personne accueillie, en participant aux activités et en fréquentant le restaurant de l'association.

## **1.2. ORGANISATION INSTITUTIONNELLE**

### **1.2.1. Usage des locaux**

« La Résidence du Palais » se situe 14 place du Palais à Albi. Le bâtiment est propriété du CCAS d'Albi mais l'association bénéficie d'un bail emphytéotique administratif de 29 ans depuis le 22 novembre 2010.

« La Résidence du Palais » dispose des ressources et compétences de la Maison de l'Amitié et notamment :

- d'un office réchauffage et d'un restaurant self service : les plats chauds sont fournis par la cuisine centrale de la Fondation du Bon Sauveur d'Alby ; entrées et desserts sont réalisés sur place,
- des locaux administratifs dont un bureau d'accueil et un service comptabilité ouvert du lundi au vendredi aux heures ouvrables de bureau,
- de salles d'activités.

### **1.2.2. Accès et réglementation des accès**

L'entrée Rue des Nobles est munie d'un visiophone, d'un portier robot avec code d'accès – Il est fermé actuellement par mesure de sécurité par l'extérieur mais il peut s'ouvrir de l'intérieur. Le portail de l'entrée principale est ouvert de 8h00 à 18h30 du lundi au samedi et de 8h00 à 14h00 le dimanche.

5 escaliers et 4 ascenseurs permettent la circulation du rez-de-chaussée aux étages. Toutes les circulations sont équipées de mains-courantes.

Les résidents circulent librement tant à l'intérieur qu'à l'extérieur. Cependant les personnes désorientées psychiques se déplacent sous la surveillance du personnel.(cf protocole n° 3 section « liberté contention »)

Il est demandé d'avertir en cas d'absence ou de retour tardif.

L'établissement ne dispose pas d'un parking.

Les intervenants extérieurs veillent à respecter le rythme et l'intimité des résidents, en particulier les heures de lever et de coucher. Pour les familles, il n'y a pas de réglementation concernant les visites.

### **1.2.3. Sécurité des biens et des personnes**

« La Résidence du Palais » dispose d'un système de sécurité incendie relié au téléphone 05 63 49 17 00 du personnel en service, à celui du personnel d'astreinte : **06.84.14.25.71**, et aux récepteurs des bips d'appel malade.

Les consignes en cas d'incendie sont connues de tous et scrupuleusement respectées.

Elles se composent :

- d'une affichette collée sur votre porte d'entrée personnelle,
- de plans d'évacuation placés dans tout l'établissement.

Une **sirène d'alarme** vous signale la nécessité d'**évacuer immédiatement**. Le personnel est qualifié équipier de première et deuxième intervention et est formé aux gestes de premier secours. Chacun d'eux connaît son rôle, répété lors des différents exercices d'évacuation annuels où vous êtes sollicités.

Les Bips d'appel :

A votre arrivée, un bip d'appel est remis à chacun. Il faut le porter à son cou. Il vous relie aux récepteurs détenus par le personnel et permet de vous porter secours jour et nuit sans délai.

Afin d'éviter tout accident personnel ou collectif, il est demandé :

- de ne pas entreposer dans le logement de matières toxiques ou inflammables
- de ne pas amener d'objets encombrants
- de ne pas utiliser des appareils à alcool ou à gaz ou tous appareils susceptibles de provoquer un incendie
- de ne pas modifier les installations électriques (démonter les interrupteurs, prises, effectuer des branchements de fortune ...)
- de ne pas jeter quoi que ce soit par les fenêtres
- de ne pas jeter dans les lavabos et W-C, des matières susceptibles de boucher les canalisations (cheveux, coton, etc)
- de ne pas obstruer les prises d'air nécessaires à l'hygiène du logement
- de ne pas faire poser des verrous de sécurité ou des serrures supplémentaires (chaque appartement est doté d'une serrure type hôtel).

La Direction uniquement a le double de toutes les clés afin de pouvoir entrer partout en cas de maladie, de fuite d'eau, d'incendie et pour tout autre motif de service nécessité par l'urgence. Une procédure est en place pour l'utilisation de ces passes.

Vos biens personnels :

Aucun inventaire des biens propres des résidants n'est fait à l'entrée sauf pour les personnes désorientées psychiques si la famille le souhaite. Ils restent sous l'entière responsabilité de chacun d'eux.

Lors de son admission le résidant ou son représentant légal est informé en vertu de la Loi n° 92-614 du 6 juillet 1992 et du décret du 27 mars 1997 relatifs à la responsabilité de fait des vols, pertes et détérioration des objets déposés, de la possibilité de confier les sommes d'argent et les objets de valeur au coffre-fort de l'établissement. La direction décline toute responsabilité en cas de perte ou de vols d'argent ou d'objets de valeur qui n'auraient pas été déposés. Le dépôt et le retrait se font en présence d'un tiers.

En cas de perte ou vols éventuels, il est systématiquement fait appel aux services de police habilités à mener une enquête sur dépôt de plainte fait par vous-même.

La Direction est vigilante par rapport aux relations qui peuvent s'établir entre résidants et salariés, et veille à la stricte application de l'article 1125-1 du Code Civil, à savoir l'interdiction pour l'ensemble des salariés de l'établissement, leur conjoint, leurs ascendants et leurs descendants « de se rendre acquéreur d'un bien ou cessionnaire d'un droit appartenant à une personne admise dans l'établissement. ». De même, les pourboires sous quelque forme que ce soit sont interdits.

#### **1.2.4. Prévention des risques de maltraitance**

Le tutoiement, la violence verbale et physique, les comportements ayant pour effet de ridiculiser, l'usage de sobriquets de nature dégradante, ainsi que toute forme de mauvais traitement par excès ou par négligence sont interdits.

Toute personne intervenant dans l'établissement se doit de signaler tout acte ou suspicion d'acte de maltraitance observé par oral et par écrit à la Directrice.

D'autre part, les faits de maltraitance sont susceptibles d'entraîner des conséquences administratives et judiciaires.

*Art. 313-22 et Art. 313-23 du Code de l'Action Sociale et des Familles ; Art. 47 de la Loi n° 2002-2 du 2 janvier 2002*

Les personnels ayant signalé des mauvais traitements ne peuvent encourir aucune discrimination dans leur emploi pour leur témoignage.

*Art. 313-24 du Code de l'Action Sociale et des Familles ; Art. 48 de la Loi n° 2002-2 du 2 janvier 2002.*

#### **1.2.5. Bienveillance**

Dans la vie quotidienne, les personnels s'attachent à respecter le rythme de la personne, ses habitudes de vie, son intimité, à porter une attention bienveillante, à individualiser l'accompagnement, à maintenir les capacités de la personne, à prendre le temps d'expliquer.

Tous les personnels sont formés et appliquent la méthodologie de soins Gineste-Marescotti « Humanitude » au-delà du soin : prendre soin des personnes âgées grâce à des techniques relationnelles et de mobilisation adaptées, appliquent la charte de l'Humanitude jointe en annexe. Des protocoles spécifiques n° 1 liberté d'aller et venir, N°2 contention, N°3 liberté d'aller et venir et contention responsabilité du personnel, N°4 Bienveillance, organisent la bienveillance, la prise de risque

### **1.2.6. Devoir de discrétion**

Les professionnels sont tenus au devoir de discrétion pour tous les faits, informations ou documents dont ils ont connaissance dans l'exercice de leur fonction.

Ces règles s'imposent de la même manière aux stagiaires, vacataires, bénévoles et à toute personne intervenant à quelque titre que ce soit dans la structure. *Art. 226-13 du nouveau Code Pénal*

En cas de dysfonctionnement concernant les éléments contenus dans cette première partie, une analyse des causes et conséquences est systématiquement déclenchée pour apporter des correctifs

## **2. LES RÉSIDANTS**

### **2.1. DROITS ET OBLIGATIONS DES RÉSIDANTS**

#### **2.1.1. Les droits**

Vous êtes seul habilité à révéler votre présence.

L'accueil et le séjour dans l'établissement s'inscrivent dans le respect des principes et valeurs de la Charte de la Personne Accueillie et de l'Humanitude (annexe 1 et 2 du Livret d'accueil), notamment une prise en charge, des soins de base et techniques un accompagnement individualisé de qualité favorisant le développement et l'autonomie, adapté à l'âge et aux besoins.

Un binôme dans le personnel par résidant est son interlocuteur privilégié pour formaliser son suivi et son accompagnement dans un projet individualisé réévalué chaque année. Il y est indiqué ses habitudes de vie sociale et relationnelle, ses habitudes alimentaires, vestimentaires, son rythme de vie du lever au coucher, ses souhaits pour la fin de vie.



Chaque fois que possible, les professionnels aident à faire, plutôt que de faire à la place, en recherchant la compréhension, la coopération, l'avis, le consentement éclairé de chacun. Tout acte à destination d'un résident est parlé et expliqué.

L'établissement respecte pour chaque résident les droits fondamentaux énoncés dans l'Art. L.311-3 du Code de l'Action Sociale et des Familles créé par la L. 2002-2 du 2.01.2002 :

- les droits spécifiques visant à protéger les personnes vulnérables : droit à la sécurité, droit au respect de l'intégrité physique, droit à la sûreté et à la protection contre les abus de pouvoir
- les droits visant à respecter l'intégrité morale et les libertés : reconnaissance des libertés fondamentales, consentement aux décisions médicales, respect de la vie privée, l'intimité, la confidentialité des informations justifiant le secret professionnel pour les personnes qui y sont soumises
- le respect de la dignité des usagers, le droit à une prise en charge adaptée aux besoins (projet individualisé), équitable, excluant toute discrimination.

Les conditions de la pratique religieuse sont facilitées, sous réserve qu'elles soient compatibles avec le fonctionnement de l'établissement. Les moments de fin de vie sont accompagnés en respectant les pratiques religieuses et les convictions des personnes ou selon les vœux formulés par les familles.

Les écrits sont présentés en caractère « Arial – 11 » pour pouvoir être lus plus facilement.

Une « boîte à idées » située 6 rue des Nobles face à l'ascenseur permet de recueillir anonymement les faits à connaître par le Conseil de la Vie Sociale.

La Résidence souscrit en outre une assurance responsabilité civile, une assurance dommages aux auprès de Groupama (contrat n°40235108C.001.01094.81999 annexé au contrat de séjour).

Les règles générales de responsabilité applicables pour les résidents dans ses relations avec les différents occupants sont définies par les Articles 1382 à 1384 du Code Civil sauf si la responsabilité de l'établissement est engagée, en cas de vol, de perte, de détérioration de leurs biens par elle-même ou un de ses agents. Cependant, la spécificité des troubles cognitifs peut entraîner des pertes d'objets personnels ou non dans des endroits inappropriés et des comportements d'agitation et d'agressivité imprévisibles pouvant atteindre l'intégrité physique d'un autre résident, sans que l'on puisse mettre en cause une défaillance

du personnel. Dans ce cas, la responsabilité civile personnelle du résidant intervient en cas de dommages.

« La Résidence du Palais » accepte que le résidant soit accompagné d'un animal domestique selon certaines conditions : pas de gêne pour les autres résidants, propreté, couverture par une assurance spécifique, à jour des vaccinations et avoir établi par écrit ses volontés sur le devenir de l'animal en cas d'incapacité ou de décès.

### **2.1.2. Les obligations**

Merci de prévenir l'établissement en cas de départ en week-end, en vacances.

Dans le cadre du projet de soins, vous devez vous conformer aux prescriptions médicales vous concernant ainsi qu'aux termes du projet de vie individualisé que vous avez choisi

## **2.2. REGLES DE LA VIE QUOTIDIENNE**

### **2.2.1. Le logement**

Le logement est personnel aux résidants qui peuvent y accéder à toute heure. Une clé personnelle et une clé de boîte aux lettres sont remises à chacun. Chaque résidant peut le décorer et y apporter des objets personnels, dès lors que les conditions de sécurité sont respectées.

Les membres du personnel sont tenus de s'annoncer avant d'entrer (sonnette).

Les personnels ne doivent intervenir dans les chambres que si les résidants s'y trouvent, sauf autorisation express ou urgence.

Il importe que le repos des personnes occupant les logements ne soit pas troublé. Aussi, est-il fait appel à la conscience des résidants pour éviter toute gêne pouvant résulter d'un bruit excessif de radio, télévision ou de toute autre origine. On doit prendre soin de baisser la puissance des appareils à 21h30.

Si un résidant gêne abusivement ses voisins et persiste dans son attitude, l'établissement peut être conduit à mettre fin à son séjour.

### **2.2.2. Les repas**

Le petit déjeuner est préparé ou servi à chaque résidant, il est possible de gérer soi-même son petit déjeuner. Cependant un room-service est dressé dans les salons d'étage. Ainsi, les résidants ont la possibilité de prendre leur petit déjeuner ensemble.

Le déjeuner a lieu au restaurant de 12h à 12h45. Les repas sont proposés en self-service. Les menus sont élaborés par la diététicienne du Bon Sauveur. Ils sont affichés dans les différentes zones de passage de l'établissement. Les plats chauds sont livrés chaque jour en liaison froide.

Les résidants sont libres d'inviter à titre onéreux des amis, des membres de leur famille au repas servi au self sans prévenir. Cependant un service personnalisé peut être prévu.

Le soir, un service à table est organisé à 19h. Aucun coucher n'a lieu avant 20h sauf pour raison médicale.

### **2.2.3. Le linge**

Les résidants fournissent le linge hôtelier et leur linge personnel. Le linge personnel est entretenu par l'établissement. Il doit être marqué. Il est relevé et rendu autant que de besoin selon un protocole permettant de sécuriser son parcours. Les draps sont blanchis à l'extérieur et sont changés autant que de besoin. Le linge doit passer en machine ainsi qu'au sèche linge (à haute température). Ne sont pas acceptés les vêtements en pure laine, en mohair, en soie, ainsi que les « Damart », les manteaux, vestes, canadiennes et tout vêtement portant la mention

main ci-après 

### **2.2.4. Le ménage**

Il est effectué par le personnel de l'établissement, en respectant les protocoles d'hygiène courants.(cf protocole n°2 section « ménage linge »)

### **2.2.5. Les ordures ménagères**

Un local spécifique abrite différents containers selon le tri sélectif organisé par la Communauté d'Agglomération de l'Albigeois. L'évacuation est assurée par les résidants ou le personnel.

Une boîte de collecte pour piles, ampoules, néons est à votre disposition.

### **2.2.6. Le tabac**

Il est interdit de fumer dans l'établissement excepté dans son logement, espace privatif.

*Circulaire n°DGAS/2006/528 du 12.12.2006*

### **2.2.7. Courrier – Abonnement téléphonique**

Chacun dispose d'une boîte aux lettres individuelle mais d'autres solutions dans la distribution du courrier sont possibles. Pour chaque chambre, l'ouverture de la ligne téléphonique, le paiement de l'abonnement et de la consommation ainsi que la connexion Internet, l'accès aux chaînes câblées est à la charge du résidant. Il convient à celui-ci ou à son représentant de prendre contact avec les opérateurs pour l'ouverture des lignes.

### **2.2.8. Les activités**

Le résidant bénéficie de toutes les activités de vie sociale proposées par la Maison de l'Amitié ainsi que d'activités spécifiques proposées par le personnel selon le projet d'animation annuel approuvé par les résidants.

### **2.2.9. Les soins**

Chaque résidant conserve son médecin généraliste et autres intervenants médicaux ou paramédicaux.

En l'absence du médecin référent, il est fait appel au médecin de garde ou au SAMU.

Si votre état de santé l'exige, le transfert en établissement hospitalier de votre choix peut être décidé par le médecin. Votre référent et les infirmières de l'établissement assurent le lien avec vous et l'équipe hospitalière. Vos souhaits écrits sont scrupuleusement respectés.

La famille ou le représentant légal est informé au plus tôt en cas de problème de santé et consulté pour toutes décisions médicales importantes.

Pour les résidants sous mesure de protection juridique, le concours de la famille est recherché pour autoriser la pratique d'exams et d'interventions. Le ou les référents familiaux doivent être identifiés au préalable et leurs coordonnées enregistrées et actualisées.

## **2.3. Les transports et déplacements**

Des véhicules sont à disposition chaque jour pour les déplacements lors de rendez-vous médicaux uniquement sur Albi. A votre demande, le personnel vous accompagne. Ces frais de transport ne sont pas facturés. Pour les autres déplacements (coiffeur, visites, sorties personnelles, ...), les résidants s'acquittent d'1 €.

L'Etablissement peut selon ses possibilités assurer le transport mais il est recommandé aux résidents de solliciter leur famille.

Les véhicules sont assurés « tous risques- tous déplacements- tous chauffeurs » à Groupama d'Oc.

### **3. LES FAMILLES**

Vos familles, amis, relations sont très importants pour vous, ils sont donc les bienvenus à toute heure du jour ou de la nuit, sous réserve qu'ils s'engagent à ne pas contrevenir à l'organisation de l'établissement et aux soins prodigués en interne. Nous souhaitons que vos familles participent à la vie que vous menez, aux fêtes et activités qui sont proposées ; elles sont un soutien et des partenaires pour nous et nous sommes heureux de leur présence tant quotidienne, qu'aux réunions diverses.

Aucune autorisation ne doit être demandée, ni pour s'absenter avec elles, ni pour partir en vacances quelques jours, ni pour les inviter aux déjeuners, mais prévenir fait partie des gestes de courtoisie.

### **VISITES ET SORTIES**

Pour des raisons de sécurité, les portes sont fermées la nuit. Vous avez la faculté de sortir et d'entrer, à toute heure du jour et de la nuit. La nuit c'est le personnel qui ouvre. Le visiophone dans votre chambre permet de voir les visiteurs avant de déclencher l'ouverture de la porte d'entrée. Il est recommandé cependant de bien filtrer les demandes d'entrée, particulièrement la nuit.

Vous pouvez héberger temporairement famille et amis dans des locaux affectés aux familles ou dans votre chambre. Une participation aux frais dans le 1<sup>er</sup> cas est demandée.

## **4. LES DISPOSITIONS FINANCIÈRES**

### **4.1 DISPOSITIONS GÉNÉRALES**

#### **4.1.1. Facturation**

Le règlement des frais de séjour est effectué avant le 5 de chaque mois auprès du secrétariat d'accueil. Les factures sont dûment acquittées.

A l'entrée, un dépôt de garantie est demandée correspondant à 1 mois de facturation hors dépendance. Un état des lieux contradictoire est fait

à l'entrée comme à la sortie. Il permet la restitution de tout ou partie d'un dépôt de garantie

En cas de vacances, d'hospitalisation, ... le résidant conserve son logement s'il s'acquitte de la totalité des frais de séjour mensuels. En effet, personne ne l'utilise durant son absence excepté, avec son accord, un membre de sa famille s'il y a nécessité d'accompagnement pour hospitalisation.

Le prix de journée est minoré du prix des repas non pris à compter de 72 heures d'absence.

Un engagement solidaire de paiement pour la durée du séjour doit être signé par les enfants dès l'entrée du résidant à « La Résidence du Palais », dans le cas où ils participent financièrement. Ces derniers désignent parmi eux un référent familial considéré par l'établissement comme le seul interlocuteur pour toute question financière.

**LE TOTAL DES FRAIS DE SEJOUR** comprend :

### **1) LE LOYER**

Le loyer plafond est fixé annuellement chaque 1<sup>er</sup> juillet par la DDCSPP. Il ouvre droit à l'Aide Personnalisée au Logement versée directement à l'établissement. Une demande doit être présentée à la CAF qui statue selon les ressources.

### **2) TOUS LES REPAS**

Selon le règlement Départemental d'Aide sociale, les repas (midi et soir) sont déduits à partir de 72 heures d'absence. Le reste de la facture est dû.

### **3) TOUTES LES CHARGES D'HEBERGEMENT ET LES SERVICES D'AIDE À LA PERSONNE, DE SURVEILLANCE ET D'ACCOMPAGNEMENT**

### **LE TARIF DEPENDANCE**

A ce prix de journée s'ajoute le tarif dépendance déterminé par la grille AGGIR (Autonomie Gérontologie Groupes Iso-Ressources) et arrêté par le Président du Conseil général chaque 1<sup>er</sup> janvier. Ce tarif est en partie remboursé par l'Allocation Personnalisée d'Autonomie (A.P.A) sauf le ticket modérateur facturé à chaque résidant (tarif dépendance GIR 5 – 6).

## **MODALITES DE REVISION**

Chaque modification annuelle du prix de journée est donnée pour information au Conseil de Vie Sociale et au résidant ou à son représentant légal par la prochaine facture.

### **4.2. CE QUI INCOMBE AU RÉSIDANT, À SA FAMILLE**

Il reste à la charge des résidants les achats alimentaires en sus des repas, vestimentaires, les produits d'hygiène et de toilette (il est conseillé d'utiliser des produits de toilette doux non agressifs, hydratants), le coiffeur, les objets personnels, certaines activités de loisirs telles que des sorties au restaurant, au spectacle, au cinéma ou des vacances, les frais téléphoniques, la taxe d'habitation, les impôts sur le revenu, les frais médicaux, ...ainsi qu'éventuellement l'assurance responsabilité civile complémentaire.

### **4.3 LA RESILIATION**

#### **4.3.1 Résiliation à l'initiative du résidant**

Le résidant qui souhaite résilier le contrat doit en informer la direction un mois franc avant par lettre recommandée avec accusé de réception. Vous devez vous être acquitté de vos frais de séjour et être en règle avec les abonnements que vous avez souscrits.

Le logement doit être libéré à la date prévue pour le départ, entièrement nettoyé par le résidant. Un état des lieux de sortie est effectué pour solder le dépôt de garantie. Si vous ne pouvez vous en charger vous-même, ces conditions sont à remplir par le membre de la famille que vous aurez désigné.

#### **4.3.2 Résiliation pour incompatibilité avec la vie en collectivité ou non respect du règlement de fonctionnement**

Les faits doivent être établis et portés à la connaissance du résidant et/ou s'il en existe un, de son représentant légal.

Si le comportement ne se modifie pas après la notification des faits constatés, une décision définitive sera prise par la directrice ou la personne mandatée par elle. La résiliation intervient par Lettre Recommandée avec Avis de Réception, avec un préavis d'un mois, et après que le résidant ou son représentant ait été entendu par le Conseil de Vie Sociale.

### **4.3.3 Résiliation pour inadaptation de l'état de santé aux possibilités d'accueil de l'établissement**

Lorsque le résidant est atteint d'une affection médicalement constatée le mettant en danger lui-même ou mettant en danger autrui et ne permet plus son maintien dans l'Etablissement, les membres de sa famille sont prévenus selon la procédure définie 4-3-2.

Des solutions sont recherchées avec la famille, la Directrice et le personnel pour assurer le transfert vers un établissement plus approprié à l'état du résidant. Le préavis d'un mois démarre à la date à laquelle la décision de non maintien dans l'établissement est prise après concertation pour permettre d'attendre une place libre ailleurs.

### **4.3.4 Résiliation en cas de décès**

En cas de décès, le préavis d'1 mois démarre au jour du décès. Il permet à la famille d'avoir un délai décent pour assumer le déménagement. Mais, en cas d'installation du nouveau résidant dans ce délai, le nombre de journées correspondant est défalqué.

Les autres conditions (règlement de la facture, des abonnements, ménage, état des lieux) sont à remplir par le membre de la famille que vous aurez désigné.

### **4.3.5 Résiliation pour défaut de paiement**

Après deux lettres de rappel à 15 jours d'intervalle et sans réponse explicative, il est procédé au recouvrement des factures par la voie légale. En ce qui concerne les obligés alimentaires, l'établissement engage d'éventuelles actions auprès du juge du tribunal des Affaires Familiales.

La résiliation intervient après les deux lettres de rappel par Lettre Recommandée avec Avis de Réception.

### **4.3.6 Dispositions applicables en cas de résiliation du contrat**

Un état des lieux contradictoire écrit est établi à l'entrée et au moment de la libération du logement. Pour toute dégradation, les frais des travaux seront déduits d'un dépôt de garantie versée à l'entrée.



## 5 LE RESPECT DES LIBERTES INDIVIDUELLES

« La Résidence du Palais » est soumise aux règles de Droit concernant le respect des libertés individuelles :

- Article 9 du Code Civil sur le Droit au respect de la vie privée
- Articles 226-1 et 226-2 du code pénal concernant l'atteinte à la vie privée et au droit à l'image
- Loi 78-17 du 6 janvier 1978 modifiée relative à l'informatique, aux fichiers et aux Libertés.

# ANNEXES

- 1 – Liste des protocoles en cours
- 2 - Charte des droits et libertés de la personne accueillie
- 2 – Charte de vie et de travail en Humanitude

\*\*\*\*\*

## 1 – Liste des protocoles en cours

N°	Partie SOINS
1	Prévention et conduite à tenir en cas de grippe saisonnière <ul style="list-style-type: none"><li>- Annexe 1 : Grippe dans une collectivité de personnes à risque : informations pour les professionnels</li><li>- Annexe 2 : Affiche posée dans les ascenseurs de l'établissement au début de l'HIVER jusqu'à fin mars</li></ul>
2	Conduite à tenir chez les porteurs de clostridium difficile en période de diarrhées chez un ou plusieurs résidents <ul style="list-style-type: none"><li>- Mesures de prévention et de maîtrise de la diffusion des infections à clostridium difficile dans les établissements de santé<ul style="list-style-type: none"><li>. diagnostic</li><li>. mesures d'information</li><li>. entretien des chambres</li></ul></li></ul>
3	Prévention et prise en charge des accidents d'exposition au sang AES
4	Prévention et conduite à tenir en cas de gastro-entérite aiguës GEA <ul style="list-style-type: none"><li>- Annexe 1 : Instruction n° DGS/RI1/DGCS/2012/433 du 21 décembre 2012 relative aux conduites à tenir devant des infections respiratoires aiguës ou des gastroentérites aiguës dans les collectivités de personnes âgées</li><li>- Annexe 2 : Recommandations relatives aux conduites à tenir devant des gastro-entérites aiguës en établissement d'hébergement pour personnes âgées (HCSP, 2010)</li></ul>
5	Conduite à tenir autour d'un cas de tuberculose <ul style="list-style-type: none"><li>- Annexe 1 : Recommandations vaccinales pour les professionnels de santé (HCSP mars 2010)</li><li>- Annexe 2 : Fiche technique : masques chirurgicaux et appareils de protection respiratoire</li><li>- Annexe 3 : Fiche technique : mesures préventives</li><li>- Annexe 4 : Recommandations pour le suivi du personnel de santé (CSHPF 2003)</li><li>- Annexe 5 : Recommandations pour le suivi des patients contact (CSHPF 2003)</li><li>- Annexe 6 : Modalités du contagement tuberculeux</li><li>- Annexe 7 : Boîte à outils.</li></ul>

6	En cas de gale Plaquette ARS 2014 (et courrier)
7	Plan bleu <ul style="list-style-type: none"> <li>- Annexe 1 : Distribution hydrique</li> <li>- Annexe 2 : Hydratation par douche</li> <li>- Annexe 3 : Suivi journalier individuel de la température ambiante dans les appartements</li> </ul>
8	Prévention du risque lié aux Légionnelles <ul style="list-style-type: none"> <li>- Annexe : circulaire DGS/SD7A-DHOS/E4-DGAS/SD2 n°2005-493 du 28 octobre 2005</li> </ul>
9	En cas d'hospitalisation programmée ou d'urgence
10	Evaluation et prise en charge de la douleur <ul style="list-style-type: none"> <li>- Annexe 1 : L'échelle numérique (EN)</li> <li>- Annexe 2 : Echelle algoplus</li> <li>- Annexe : Get up and go test et le test de Tinetti</li> </ul>
11	Oxygénothérapie
12	Aérosolthérapie
13	Usage des antiseptiques
14	Précautions standard
15	Précautions complémentaires de type contact
16	Précautions complémentaires de type air
17	Précautions complémentaires de type « gouttelettes »
18	Toilette évaluative (+ fiche toilette évaluative)
19	Prévention des chutes <ul style="list-style-type: none"> <li>- Annexe : liste des résidants et photos</li> </ul>
20	En cas de chute
21	Faire une transmission en cas de chute sur Médic'Or
22	Fin de vie <ul style="list-style-type: none"> <li>- Annexe : Convention avec le HAD</li> </ul>
23	Prévention d'escarre échelle de Norton <ul style="list-style-type: none"> <li>- Annexe : Echelle de Norton</li> </ul>
24	En cas de décès la nuit
25	En cas de décès le jour
26	Prévention et prise en charge de la dénutrition <ul style="list-style-type: none"> <li>- Annexe 1 : Repas personnalisé prescrit</li> </ul>
27	En cas de diarrhée <ul style="list-style-type: none"> <li>- Fiche de suivi des apports hydriques</li> </ul>
28	En cas de fièvre et administration de paracétamol <ul style="list-style-type: none"> <li>- Fiche de suivi des apports hydriques</li> </ul>
29	Prévention et gestion des CAP Comportements d'Agitation Pathologique
30	Lavage des mains
31	Hygiène des mains des résidants <ul style="list-style-type: none"> <li>- Annexe 1 : Fiche technique de lavage des mains au savon</li> <li>- Annexe 2 : Utilisation du Gel Hydro Alcoolique</li> </ul>
32	Hygiène bucco-dentaire <ul style="list-style-type: none"> <li>- Annexe 1 : Fiche technique : Entretien de prothèse dentaire</li> <li>- Annexe 2 : Fiche technique : Brossage des dents</li> </ul>
33	Prévention et traitement de l'incontinence

34	Utilisation des médicaments psychotropes - Annexe 1 : Liste des psychotropes utilisés dans l'établissement
35	Suivi et surveillance des médicaments psychotropes
36	Nettoyage désinfection des dispositifs médicaux - Annexe : Matériel immergeable et non immergeable
37	Gestion des déchets DESRI et OPCT – Piles – Ampoules et néons – Radiographies – Pacemaker – Déchets ménagers – Verre blanc – Déchets recyclables - Annexe 1 : Fiche technique : tri des déchets - Annexe 2 : Processus d'élimination des pacemakers et défibrillateurs implantables
38	Entretien de la salle de soins
39	Pose et gestion d'une perfusion sous cutanée ou hypodermoclyse - Annexe : Fiche technique de pose
40	Sondage vésical clos - Annexe 1 : Fiche technique : Pose d'une sonde urinaire en système clos
41	Pose, gestion, surveillance des cathéters veineux périphériques - Annexe : Fiche technique de pose
42	Utilisation des gants non stériles - Annexe Fiche n° 1

Partie SECURITE	
1	Astreinte - Annexe 1 – coordonnées d'adhérents
2	Dysfonctionnements - Annexe 1 : Fiche de dysfonctionnement
3	Un résidant désorienté manque ou n'est pas présent au repas
4	Signalement interne d'évènement grave - Fiche de dysfonctionnement évènement grave
5	Signalement d'évènement indésirable entre l'ARS et l'établissement
6	Procédure de rappel des personnels
7	Rôle d'évacuation et d'incendie - Immeuble 14 place du Palais - Immeuble 8 rue Toulouse Lautrec

Partie LINGE MENAGE	
1	Déchets ménagers foyer restaurant
2	Protocole général entretien des locaux – Fiche n° 1 – Tout l'établissement est classé en zone 2
3	Utilisation des produits d'entretien
4	Grille d'évaluation par semaine : produits d'entretien
5	Entretien courant d'un appartement ou d'une chambre – fiche 3
6	Entretien courant des salles d'activités, cantou – fiche 3bis
7	Entretien de la chambre ou de l'appartement au départ du résident - Fiche technique
8	Entretien des sols méthode de nettoyage
9	Fiche de traçabilité entretien quotidien accueil de jour
10	Fiche de traçabilité entretien quotidien des salles
11	Fiche de traçabilité entretien quotidien des chambres et appartements
12	Grille d'évaluation de l'organisation du chariot ménage
13	Grille d'évaluation : chambre ou appartement après ménage approfondi
14	Gestion du linge

Partie LIBERTE ET CONTENTION	
1	Liberté d'aller et venir
2	Contention
3	Liberté d'aller et venir, contention : Responsabilité du personnel
4	Bienveillance

Partie ACCUEIL	
1	Accueil des stagiaires
2	Accueil des nouveaux personnels remplaçants ou non
3	Annexe au protocole accueil des nouveaux personnels remplaçants : vaccination en milieu professionnel
4	Accueil d'un adhérent - Questionnaire de satisfaction « accueil »
5	Présentation personnel-stagiaire

# CHARTRE DES DROITS ET LIBERTÉS DE LA PERSONNE ACCUEILLIE

*Arrêté du 8 septembre 2003 relatif à la charte des droits et libertés de la personne accueillie, mentionnée à l'article L. 311-4 du code de l'action sociale et des familles  
NOR : SANA0322604A*

## **Article 1<sup>er</sup>**

### **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 de discrimination à 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, de 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<sup>er</sup> : 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<sup>ème</sup> : 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<sup>ème</sup> : Le droit à la participation directe, ou avec l'aide de son représentant l'égal, 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 5**

### **Droit à la renonciation**

La personne peut à tout moment renoncer par écrit aux prestations dont elle bénéficie ou en demander le changement dans les conditions de capacités, d'écoute et d'expression ainsi que de communication prévues par la présente charte, dans le respect des décisions de justice ou mesures de protection judiciaire, des décisions d'orientation et des procédures de révision existantes en ces domaines.

## **Article 6**

### **Droit au respect des liens familiaux**

La prise en charge ou l'accompagnement doit favoriser le maintien des liens familiaux et tendre à éviter la séparation des familles ou des fratries prises en charge, dans le respect des souhaits de la personne, de la nature de la prestation dont elle bénéficie et des décisions de justice. En particulier, les établissements et les services assurant l'accueil et la prise en charge ou l'accompagnement des mineurs, des jeunes majeurs ou des personnes et familles en difficultés ou en situation de détresse prennent, en relation avec les autorités publiques et compétentes et les autres intervenants, toute mesure utile à cette fin.

Dans le respect du projet d'accueil et d'accompagnement individualisé et du souhait de la personne, la participation de la famille aux activités de la vie quotidienne est favorisée.

## **Article 7**

### **Droit à la protection**

Il est garanti à la personne comme à ses représentants légaux et à sa famille, par l'ensemble des personnels ou personnes réalisant une prise en charge ou un accompagnement. Le respect de la confidentialité des informations la concernant dans le cadre des lois existantes.

## **Article 8**

### **Droit à l'autonomie**

Dans les limites définies dans le cadre de la réalisation sa prise en charge ou de son accompagnement et sous réserve des décisions de justice, des obligations contractuelles ou liées à la prestation dont elle bénéficie et des mesures de tutelle ou de curatelle renforcée, il est garanti à la personne la possibilité de circuler librement. A cet égard, les relations avec la société, les visites dans l'institution, à l'extérieur de celle-ci sont favorisées.

Dans les mêmes limites et sous les mêmes réserves, la personne résidente peut, pendant la durée de son séjour, conserver des biens, effets et objets personnels et, lorsqu'elle est majeure, disposer de son patrimoine et de ses revenus.

## **Article 9**

### **Principe de prévention et de soutien**

Les conséquences affectives et sociales qui peuvent résulter de la prise en charge ou de l'accompagnement doivent être prises en considération. Il doit en être tenu compte dans les objectifs individuels de prise en charge et d'accompagnement.

Le rôle des familles, des représentants légaux ou des proches qui entourent de leurs soins, la personne accueillie doit être facilité avec son accord par l'institution, dans le respect du projet d'accueil et d'accompagnement individualisé et des décisions de justice.

Les moments de fin de vie doivent faire l'objet de soins, d'assistance et de soutien adaptés dans le respect des pratiques religieuses ou confessionnelles et convictions tant de la personne que de ses proches ou représentants.

## **Article 10**

### **Droit à l'exercice des droits civiques attribué 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 de 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 DE VIE ET DE TRAVAIL EN HUMANITUDE

**Nous résidents et professionnels de l'établissement Résidence Olga Ducoudray - vivons et travaillons dans un environnement porteur de valeurs humaines faites de respect : des libertés, de l'indépendance, de la citoyenneté, de l'autonomie.**

**Ce milieu de vie favorise bien-être, reconnaissance, valorisation des efforts individuels et collectifs.**

**Il engage tous les acteurs dans les différents projets.**

<b>Ce qui signifie pour le résident :</b> ma vie a un sens	<b>Ce qui signifie pour le professionnel :</b> je le respecte	<b>Ce qui signifie pour l'établissement :</b> l'établissement est un lieu de vie
<b>IDENTITE</b>		
<b>. Je suis une personne avec des particularités qui me sont propres . Je me construis dans le regard des autres.</b>	<b>. Je vous accompagne en Humanitude : je vous regarde, je vous parle et vous touche comme un être humain</b>	<b>. Vous êtes au cœur de tous nos projets</b>
<b>UNICITE</b>		
<b>. Je suis unique</b>	<b>. Je cherche à connaître votre histoire de vie, vos habitudes de vie, vos envies, vos besoins, vos capacités, vos attentes, vos désirs spécifiques, vos difficultés</b>	<b>. Je prends en compte votre spécificité pour les décisions qui concernent la collectivité</b>
<b>RECONNAISSANCE/AUTONOMIE</b>		
<b>. Je suis reconnu et considéré comme une personne à part entière</b>	<b>. Je vous accompagne de façon personnalisée dans le projet de vie qui est le vôtre. . Vos choix me guident pour vous accompagner de façon personnalisée dans votre dynamique de vie</b>	<b>. Je mets en place et fais vivre le projet d'accompagnement personnalisé</b>
<b>LIBERTE</b>		
<b>. Je suis libre de penser et d'agir, de m'exprimer dans le respect des personnes qui m'entourent dans</b>	<b>. Je suis un professionnel, vos droits sont mes devoirs dans une confiance réciproque</b>	<b>. Je m'engage à mettre tout en œuvre pour respecter vos libertés</b>

<p><b>mon lieu de vie</b>  <b>. Je suis libre d'aller et venir, de recevoir, de sortir</b></p>	<p><b>. Je cherche systématiquement votre accord pour tout ce que j'entreprends à votre égard</b></p>	
RESPECT		
<p><b>. Je vous respecte et vous me respectez : le respect est d'autant plus authentique qu'il est réciproque</b>  <b>. Je suis écouté sans être jugé</b></p>	<p><b>. Je vous respecte et vous me respectez : le respect est d'autant plus authentique qu'il est réciproque</b>  <b>. J'ai besoin que mon travail soit reconnu</b></p>	<p><b>. Je vous respecte et vous respectez les règles de la collectivité</b></p>
INTIMITE		
<p><b>. Je suis chez moi</b>  <b>. Je n'aime pas être surpris, j'ai besoin que vous vous annonciez, et que vous m'expliquiez ce pourquoi vous intervenez, j'ai besoin de comprendre ce que vous me faites et pourquoi</b></p>	<p><b>. Je travaille sur votre lieu de vie</b>  <b>. Je respecte votre rythme et adapte mon temps de travail pour vous donner l'attention requise, vous apaiser, vous reconforter, vous sécuriser, vous faire aller de l'avant</b></p>	<p><b>. Je vous donne les moyens pour assurer que votre intimité soit respectée</b></p>
BENEFICE/RISQUE		
<p><b>. J'ai besoin de me sentir en sécurité et reconnais votre bienveillance</b></p>	<p><b>. Mon engagement professionnel, en fonction des connaissances et compétences qui sont les miennes et celles de mon équipe a pour objectif d'éviter de vous nuire</b>  <b>. Vous reconnaissez qu'il me faut aussi le temps de l'apprentissage</b></p>	<p><b>. Je fais une proposition de prestations en respectant le juste niveau d'accompagnement qui vous correspond</b></p>
SOCIABILITE		
<p><b>. J'ai une famille, des amis, des relations</b></p>	<p><b>. Je respecte les relations avec votre entourage, je les facilite</b></p>	<p><b>. En tant que</b> Lieu de vie, <b>je fais en sorte de maintenir les liens familiaux, sociaux, culturels et votre citoyenneté.</b></p>

