



Résidence de la Malepère

Etablissement d'hébergement pour personnes âgées dépendantes
De Montréal de l'Aude

RÈGLEMENT DE FONCTIONNEMENT

EHPAD SECTEUR CONVENTIONNEL Hébergement permanent et temporaire ET UNITÉ PROTÉGÉE

Le règlement de fonctionnement est défini à l'article L.311-7 du code de l'action sociale et des familles.

Dans chaque établissement et service social ou médico-social, un règlement de fonctionnement définit vos droits en tant que personne accueillie ainsi que vos obligations et devoirs nécessaires au respect des personnes hébergées et les règles de vie collective au sein de l'établissement ou du service.

Ce règlement vous est remis avec le contrat de séjour et est affiché dans les locaux accessibles à tous.

Le règlement de fonctionnement est établi après consultation du Conseil de la Vie Sociale ou toute autre forme de participation de l'utilisateur.

Il est révisé à minima tous les 5 ans.

Conformément au décret n° 2003-1095 du 14 novembre 2003, l'EHPAD de Montréal définit ci-après les droits et devoirs de chacun.

1



Résidence de la Malepère

Etablissement d'hébergement pour personnes âgées dépendantes

De Montréal de l'Aude

SOMMAIRE

1. CADRE DU REGLEMENT DE FONCTIONNEMENT	4
1.1. Objet.....	4
1.2. Modalités d'élaboration et de révision.....	4
1.3. Modalités de diffusion	4
2. PRESENTATION DE L'ETABLISSEMENT	4
2.1. Régime juridique	4
2.2. Personnes accueillies et modalités d'admission.....	4
2.3. Le contrat de séjour	5
2.4. Les missions et valeurs définies	5
2.4.1 Les valeurs fondamentales	5
2.4.2 L'Humanité	5
2.4.3 Les libertés fondamentales.....	5
3. GARANTIE DES DROITS ET LIBERTES DES RESIDENTS	6
3.1. Exercice des droits et libertés : le socle	6
3.1.1 Le projet d'établissement	6
3.1.2 Le projet d'accompagnement personnalisé.....	6
3.2. Exercice des droits et libertés : moyens d'expression et de représentation.....	7
3.2.1 Le Conseil de la Vie Sociale	7
3.2.2 Le Conseil d'Administration	7
3.2.3 La concertation, la médiation et les recours.....	7
3.2.4 La personne de confiance	9
3.3. Dossier de la personne hébergée	9
3.3.1 Les règles de confidentialité	9
3.3.2 Le droit d'accès au dossier.....	9
3.3.3 Le recours à la Télémédecine, à la Messagerie de Santé Sécurisée et à Mon Espace Santé	10
3.4. Droit à l'image.....	10
3.5. Relations avec la famille et les proches	10
3.6. Prévention de la violence et de la maltraitance	11
3.7. Sûreté des biens et des personnes	11
3.7.1 Sûreté des biens personnels des personnes hébergées	11
3.7.2 Sûreté du bâtiment.....	12
3.7.3 Sûreté en cas d'évènements exceptionnels	12
3.8. Exercice des droits civiques et du culte	12
3.8.1 Les élections.....	12
3.8.2 La pratique religieuse / philosophique	13
4. RÈGLES DE VIE COLLECTIVE	13
4.1. Règles de conduite	13
4.1.1 Le respect d'autrui	13
4.1.2 Les sorties	13
4.1.3 Les visites	13
4.1.4 L'alcool / le tabac	14
4.1.5 Les nuisances sonores.....	14
4.1.6 Le respect des biens et équipements	14
4.1.7 L'apport de denrées périssables en chambre	14



Résidence de la Malepère

Etablissement d'hébergement pour personnes âgées dépendantes
De Montréal de l'Aude

4.1.8.	Les animaux de compagnie	14
4.1.9.	La sécurité.....	14
4.2.	Organisation des locaux collectifs et privés	15
4.2.1.	Les locaux privés	15
4.2.2.	Les locaux collectifs.....	15
4.2.3.	L'organisation impliquant un changement de chambre, de secteur ou de structure :.....	15
5.	ACCOMPAGNEMENT DES RESIDENTS	16
5.1.	Accompagnement général	16
5.2.	Prise en charge médicale et kinésithérapie	17
5.3.	Prises en charge spécifiques (douleur, fin de vie, soins palliatifs...) et thérapies non médicamenteuses	17
5.4.	Prestations extérieures	18
5.5.	Transports	18
6.	RESTAURATION	18
7.	ACTIVITES ET LOISIRS	18
8.	LINGE ET FOURNITURE DES PRODUITS DE TOILETTE	19
8.1.	Linge domestique	19
8.2.	Linge personnel	19
8.3.	Produits de toilette	19
9.	PRESTATION D'ADMINISTRATION	20
10.	RÈGLES DE FONCTIONNEMENT SPÉCIFIQUES À L'UNITE PROTEGEE – L'OUSTALET	20
10.1.	Valeurs, principes éthiques et objectifs de l'Unité protégée.....	20
10.2.	Sécurité des personnes et des biens et liberté d'aller et venir.....	20
10.3.	Modalités d'accueil	21
10.4.	Projet d'accompagnement personnalisé	21
10.5.	Projet d'animation	21
10.6.	Visites	21
11.	ACCUSÉS DE RÉCEPTION	22
	ANNEXE 1 : CHARTE DE LA PERSONNE AGEÉE DÉPENDANTE	23
	ANNEXE 2 : CHARTE DES DROITS ET LIBERTÉS DE LA PERSONNE ACCUEILLIE	23
	ANNEXE 3 : FICHE DE SÉCURITÉ V2 – SÉCURISATION DES ÉTABLISSEMENTS	25
	ANNEXE 4 : CHARTE DE VIE ET DE TRAVAIL HUMANITUDE	27



Résidence de la Malepère

Etablissement d'hébergement pour personnes âgées dépendantes
De Montréal de l'Aude

1. CADRE DU REGLEMENT DE FONCTIONNEMENT

1.1. Objet

Le règlement de fonctionnement définit les règles générales et permanentes d'organisation et de fonctionnement de l'établissement permettant l'exercice des droits et libertés.

Il fixe aussi les obligations et les devoirs inhérents au respect des règles de vie collectives au sein de la structure.

Conformément à ce que prévoit le Code de l'Action Sociale et des Familles (CASF), ces obligations concernent, notamment :

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

1.2. Modalités d'élaboration et de révision

Le règlement de fonctionnement est arrêté par le Conseil d'Administration de l'EHPAD après consultation du Conseil de la Vie Sociale. Il est révisé chaque fois que nécessaire et au moins une fois tous les 5 ans.

Les modifications font l'objet d'avenants conclus dans les mêmes conditions que le règlement initial et sont portées à la connaissance des résidents ou de leurs représentants légaux

1.3. Modalités de diffusion

Le règlement de fonctionnement est remis et expliqué à toute personne accueillie ou à son représentant légal en annexe du livret d'accueil et du contrat de séjour lors de son admission.

Il est affiché dans les locaux de l'établissement et chaque personne qui y exerce, à titre libéral ou d'agent public ainsi que toute personne qui y intervient à titre bénévole est informé de son existence et contenu.

Par ailleurs, les équipes sont à la disposition du résident pour lui en faciliter la compréhension, le cas échéant.

2. PRESENTATION DE L'ETABLISSEMENT

2.1. Régime juridique

L'EHPAD de Montréal est un établissement public médico-social autonome géré par un Conseil d'Administration et par un Directeur. Il relève de la loi n°2002-2 du 2 janvier 2002 rénovant l'action sociale et médico-sociale et de l'article 1.312-1 al 6 du code de l'action sociale et des familles.

L'établissement dispose de 68 places en hébergement permanent et 2 places en hébergement temporaire et est habilité à recevoir des bénéficiaires de l'allocation personnalisée d'autonomie (APA) et de l'aide sociale, le cas échéant. Il répond aux normes d'attribution de l'allocation logement et est conventionné pour les APL.

2.2. Personnes accueillies et modalités d'admission

L'établissement accueille des personnes seules ou des couples, âgés d'au moins 60 ans, sauf dérogation. L'admission est prononcée par la Directrice de l'EHPAD, après avis médical et réunion de la Commission d'Admission.

Cette décision repose sur l'examen des dossiers, administratif et médical, complétés par le demandeur.



Résidence de la Malepère

Etablissement d'hébergement pour personnes âgées dépendantes

De Montréal de l'Aude

Il est recommandé à toute personne qui envisage son admission au sein de l'établissement de demander à effectuer une visite préalable.

Aux vues de l'évaluation personnalisée de l'autonomie du futur résident, réalisée sur la base de la méthodologie réglementaire (AGGIR), le médecin coordonnateur de l'EHPAD donne son avis sur l'admission de la personne.

La Directrice prononce ensuite l'admission selon une procédure définie. La date d'arrivée de la personne hébergée est fixée d'un commun accord. Elle correspond à la date de départ de la facturation, même si la personne décide d'arriver à une date ultérieure.

2.3. Le contrat de séjour

Un contrat de séjour est signé entre la personne hébergée et l'établissement, prévu par l'article L 311 4 du CASF. Un exemplaire est remis au résident en même temps que le présent règlement de fonctionnement.

Il définit les objectifs et la nature de la prise en charge ou de l'accompagnement de la personne, dans le respect des principes déontologiques et éthiques, des recommandations de bonnes pratiques professionnelles et du projet d'établissement ou de service. Il détaille la liste et la nature des prestations offertes ainsi que leur coût prévisionnel.

2.4. Les missions et valeurs définies

Notre mission est de garantir l'exercice des droits et libertés individuels à toute personne prise en charge. La Charte des droits et libertés annexée à ce document en retrace le contenu exhaustif.

5

Dans le respect des dispositions législatives et réglementaires en vigueur sont assurés :

2.4.1 Les valeurs fondamentales

L'accueil et le séjour dans l'établissement s'inscrivent dans le respect des principes et valeurs définis par la Charte des droits et libertés de la personne accueillie et la Charte de la personne âgée dépendante (annexes 1 et 2).

Les valeurs spécifiques définies au sein de l'établissement sont les suivantes : Accompagnement personnalisé global ; Bon sens ; Relation de confiance ; Bienveillance ; Satisfaction ; Respect ; Congruence/Altruisme ; Autonomie professionnelle. Afin de les mettre en œuvre et de les garantir, nous basons nos accompagnements sur la **démarche Humanitude (annexe 4)**.

2.4.2 L'Humanitude

L'établissement s'est engagé dans la démarche vers le label Humanitude en 2022.

L'ensemble des professionnels intervenants auprès des résidents sont formés à cette démarche qui guide l'accompagnement et ce vers quoi les professionnels veulent tendre.

C'est une méthodologie de soin pour leur permettre d'établir et de maintenir la communication et mieux vivre ensemble. Les objectifs sont les suivants :

- Améliorer en permanence la qualité de l'accueil, de l'accompagnement et des soins
- Renforcer les connaissances et compétences de nos professionnels en intégrant le champ de la bientraitance et de la réflexion éthique
- Proposer un milieu de vie qui favorise les liens, les échanges et la verticalité pour mieux vivre ensemble.

2.4.3 Les libertés fondamentales

L'établissement garantit ainsi **le droit au respect des libertés fondamentales** qui s'exprime dans le respect réciproque avec les professionnels, les intervenants extérieurs, les autres personnes hébergées, et leurs proches.



Résidence de la Malepère

Etablissement d'hébergement pour personnes âgées dépendantes

De Montréal de l'Aude

- Le respect de sa dignité, de son intégrité, de sa vie privée, de son intimité et de sa sécurité et de son droit à la liberté d'aller et venir librement, érigée au rang de droit fondamental et inscrit à l'article L. 311-3 du code de l'action sociale et des familles.
- Le libre choix entre les prestations adaptées qui lui sont proposés sous réserve des pouvoirs reconnus à l'autorité judiciaire et des nécessités liées à la protection des majeurs protégés.
- Une prise en charge et un accompagnement individualisé de qualité favorisant son autonomie et son insertion, adaptés à son âge et à ses besoins Le respect de son consentement éclairé sera systématiquement recherché lorsque la personne est apte à exprimer sa volonté et à participer à la décision. Concernant cette dernière, le consentement de son représentant légal demeure cependant indispensable.
- La confidentialité des informations concernant le résident.
- Le droit d'accès à toute information ou document relatif à sa prise en charge, sauf dispositions législatives contraires.
- L'information sur ses droits fondamentaux et les protections particulières légales et les protections particulières légales et contractuelles dont elle bénéficie, ainsi que sur les voies de recours à sa disposition.
- La participation directe ou avec l'aide de son représentant légal à la conception et à la mise en œuvre du projet d'accueil et d'accompagnement qui la concerne.

3. GARANTIE DES DROITS ET LIBERTES DES RESIDENTS

3.1. Exercice des droits et libertés : le socle

Le respect de ces valeurs sont inscrites dans le projet d'établissement, dans chaque projet d'accompagnement personnalisé et le fil conducteur est l'accompagnement sur la base de la démarche Humanitude :

3.1.1. Le projet d'établissement

L'EHPAD de Montréal Résidence de la Malepère, est un lieu de vie qui s'est donné pour mission d'accompagner les personnes âgées dans leur vie quotidienne et de répondre le mieux possible à leurs besoins.

L'établissement a pour mission de garantir le droit à la protection, à la sécurité, à un accompagnement social, à l'accès aux soins et au suivi médical adapté.

Dans le cadre du projet d'établissement, l'EHPAD s'emploie, dans l'ensemble des actions qu'il met en œuvre, à maintenir le plus haut niveau d'autonomie possible de chacune des personnes hébergées.

Dans cet esprit, les professionnels aident les résidents à accomplir les gestes essentiels quotidiens concernant la toilette, les autres soins quotidiens du corps, l'alimentation, l'habillement, les déplacements et toutes mesures favorisant le maintien de l'autonomie plutôt que de se substituer à eux et de « faire à leur place ».

De plus, les professionnels tendent à favoriser la vie sociale de la personne hébergée en l'aidant dans ses déplacements à l'extérieur de l'établissement et privilégiant le respect de ses choix, dans la mesure du possible.

3.1.2. Le projet d'accompagnement personnalisé

La personne hébergée, accueillie dans notre établissement, s'engage vers une nouvelle expérience, le départ de sa maison pour une vie en collectivité. Ainsi, elle doit se sentir exister parmi les autres personnes hébergées.

Élaborer un Projet d'accompagnement personnalisé (PAP) c'est répondre aux désirs de la personne hébergée, et rester à son écoute dans une démarche bienveillante.

Il permet donc de connaître la personne hébergée à travers son histoire, ses habitudes de vie, ses loisirs, son état de santé. Il réunit l'ensemble des professionnels, et est réévalué régulièrement.



Résidence de la Malepère

Etablissement d'hébergement pour personnes âgées dépendantes

De Montréal de l'Aude

Les objectifs sont de maintenir au maximum le bien-être et les habitudes de vie de la personne hébergée dans le cadre institutionnel, favoriser son adaptation au fonctionnement de l'établissement, ainsi que solliciter ses compétences et ses capacités.

La famille et les proches sont des acteurs importants dans le projet d'accompagnement personnalisé. C'est pourquoi la famille doit être présente dans l'accompagnement. Le référent familial, notamment, aura ce rôle. La personne hébergée est actrice, si possible, de son projet.

Dans le cas contraire, la famille se doit d'être impliquée pour participer au projet. La famille est sollicitée dès la préadmission pour amener des éléments de vie de son parent et tout autre élément pouvant aider à une prise en charge adaptée.

La personne hébergée se voit proposer, dans un projet d'accompagnement personnalisé et pluridisciplinaire, un accompagnement individualisé et le plus adapté possible à ses besoins.

3.2. Exercice des droits et libertés : moyens d'expression et de représentation

L'exercice de ses droits et libertés par le résident ou par ses proches est rendue possible par l'existence de moyens d'expression à leur disposition, notamment leur représentation au sein des différentes instances de l'établissement, par des personnes pouvant les représenter dans leur choix ou dans les éventuels désaccords.

3.2.1. Le Conseil de la Vie Sociale

Cette instance d'expression des résidents et de leurs familles existe conformément au décret n°2004--287 du 25 mars 2004. Il s'agit d'un organisme consultatif sur toutes les questions relatives à la vie dans l'établissement (vie quotidienne, projets, animations...).

Il est composé de membres élus pour une durée d'un an au moins et de trois ans au plus, représentants :

- Des résidents et des familles ;
- Des personnels
- De l'organisme gestionnaire ;

Leurs noms sont portés à la connaissance des résidents par voie résidents par voie d'affichage au panneau de l'accueil.

Chacun peut contacter les représentants des familles directement ou en demandant leur numéros / mails au secrétariat. Le Conseil de la Vie Sociale se réunit au moins 3 fois par an.

3.2.2. Le Conseil d'Administration

Il définit la politique générale de l'établissement et délibère sur des points tels que le projet d'établissement, le budget, les tarifs, le présent règlement de fonctionnement.

Il est présidé par le maire ou son représentant, se réunit au moins 4 fois par an et comprend :

- 3 représentants de la commune de Montréal ;
- 2 membres désignés en raison de leur compétence dans le secteur médico-social ;
- 3 représentants du Conseil Départemental ;
- 2 représentants élus des usagers de l'établissement ;
- 1 représentant élu du personnel ;
- Le Médecin coordonnateur.

3.2.3. La concertation, la médiation et les recours

- Au sein de l'établissement :

Un recueil de la satisfaction des résidents et/ou de leurs familles est effectué au moins une fois par an, à l'aide d'un questionnaire de satisfaction.

Les résultats sont communiqués au Conseil d'Administration et au Conseil de la Vie Sociale.



Résidence de la Malepère

Etablissement d'hébergement pour personnes âgées dépendantes

De Montréal de l'Aude

L'établissement est engagé dans une démarche d'auto évaluation de la qualité des prestations qu'il délivre et il fait réaliser au moins tous les sept ans par un organisme extérieur une évaluation externe de sa qualité.

La Direction ou un représentant se tient à la disposition des résidents, de leurs familles et du personnel souhaitant faire entendre une remarque, soit par téléphone, soit par e-mail, soit lors d'un rendez-vous au cours duquel le résident peut être accompagné de la personne de son choix

Tout incident, énoncé d'une plainte ou conflit sera traité avec tout le soin exigé et donnera lieu à une réponse écrite si nécessaire.

Si la situation le permet (confidentialité, règles de droit), une communication interne est faite aux acteurs de la structure, dont le Conseil de la Vie Sociale, afin que toutes les leçons utiles puissent être tirées du problème soulevé.

- Le recours amiable :

En cas de difficultés dans l'application du présent contrat et à l'initiative de l'un ou l'autre des contractants, une rencontre particulière sera organisée pour prioriser le règlement de tout litige à l'amiable.

Il est demandé de saisir le Directeur de l'établissement par courrier.

- Conciliation par le biais des personnes qualifiées :

Instituées par la loi du 2 janvier 2002 et le décret du 14 novembre 2003, les « personnes qualifiées » sont nommées conjointement par le préfet et le président du Conseil Départemental. Elles ont pour mission, sans pouvoir de contrainte, de trouver des solutions par le dialogue aux conflits éventuels entre une personne hébergée et l'établissement.

Si les difficultés perdurent, pour tout litige relatif au contrat de séjour ou relatif au séjour, la personne accueillie s'oblige, avant tout recours devant les juridictions compétentes, à saisir une personne qualifiée, définie à l'article L311-5 du Code de l'action sociale et de la famille.

Toute personne prise en charge par un établissement médico-social ou son représentant légal peut saisir la personne qualifiée du département, pour l'aider à faire valoir ses droits dans des domaines beaucoup plus larges que les seuls litiges de la consommation : respect des droits fondamentaux, du libre choix, du droit à l'information et à la participation, qualité de l'accompagnement...

Pour le département de l'Aude, elles ont été désignées par Arrêté conjoint Préfet/ARS/Conseil départemental n°2024-02, affiché à l'entrée de la Résidence et sur le site internet.

- Le médiateur de la consommation :

La médiation de la consommation s'applique à tout litige de nature contractuelle entre un consommateur et un professionnel portant sur l'exécution d'un contrat de vente ou de fourniture de services. Concrètement, ce litige de consommation peut concerner les prestations, prévues au contrat de séjour, liées à l'hébergement et au séjour dans l'établissement (facturation, prestation d'hôtellerie...).

Cependant et conformément à l'article L611-4 du code de la consommation, sont exclus du champ du médiateur de la consommation les litiges portant sur des questions médicales ou des questions relatives aux soins ou à l'accompagnement des personnes accueillies.

La personne hébergée ou son représentant ne peut saisir le médiateur qu'à la condition d'avoir préalablement fait une réclamation par écrit (courrier ou courriel) auprès de l'EHPAD pour tenter de résoudre le litige à l'amiable.

L'EHPAD de Montréal déclare adhérer à l'AME CONSO (qui peut être saisi directement sur le site internet à l'adresse : <http://www.mediationconso-ame.com/>).

- Les voies de recours - Tribunal compétent : Les conflits nés de l'application des termes du présent contrat sont, en l'absence de procédures amiables, ou de conciliation, ou lorsque celles-ci ont échouées, portés devant le tribunal administratif de Montpellier.



Résidence de la Malepère

Etablissement d'hébergement pour personnes âgées dépendantes
De Montréal de l'Aude

3.2.4. La personne de confiance

Au niveau médical, la personne hébergée a la possibilité de désigner à tout moment une « personne de confiance » (qui peut être un médecin traitant, un parent, un proche, le représentant légal, le référent familial...). La « personne de confiance » sera consultée au cas où la personne hébergée serait hors d'état d'exprimer sa volonté et de recevoir les informations médicales.

Nous conseillons aux personnes hébergées de désigner une personne de confiance.

Elle pourra, si la personne hébergée le souhaite, l'aider dans les démarches à accomplir et l'assister aux entretiens médicaux afin de le conseiller dans les meilleurs choix thérapeutiques à adopter.

Le décret du 20 octobre 2016 précisant le rôle de la personne de confiance et les modalités de désignation/de révocation de celle-ci est disponible en Annexe 2 du Contrat de séjour. Nous vous invitons à le consulter. Cette désignation est facultative, mais fortement recommandé, et elle doit être faite par écrit.

3.3. Dossier de la personne hébergée

3.3.1. Les règles de confidentialité

Les informations enregistrées sont réservées à l'usage des professionnels soignants et de santé intervenant dans l'EHPAD ou en lien avec l'EHPAD pour la sécurisation du parcours de soin des personnes hébergées.

Le respect de la confidentialité des données relatives aux personnes hébergées est garanti dans le respect de la réglementation en vigueur. En particulier, la consultation du dossier médical et de soins est exclusivement réservée au personnel médical et paramédical selon une procédure définie.

Ainsi, l'accès à l'intégralité de son dossier de soins étant contraire au secret médical, le dossier de soins informatique permet des niveaux d'accès différenciés.

Le secret médical, au sein de l'établissement, peut être partagé entre les professionnels de santé dans l'intérêt thérapeutique du résident afin d'assurer la continuité des soins. Cependant, ce secret médical partagé doit être limité aux éléments nécessaires, pertinents et non excessifs.

3.3.2. Le droit d'accès au dossier

Tout résident, qui peut être accompagné de la personne de son choix et, le cas échéant, son représentant légal, a accès, sur demande écrite au Directeur, formulée de manière précise, à son dossier médical et de soins (loi du 4 mars 2002).

L'article L.1111 7 du code de la santé publique précise les modalités de consultation de ces informations. Conformément aux articles 26 et suivants de la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 modifiée en 2004 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés, toute personne peut obtenir communication et, le cas échéant, rectification ou suppression des informations la concernant, en s'adressant par courrier à la Direction de l'EHPAD. La communication des données peut s'effectuer avec un accompagnement psychologique ou médical approprié si nécessaire. Le résident peut avoir accès à ces informations de lui-même ou par l'intermédiaire de son représentant légal s'il en a un ou par l'intermédiaire d'un médecin.

La personne de confiance ne pourra avoir accès à ces informations sauf si elle est expressément mandatée par le résident. La personne aura accès au dossier au plus tôt : après un délai de réflexion de 48h et au plus tard : dans les 8 jours qui suivent la demande pour les documents de moins de 5 ans.

Pour les documents plus anciens, le délai de réflexion est porté à 2 mois.

La communication des données peut s'effectuer sur place ou par envoi de copies du dossier au frais de l'utilisateur. L'établissement propose également un accompagnement psychologique ou médical approprié si nécessaire.



Résidence de la Malepère

Etablissement d'hébergement pour personnes âgées dépendantes
De Montréal de l'Aude

L'EHPAD dispose de **moyens informatiques** destinés à gérer plus facilement et de manière sécurisée les dossiers de soins de chaque personne hébergée.

3.3.3. Le recours à la Télémédecine, à la Messagerie de Santé Sécurisée et à Mon Espace Santé

(Voir Annexes 5 et 6 du contrat de séjour)

L'EHPAD s'est engagé dans la dynamique de l'E-santé, dispositifs permettant d'améliorer la coordination, la qualité et la continuité des soins pour tous les résidents.

A cet effet l'établissement utilise la Télémédecine, le site Mon espace santé, qui permet de centraliser le Dossier Médical Partagé (DMP), les directives anticipées, le dossier de soins, etc... et un système informatique destiné à faciliter la gestion des dossiers des résidents, à échanger de manière sécurisée par une messagerie dédiée, entre professionnels habilités des données de santé dans le seul cadre de la prise en charge des résidents et à réaliser, le cas échéant, des travaux statistiques à usage du service.

Ces informations sont réservées à l'équipe médicale qui vous suit, ainsi que pour les données administratives au service de facturation.

Conformément aux dispositions de la loi Informatique et Libertés, vous pouvez obtenir communication des données vous concernant en vous adressant au Directeur de l'EHPAD Résidence de la Malepère. Tout médecin désigné par vous peut également prendre connaissance de l'ensemble de votre dossier médical.

10

3.4. Droit à l'image

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

L'établissement est amené à effectuer des prises de vues (photos et vidéos) d'une part dans le cadre des activités d'animation (journal ou autres publications, rapports de stage, expositions, site internet de l'établissement...), d'autre part dans le cadre du dossier médical et du dossier de soins avec une diffusion interne et externe à l'établissement dans le respect du secret médical.

Tout résident est libre de refuser la publication ou la reproduction d'une prise de vue le concernant : il devra le préciser et signer la page concernée du dossier d'admission. Dans le cas contraire, l'autorisation de prise de vues est supposée acquise et la personne hébergée renonce à toute poursuite judiciaire.

3.5. Relations avec la famille et les proches

La présence, le plus souvent possible, de la famille et des amis, est une condition fondamentale de la qualité du séjour.

Pendant toute la durée de celui-ci et dans le respect de la volonté du résident, l'information et la communication entre la famille et l'établissement doit s'instaurer afin d'assurer au mieux leur complémentarité dans un climat de confiance mutuelle.

Nonobstant cette recherche constante de coopération de l'établissement avec les proches du résident, en l'absence de mesure de protection, celui-ci reste l'unique acteur des décisions le concernant. En ce sens, son avis est donc prioritairement recherché et pris en compte.

Un référent familial unique doit obligatoirement être désigné et identifié dans le dossier d'inscription (famille, proche, personne de confiance, représentant légal...). Il est désigné par la personne hébergée, et est averti de tout incident majeur ou accident concernant la personne hébergée. Il fait le lien avec les autres membres de l'entourage.



Résidence de la Malepère

Etablissement d'hébergement pour personnes âgées dépendantes
De Montréal de l'Aude

Au niveau administratif et en termes de communication, il sera contacté par les équipes soignantes et administratives pour toutes questions relatives à la prise en charge de son parent (organisation de l'entrée, participation au projet de vie, commandes de produits d'hygiène, modification de l'état de santé, chute avec hospitalisation, mise en place de contention, changement de comportement, altération de l'état général, changement de chambre, hospitalisation, fugue...).

Au niveau médical, il sera l'interlocuteur privilégié de l'EHPAD en cas de perte de capacité de la personne hébergée, **et en l'absence de personne de confiance** (relevant du choix de la personne hébergée) ou de représentant légal (relevant d'une décision judiciaire).

La communication s'effectuera dans le respect des directives anticipées de la personne hébergée si elles existent. Toute demande de modification dans la désignation du référent familial doit faire l'objet d'un courrier écrit.

Selon la volonté du résident et conformément au respect de l'obligation de secret professionnel à laquelle sont tenus les professionnels, les informations de tous ordres le concernant pourront donc ne pas être communiquées à sa famille, mais seulement à sa personne de confiance avec son accord ou à son mandataire judiciaire.

Au cours de périodes d'hospitalisation éventuelles, les proches sont invités à préparer avec l'établissement le retour du résident au sein de la structure.

Par ailleurs, la famille et les proches peuvent assurer l'effectivité des droits et libertés garantis aux résidents par leur représentation au sein des instances de l'établissement.

3.6. Prévention de la violence et de la maltraitance

En cas de soupçon de situation de maltraitance, la victime ou le témoin ne doit pas rester seul face à cette situation et en faire immédiatement le signalement (obligation prévue par le Code Pénal) à la Directrice.

Les suites appropriées - procédures administratives et/ou judiciaires - seront données, à tout acte éventuel de maltraitance physique, psychique ou morale, matérielle et financière, de négligence active ou passive dont elle pourrait avoir connaissance aussi bien envers les professionnels que les résidents ou leurs familles.

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

3.7. Sûreté des biens et des personnes

3.7.1. Sûreté des biens personnels des personnes hébergées

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

Il est cependant fortement recommandé de déposer les biens de valeur auprès de la Trésorerie Hospitalière de Carcassonne, contre réception d'un reçu.

Pour les biens non déposés, l'établissement ne saurait être tenu responsable en cas de perte, de vol ou de dégradation.

Un inventaire des biens apportés par la personne hébergée (vêtements, objets personnels, meubles...) est effectué à l'entrée et la fiche correspondante est insérée dans son dossier.

Toute modification ultérieure doit être signalée et fait l'objet d'un complément d'information sur la fiche.

La personne hébergée et/ou son représentant légal certifie avoir reçu l'information écrite et orale sur les règles relatives aux biens et objets personnels, en particulier sur les principes gouvernant la responsabilité de l'établissement et ses limites, en cas de vol, de perte ou de détérioration de ces biens.

Suite à un décès ou un départ de la personne hébergée, les objets doivent être demandés au Trésor Public pour restitution. Les objets non retirés dans un délai d'un an sont considérés comme abandonnés. Les valeurs sont



Résidence de la Malepère

Etablissement d'hébergement pour personnes âgées dépendantes
De Montréal de l'Aude

alors remises à la Caisse des Dépôts et Consignations.

L'établissement est assuré pour l'exercice de ses différentes activités, dans le cadre des lois et règlements en vigueur. Cette assurance n'exonère pas la personne hébergée pour les dommages dont il pourrait être la cause. Il est donc demandé aux résidents de souscrire une assurance responsabilité civile individuelle et de fournir chaque année l'attestation correspondante à l'établissement.

3.7.2. Sureté du bâtiment

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 leurs libertés.

Il assure une permanence 24h/24h : appel malade, veille de nuit.

Le bâtiment dispose d'un contrôle d'accès sécurisé. **Pour autant, un EHPAD est un lieu de vie où il n'est pas admis d'entraver intégralement la liberté d'aller et venir. Le « bénéfice risque » entre cette liberté et la sécurité est constamment recherchée pour chaque résident, en décision pluridisciplinaire.**

L'établissement dispose des contrats de maintenance obligatoires, et effectue les vérifications nécessaires à son bon fonctionnement.

L'établissement dispose d'un suivi des vigilances sanitaires, visant notamment à prévenir le risque de légionellose, les infections nosocomiales et les toxi-infections alimentaires collectives.

3.7.3. Sureté en cas d'évènements exceptionnels

Le plan Vigipirate – alerte attentat et risque attentat : Dans le cadre de la sécurisation des établissements médico-sociaux, l'instruction du 04/07/2017 impose le développement d'une politique globale de sécurité visant à protéger les personnels, les résidents, les usagers et les visiteurs contre les violences, la radicalisation et la menace terroriste.

Ainsi l'EHPAD de Montréal a intégré les mesures de sécurité dans la fiche de sécurité en ANNEXE 3, en cas de fonctionnement normal et en cas de crise locale et d'attentat.

Il est notamment demandé à chaque personne entrant dans l'EHPAD de s'inscrire sur le registre. En outre le portail d'accès est fermé à clef la nuit.

Le plan de continuité d'activité : C'est un outil qui définit et met en place les moyens et les procédures nécessaires, guide la réorganisation de l'établissement afin d'assurer le fonctionnement des missions essentielles du service public en cas de crise (absentéisme, alimentation électrique, crise sanitaire...).

Le plan canicule : Dans ce cadre, l'établissement dispose de plusieurs locaux et de couloirs climatisés, avec des boissons fraîches mises à la disposition des personnes hébergées. Il est institué, dans chaque département, un plan bleu d'alerte et d'urgence qui est mobilisé au profit des personnes âgées en cas de risques climatiques exceptionnels. Une convention avec les Centres Hospitaliers de Castelnaudary et Carcassonne a été signée.

La lutte contre l'incendie : Les locaux sont équipés de dispositifs de sécurité appropriés. L'établissement a souscrit les contrats de maintenance et d'entretien, réglementairement obligatoires, visant à assurer la lutte contre l'incendie. Des exercices et des formations pour les professionnels contre l'incendie sont régulièrement organisés. Il est interdit de fumer dans les chambres et lieux communs.

3.8. Exercice des droits civiques et du culte

3.8.1. Les élections

A chaque élection, pour garantir l'exercice du droit civique et du droit de vote notamment, la Direction facilite la participation des personnes hébergées (procuration, si possibilité, en semaine organisation du transport des résidents...).



Résidence de la Malepère

Etablissement d'hébergement pour personnes âgées dépendantes
De Montréal de l'Aude

3.8.2. La pratique religieuse / philosophique

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

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 de l'établissement.

4. RÈGLES DE VIE COLLECTIVE

4.1. Règles de conduite

L'harmonie et le bon fonctionnement de la vie collective supposent le respect de règles de vie commune. Ces règles doivent être respectées, au risque de voir engager une procédure de changement d'orientation ou de structure, après un entretien avec la personne ou son représentant légal.

4.1.1. Le respect d'autrui

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

Une hygiène corporelle satisfaisante pour la personne hébergée et son entourage est nécessaire.

4.1.2. Les sorties

Chacun peut aller et venir librement. Par sécurité, un contrôle d'accès est installé à certains horaires (notamment la nuit).

En cas d'absence, afin d'éviter toute inquiétude et d'organiser le service, l'information sur les absences est impérativement donnée à l'infirmière ou à l'équipe soignante.

A défaut, l'établissement met en œuvre une recherche de la personne dès qu'il se sera rendu compte de son absence.

Le portail d'entrée principale est fermé le soir. Les personnes hébergées qui sortent de l'EHPAD doivent indiquer aux équipes s'ils pensent rentrer après l'heure de fermeture.

4.1.3. Les visites

Les visiteurs sont les bienvenus. Dans le cadre du plan de sécurisation, les visiteurs sont invités à se présenter au personnel à l'accueil ou en service.

Il n'y a pas d'horaires de visites, néanmoins elles sont à privilégier les après-midis, en dehors des heures de soins. Ils peuvent être accompagnés d'un animal de compagnie tenu en laisse.

Un espace salon des familles et jeux pour les enfants est à disposition pour les visites et pour prendre les repas réservés.

Seules les personnes extérieures ayant réservé un repas peuvent accéder à la salle de restaurant des personnes hébergées.

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

Il en va de même pour les bénévoles extérieurs, qu'ils appartiennent ou non à une association.

Si la personne hébergée souhaite refuser des visites, elle doit en faire la demande à la Directrice de l'EHPAD.



Résidence de la Malepère

Etablissement d'hébergement pour personnes âgées dépendantes

De Montréal de l'Aude

4.1.4. L'alcool / le tabac

L'abus de boissons alcoolisées est interdit. L'introduction de produits alcoolisés ou de produits illicites est interdite dans l'établissement.

Conformément à la circulaire du 12 décembre 2006 relative à la lutte contre le tabagisme dans les établissements sociaux et médico-sociaux, applicable à compter du 1er février 2007, il est interdit de fumer dans les lieux fermés et couverts. Par souci de sécurité, il est aussi interdit de fumer dans les chambres.

4.1.5. Les nuisances sonores

L'utilisation d'appareil de radio, de télévision ou de tout autre système phonique se fait avec discrétion. En cas de difficultés auditives qui nuiraient à la tranquillité des autres résidents, le port d'écouteurs peut être demandé.

4.1.6. Le respect des biens et équipements

Chaque résident doit veiller à ne pas nuire à la propreté des locaux et à respecter les locaux et le mobilier mis à sa disposition (un état des lieux d'entrée et de sortie est effectué de manière contradictoire). A défaut un prélèvement sur le dépôt de garantie versé à l'entrée sera opéré, correspondant au montant de la facture de réparation / remise en état.

4.1.7. L'apport de denrées périssables en chambre

Il n'est pas conseillé d'apporter des denrées périssables en chambre. Les frigos sont interdits en chambre. Néanmoins les denrées périssables, susceptibles d'être entreposées dans la chambre de la personne hébergée, seront stockés dans des boîtes hermétiques fermées (non fournies) et feront l'objet d'une surveillance par la personne elle-même et ses proches. Toute denrée qui présentera des signes de risques sera immédiatement jetée par les agents.

L'établissement a un plan de lutte contre les nuisibles. En cas de présence de nuisibles dans une chambre où sont stockées des denrées, l'ensemble des denrées seront immédiatement jetées et le résident sera invité à ne plus en entreposer.

4.1.8. Les animaux de compagnie

La structure possède des chats, qui déambule librement dans l'établissement. L'établissement accueille avec plaisir les animaux de compagnie des visiteurs.

La présence d'animaux de compagnie dans les salles de restauration est interdite à l'exception des chiens guides ou des séances de zoothérapies et il est interdit, toute présence animale dans les cuisines.

L'accueil d'un animal de compagnie d'une personne hébergée peut être organisée. Des prérequis et un contrat de partenariat sont le préalable à un éventuel accueil. Cela peut être organisé sous réserve de remplir des conditions particulières liées à cet accueil et figurant dans un document annexe à solliciter auprès de la direction. Le résident doit notamment être en capacité de s'occuper intégralement de son animal, qui doit être à jour des vaccinations et avoir une éducation compatible avec la vie à la Résidence. Un référent familial doit s'engager, notamment en cas de perte d'autonomie du résident rendant impossible le maintien de son animal de compagnie.

4.1.9. La sécurité

Toute personne qui constate un fait portant atteinte à une personne ou à un bien doit en informer, selon la gravité, la Direction pour que des mesures adaptées soient prises.

L'utilisation d'appareillage ne doit pas être détournée de son objet. Par mesure de sécurité, l'usage des fers à repasser, des appareils de cuisson, des cafetières, des bougies, de tout appareil à carburant liquide, solide ou



Résidence de la Malepère

Etablissement d'hébergement pour personnes âgées dépendantes
De Montréal de l'Aude

gazeux, ainsi que des couvertures chauffantes, est interdit dans les chambres.

La détention d'armes blanches ou à feu est formellement interdite.

Toutes installations de matériel électrique (multiprises notamment) doivent être validées par le service technique.

Toute anomalie matérielle doit être signalée sans qu'il soit opéré de manipulation préalable en dehors de celle qui permettrait une sauvegarde des personnes ou des biens.

La Directrice ou son représentant, possède un passe afin d'intervenir en cas d'urgence (malaise, incendie).

4.2. Organisation des locaux collectifs et privés

4.2.1. Les locaux privés

Les clés du logement sont remises au résident à sa demande. La chambre est meublée par l'établissement. Chaque chambre dispose d'une prise téléphonique. L'abonnement et les communications sont à la charge de la personne hébergée.

Le téléviseur, qui doit être à écran plat, n'est pas fourni. Les téléviseurs pourront être posés sur un bureau (meuble non fourni par l'EHPAD). Un accès pour internet est disponible. Les ordinateurs ne sont pas fournis.

Il est néanmoins possible et conseillé de la personnaliser (fauteuil, commode, table, bibelots, photos ...) d'une manière compatible avec l'état de santé, la superficie affectée, la sécurité et l'organisation des soins, tant pour la personne hébergée que pour les professionnels et les visiteurs.

Les meubles personnels du résident peuvent donc se substituer à ceux mis à disposition par l'établissement.

Par ailleurs, il est demandé aux résidents de bien vouloir assurer eux-mêmes l'entretien des biens dont ils sont propriétaires (bibelots, etc...).

Seul le personnel technique de l'EHPAD est habilité à fixer aux murs les objets ou meubles des personnes hébergées.

Les consignes de sécurité doivent être respectées ; le matériel doit répondre aux normes anti-feu (linge personnel de lit non feu non accepté). L'hygiène des locaux de l'environnement de la personne hébergée est assuré par les professionnels de l'établissement. Cependant si le résident le souhaite, il peut faire lui-même l'entretien de son environnement ; cela sera inscrit dans son projet d'accompagnement personnalisé.

Lorsque l'exécution de travaux nécessite l'évacuation temporaire des lieux, le gestionnaire en informe chaque résident concerné qui ne peut s'y opposer. La Direction s'engage dans ce cas à reloger la personne hébergée pendant la durée des travaux dans les conditions qui répondent à ses besoins.

4.2.2. Les locaux collectifs

L'établissement est accessible aux personnes à mobilité réduite.

L'entretien des locaux collectifs est assuré par l'établissement, ainsi que la maintenance (bâtiments, installations techniques et espaces verts).

4.2.3. L'organisation impliquant un changement de chambre, de secteur ou de structure :

L'organisation de l'établissement est basée sur des prises en charge individualisées, réparties en plusieurs unités dans le secteur ouvert, ou au sein de l'unité Alzheimer.

Lors d'évolution de pathologies notamment, ou pour des souhaits personnels émanant des personnes hébergées, des changements de chambre peuvent être effectués.



Résidence de la Malepère

Etablissement d'hébergement pour personnes âgées dépendantes
De Montréal de l'Aude

A son admission, la personne hébergée se voit attribuer une chambre.

Toutefois, selon l'évolution de son état de santé, et après information de son représentant légal, elle est susceptible sur avis médical et en décision d'équipe de :

- Changer de chambre au sein de la même unité,
- Changer d'unité, soit de l'EHPAD vers l'Unité Protégée, soit de l'Unité Protégée vers l'EHPAD,
- Changer d'établissement (USLD, soins palliatifs, service de gériatrie-psychiatrie, etc....).

Changement de chambre :

Si le résident souhaite occuper un autre logement, devenu vacant, le changement pourra être effectué dans la mesure où le résident ou son représentant se sera engagé à régler la remise en état de la chambre initialement occupée (lorsque cette dernière aura subi une usure ou des dégradations anormales) et à effectuer par ses propres moyens son déménagement.

En cas de situation exceptionnelle évaluée en réunion pluridisciplinaire, le directeur de l'établissement pourra se trouver dans l'obligation de procéder à un changement de chambre du résident après l'en avoir informé ainsi que son représentant.

Changement d'unité / de secteur :

- Au sein du secteur ouvert : Des changements d'unité (en secteur ouvert) peuvent être opérés au sein de l'établissement soit si le résident en fait la demande et que cela ne perturbe pas l'organisation des services soit en raison d'une évolution de l'état de santé du résident, de façon à lui assurer un accompagnement adéquat.

- Entre le secteur Alzheimer et le secteur ouvert (et vice-versa) : Selon le projet de soins de l'unité Alzheimer l'Oustalet, des critères d'entrée et de sortie permettant de s'adapter à l'évolution de la maladie ont été défini. Après une évaluation gériatrique, et décidé en réunion pluridisciplinaire, le médecin coordonnateur et le directeur de l'établissement pourront décider de procéder à un changement de secteur du résident après l'en avoir informé ainsi que son représentant.

16

Orientations vers un autre établissement :

Si la personne hébergée a une conduite incompatible avec la vie en collectivité, ou s'elle contrevient de manière répétée aux dispositions du présent règlement de fonctionnement, une procédure d'orientation vers un établissement extérieur sera engagée.

Les conditions de réorientation pour raison médicale sont précisées dans le contrat de séjour et se font uniquement sur décision médicale.

5. ACCOMPAGNEMENT DES RESIDENTS

5.1. Accompagnement général

Cet accompagnement est basé sur la démarche Humanitude, à laquelle l'ensemble des professionnels est formé. Chaque résident a droit au maintien de son autonomie, à la recherche constante du respect de ses droits et libertés et à une attention constante des membres du personnel, lequel font tout leur possible pour que la personne trouve bien être et confort notamment en répondant au mieux aux sollicitations du résident, en respectant ses habitudes de vie et ses repères (place des objets, des meubles...).

Les expressions de familiarité tels que le tutoiement sont utilisées uniquement si le résident en a exprimé le souhait et suite à une décision d'équipe dont il sera fait état dans son projet d'accompagnement personnalisé.

Les professionnels frappent systématiquement et obligatoirement à la porte avant de pénétrer dans l'espace privatif de la chambre.

Les accompagnements en soins sont effectués avec la porte de la chambre ou de la salle de bain fermée et en dehors de la présence de tierces personnes.



Résidence de la Malepère

Etablissement d'hébergement pour personnes âgées dépendantes
De Montréal de l'Aude

5.2. Prise en charge médicale et kinésithérapie

Médecin traitant libéraux :

Le libre choix du médecin est garanti au résident. Seuls les médecins traitants signataires d'un contrat conditionnant leur intervention dans l'EHPAD pourront exercer au sein de l'établissement.

Dans le cas où le résident n'aurait pas de médecin traitant, l'établissement lui propose, à titre informatif, la liste de ceux intervenant dans l'EHPAD, signataires dudit contrat. Il lui appartient de trouver son médecin traitant.

Si le résident souhaite conserver le médecin traitant dont il disposait précédemment à son entrée en EHPAD, l'établissement proposera alors à ce professionnel de signer le contrat, en vue de lui permettre de poursuivre sa prise en charge auprès de ce résident.

Dans le cas où le médecin refuserait de signer le contrat, le résident devra opter pour un autre médecin traitant inscrit sur la liste proposée par l'établissement ; à défaut, il ne pourra être accueilli au sein de l'EHPAD.

Médecin coordonnateur :

L'établissement dispose d'un médecin coordonnateur. Il est chargé de la coordination des soins et peut être contacté par tout résident ou représentant légal ayant des interrogations liées à l'accompagnement médical.

Kinésithérapeutes libéraux :

Des kinésithérapeutes libéraux interviennent quotidiennement pour l'accompagnement au maintien de l'autonomie, sur prescription médicale. L'établissement, en forfait global de soins, prend en charge financièrement l'intervention des kinésithérapeutes.

17

5.3. Prises en charge spécifiques : douleur, la fin de vie, soins palliatifs... et thérapies non médicamenteuses

L'établissement s'engage à mettre en œuvre les moyens nécessaires pour prendre en charge, soulager et diminuer la douleur des résidents et à assurer les soins palliatifs que leur état requiert quelle que soit l'unité dans laquelle ils sont accueillis, conformément aux prescriptions du médecin traitant.

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 hébergée et de ses proches.

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

Une convention est signée avec l'équipe mobile de soins palliatifs, qui peut intervenir à la demande du médecin.

Lorsque l'état de santé de la personne hébergée en fin de vie ne lui permet plus son maintien dans l'établissement, des solutions sont recherchées avec la famille, le médecin et l'administration pour assurer son transfert dans un établissement mieux approprié, notamment dans un service de soins palliatifs ou une Unité de Soins de Longue Durée.

Des thérapies non médicamenteuses seront aussi proposées dans ces prises en charge (snoëzelen, réflexothérapie, aromathérapie, musique...pour lesquelles des agents sont formés), si le résident le souhaite.

L'établissement ne dispose pas de chambre funéraire, le corps peut être transféré dans une chambre funéraire privée selon le choix exprimé par le résident ou sa famille, ou dans le dépositaire de l'EHPAD.

Par ailleurs, le corps peut reposer dans la chambre du résident où les soins de conservation pourront être pratiqués.

Lors d'un décès, l'organisation des obsèques est à la charge des proches.

En l'absence de famille ou proches, et en l'absence d'un contrat obsèques, l'établissement organise – avec la mairie – les funérailles en respectant autant que possible les dernières volontés du défunt.



Résidence de la Malepère

Etablissement d'hébergement pour personnes âgées dépendantes
De Montréal de l'Aude

5.4. Prestations extérieures

Le résident pourra bénéficier des services extérieurs de professionnels libéraux autres qu'il aura choisi : coiffeur, pédicure, certains soins esthétiques etc...

Des intervenants libéraux interviennent dans la structure, après signature d'un contrat de partenariat. Le résident en assurera directement le coût et le règlement.

5.5. Transports

Hormis dans le cadre des activités d'animation, les déplacements à l'extérieur de l'établissement (notamment les consultations chez les médecins libéraux spécialistes ou dans les établissements de santé) sont à la charge de la personne hébergée et de sa famille. L'organisation de ces transports est faite par l'établissement. La famille est informée des rendez-vous afin de pouvoir s'organiser.

6. RESTAURATION

L'EHPAD dispose d'une cuisine en liaison chaude, avec des cuisiniers diplômés.

Le déjeuner et le dîner sont pris en salle à manger, sauf si l'état de santé d'un résident justifie qu'ils soient pris en chambre.

Le petit-déjeuner et le goûter sont servis en chambre ou en salle de restaurant / petit salon, au choix de la personne hébergée.

Toute absence à l'un des repas doit être signalée la veille au secrétariat, ou aux infirmiers.

L'invitation à déjeuner ou à dîner de parents ou d'amis doit être signalée au moins 2 jours à l'avance auprès de l'accueil. Le prix du repas « accompagnant » est fixé chaque année par le Conseil d'Administration de l'Etablissement, et est porté à connaissance par voie d'affichage.

Les menus sont établis de manière à être équilibrés.

Les circuits courts et l'apport de produits issus de la filière « Bio » sont recherchés.

Une commission des menus se réunit régulièrement pour se prononcer sur le programme des menus, sur la base d'un plan alimentaire.

Les régimes alimentaires médicalement prescrits sont pris en compte.

Concernant les denrées extérieures : en principe, elles sont interdites, sauf exceptions : cf. «4.1.7- L'apport de denrées périssables en chambre » ci-dessus.

De plus si un proche souhaite amener des pâtisseries (pour un anniversaire par exemple) ou des aliments extérieurs, il faut informer la Direction en amont, et la traçabilité de ce produit doit être réalisable (ticket de caisse ou facture) et être donnée à l'administration, pour être réactif en cas d'infection alimentaire.

7. ACTIVITES ET LOISIRS

Chaque résident est libre d'organiser sa journée comme bon lui semble.

L'établissement dispose d'un animateur à temps plein.

Des activités et des animations collectives sont proposées plusieurs fois dans la semaine (sorties, ateliers culinaires, gym, décorations, chants, jeux de société, lotos...). Chacun est invité à y participer.

Le planning mensuel est affiché sur le mur de la bibliothèque, ainsi que l'annonce des événements et festivités



Résidence de la Malepère

Etablissement d'hébergement pour personnes âgées dépendantes
De Montréal de l'Aude

particuliers.

Les anniversaires des résidents sont fêtés mensuellement, avec un spectacle à chaque occasion.

Toutes les activités réalisées tant à l'intérieur qu'à l'extérieur de l'établissement sont accessibles au résident. Les activités sont programmées en fonction des besoins et des pathologies des résidents.

Les prestations ponctuelles d'animation seront signalées au cas par cas ainsi que les conditions financières de participation, le cas échéant (séjour vacances, sorties...).

Des bénévoles interviennent ponctuellement en appui à l'animateur, et se sont engagés en termes de respect des règles, de la dignité et de la sécurité des résidents, en signant une charte des bénévoles.

Le lien avec l'extérieur est recherché et les partenariats sont très nombreux (crèche, médiathèque, centre de loisirs, autres EHPAD...)

8. LINGE ET FOURNITURE DES PRODUITS DE TOILETTE

8.1. Linge domestique

Le linge domestique (draps, couvertures, taies d'oreillers, dessus de lits, gants et serviettes de toilette, serviettes de table...) est fourni, posé, renouvelé et entretenu par les professionnels de l'établissement.

Dans le cas où la personne hébergée souhaite utiliser une couverture ou un dessus de lit personnel, il doit s'assurer auprès de l'EHPAD que la matière correspond à **un classement au feu agréé** (M0 ou M1).

19

8.2. Linge personnel

La prestation d'entretien du linge de la personne hébergée est incluse dans le prix d'hébergement.

Pour permettre de mieux maîtriser le circuit du linge et assurer une prestation de qualité en blanchisserie, et ainsi réduire la perte du linge, le marquage tissé et cousu est obligatoire :

- Marquer le linge avec des étiquettes entièrement cousues (le collage ne tient pas au lavage)
- Marquer le trousseau dans sa totalité (même les chaussures et chaussettes)
- Le marquage doit être visible (exemples : encolure, ceinture, ...)

S'agissant d'un entretien semi-industriel, l'établissement ne saurait être tenu pour responsable de la perte ou détérioration des effets personnels.

Le linge personnel fragile (lainage, rhovyl, Damart, etc..) est à proscrire ; il ne peut être entretenu par la blanchisserie de l'EHPAD qui respecte la démarche de maîtrise des risques (RABC) avec un lavage à haute température.

Même si la famille souhaite laver le linge de son parent, celui-ci doit être par précaution totalement identifié.

La personne hébergée doit disposer de linge en quantité suffisante, pour pallier les délais de nettoyage ; le linge doit être renouvelé régulièrement.

8.3. Produits de toilette

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

L'EHPAD propose aux résidents de souscrire à la fourniture d'un kit de produits de toilette (dans le dossier d'admission), afin de permettre la continuité de la prise en charge, et d'éviter la sollicitation des familles dès qu'un produit est manquant



Résidence de la Malepère

Etablissement d'hébergement pour personnes âgées dépendantes
De Montréal de l'Aude

9. PRESTATION D'ADMINISTRATION

Le courrier est distribué quotidiennement aux résidents, du lundi au vendredi (sauf événements exceptionnels ou non acheminement par la Poste).

Des modalités sur la réexpédition du courrier sont proposés à l'entrée, si le résident n'est pas en capacité de s'en charger.

Le plus pratique reste toutefois de faire les changements d'adresse afin que les courriers arrivent directement au tuteur ou représentant légal. Les personnes hébergées ont la possibilité de déposer leurs courriers au secrétariat qui se charge de l'apporter à la Poste.

10. RÈGLES DE FONCTIONNEMENT SPÉCIFIQUES À L'UNITÉ PROTÉGÉE – L'OUSTALET

La Résidence de la Malepère propose **un accompagnement spécifique et adapté** aux personnes malades ainsi qu'à leurs proches souvent démunis, voire épuisés. Il dispose d'une Unité Protégée pour **15 résidents**, l'Oustalet, atteints de la maladie d'Alzheimer ou apparentée, avec un projet de service spécifique.

10.1. Valeurs, principes éthiques et objectifs de l'Unité protégée

Le projet de service de l'Oustalet confirme qu'être accueilli dans une petite unité de vie et de soins protégée permet de bénéficier d'une approche personnalisée et adaptée aux besoins des personnes hébergées concernées.

20

Les professionnels formés et attentifs, composés d'aides-soignants, d'aides médico-psychologiques, d'assistants de soins en gérontologie, et d'agents de service hospitaliers, tentent d'apporter collégialement un accompagnement particulièrement adapté à chacun.

Cet accueil personnalisé se décline dans les dimensions suivantes :

- Le projet d'accompagnement personnalisé
- Des locaux appropriés
- Le rythme de vie de l'unité et son environnement adapté à chacun
- Des professionnels formés et fixes dans l'unité
- La prise en charge par des thérapies non médicamenteuses (Snoëzelen, aromathérapie, ...)

La personne hébergée est au centre de notre mission : l'accompagnement spécifique doit promouvoir le maintien de l'autonomie de la personne dans le respect de sa dignité, en répondant de façon adaptée à chacun de ses besoins perturbés.

La démarche Humanitude et la stimulation des personnes hébergées est le fil conducteur de notre accompagnement.

Les valeurs de l'établissement, notamment pour l'Unité Protégée, se déclinent ainsi :

- Maintien de la dignité et de l'identité de la personne hébergée
- Respect de la personne dans l'accompagnement quotidien
- Maintien et développement de l'autonomie et du lien social

10.2. Sécurité des personnes et des biens et liberté d'aller et venir

L'Oustalet offre **la possibilité d'une déambulation** dans un secteur protégé (intérieur et extérieur).

Le fait de laisser déambuler les personnes hébergées à leur guise peut augmenter le risque de chutes et de



Résidence de la Malepère

Etablissement d'hébergement pour personnes âgées dépendantes

De Montréal de l'Aude

fractures ; celles-ci font l'objet d'un signalement systématique. Pour autant, il faut éviter d'utiliser la contention car la déambulation est **un enjeu majeur de la prise en charge adaptée**, régulateur de l'angoisse. Les fugues, même si l'endroit est sécurisé, sont possibles.

10.3. Modalités d'accueil

L'admission à l'Oustalet n'est pas déterminée uniquement que sur le critère du soin. C'est la raison pour laquelle des **critères d'admission et/ou de sortie** de l'unité ont été déterminés.

En effet, les personnes concernées par cette unité sont des personnes hébergées **présentant des troubles du comportement et/ou une déambulation**.

Le changement de structure doit **être perçu positivement** par les personnes hébergées et leur famille, car l'admission et/ou le maintien dans l'unité protégée ne peut être validée que s'il y a un **intérêt thérapeutique pour la personne hébergée**, dans le respect des objectifs de cette prise en charge spécifique.

Ces critères sont présentés avant l'entrée de la personne hébergée ; ils sont anticipés afin de préparer la personne hébergée et ses proches à ce changement de structure.

Un référent familial est identifié pour apporter une cohérence dans la prise en charge et créer un lien de confiance (cf. annexe du contrat de séjour).

La sortie de l'Oustalet vers le secteur classique se fait sur les critères définis dans l'onglet « Prise en charge médicale ».

10.4. Projet d'accompagnement personnalisé

Articulé autour de l'accompagnement des familles, du projet de soins, de l'approche médicamenteuse et non-médicamenteuse, de l'accompagnement psychologique, de la prise en charge de la douleur, du projet hôtelier..., le « Projet d'Accompagnement Personnalisé ou Projet de vie individualisé » (PAP ou PVI) est un élément essentiel de la prise en charge personnalisée à l'Oustalet.

10.5. Projet d'animation

L'unité propose **des activités individuelles et collectives** qui concourent au maintien ou à la réhabilitation des capacités fonctionnelles et fonctions cognitives restantes, à la mobilisation des fonctions sensorielles et au maintien du lien social des personnes hébergées.

Les assistants de soins en gérontologie sont formés pour les ateliers occupationnels, les autres professionnels interviennent aussi (animateur, psychologue, diététicienne, ...).

Un planning d'activités est défini et affiché au sein de l'Unité.

10.6. Visites

Les familles, les amis, les voisins, les visiteurs sont les bienvenus dans l'unité. Leur présence est très importante dans le cadre respectueux de la vie de l'unité de vie.

La relation de confiance est à la base de la qualité de l'accompagnement des personnes hébergées.

Il n'existe pas d'horaires de visite, mais il est préférable de prévenir le service en cas d'horaire inhabituel. Néanmoins, pour une question d'organisation des soins, les visites sont à privilégier pendant la tranche horaire 14h00 – 17h00.

Les animations, activités et sorties sont ouvertes à la participation de tous.

Les invités peuvent déjeuner avec leur parent après une inscription (48 heures à l'avance) à l'accueil. Le déjeuner est pris dans la salle à manger privative (salle d'activité individuelle) et/ou sur la terrasse de l'UP.



Résidence de la Malepère

Etablissement d'hébergement pour personnes âgées dépendantes
De Montréal de l'Aude

11. ACCUSÉS DE RÉCEPTION

ACCUSÉ DE RÉCEPTION DU RÈGLEMENT DE FONCTIONNEMENT

Accusé à conserver impérativement par la personne hébergée ou son représentant avec le Règlement de fonctionnement

Je soussigné(e), M Résident(e),
et/ou M Représentant légal
Si la personne hébergée bénéficie d'une mesure de protection prévue par la loi, les signataires du présent contrat attestent qu'il a bien participé à l'élaboration du présent contrat et qu'il a pu donner son consentement dans le respect de ses potentialités.

Déclare(nt) avoir pris connaissance du « **Règlement de fonctionnement** » et en accepte(nt) l'ensemble des dispositions.

Fait à, le

Signature de la personne hébergée,
et/ou de son Représentant légal

Signature du Directeur,
ou de son Représentant

22



ACCUSÉ DE RÉCEPTION DU RÈGLEMENT DE FONCTIONNEMENT

Accusé à remettre impérativement à l'accueil

Je soussigné(e), M Résident(e),
et/ou M Représentant légal
Si la personne hébergée bénéficie d'une mesure de protection prévue par la loi, les signataires du présent contrat attestent qu'il a bien participé à l'élaboration du présent contrat et qu'il a pu donner son consentement dans le respect de ses potentialités.

Déclare(nt) avoir pris connaissance du « **Règlement de fonctionnement** » et en accepte(nt) l'ensemble des dispositions.

Fait à, le

Signature de la personne hébergée,
et/ou de son Représentant légal

Signature du Directeur,
ou de son Représentant



Résidence de la Malepère

Etablissement d'hébergement pour personnes âgées dépendantes

De Montréal de l'Aude

ANNEXE 1 : CHARTE DE LA PERSONNE AGEE DEPENDANTE

Article 1 Choix de vie : Toute personne âgée dépendante garde la liberté de choisir son mode de vie.

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.

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.

Article 4 Présence et rôle des proches : Le maintien des relations familiales et des réseaux amicaux est indispensable aux personnes âgées dépendantes.

Article 5 Patrimoine et revenus : Toute personne âgée dépendante doit pouvoir garder la maîtrise de son patrimoine et de ses revenus disponibles.

Article 6 Valorisation de l'activité : Toute personne âgée dépendante doit être encouragée à conserver des activités.

Article 7 Liberté de conscience et de pratique religieuse : Toute personne âgée dépendante doit pouvoir participer aux activités religieuses ou philosophiques de son choix.

Article 8 Préserver l'autonomie et prévenir : La prévention de la dépendance est une nécessité pour l'individu qui vieillit.

Article 9 Droit aux soins : Toute personne âgée dépendante doit avoir, comme toute autre, accès aux soins qui lui sont utiles.

Article 10 Qualification des intervenants : Les soins que requiert une personne âgée dépendante doivent être dispensés par des intervenants formés, en nombres suffisants.

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.

Article 12 La recherche : une priorité et un devoir : La recherche multidisciplinaire sur le vieillissement et la dépendance est une priorité.

Article 13 Exercice des droits et protection juridique de la personne : Toute personne en situation de dépendance devrait voir protégés non seulement ses biens mais aussi sa personne.

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.

23

ANNEXE 2 : CHARTE DES DROITS ET LIBERTES DE LA PERSONNE ACCUEILLIE

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 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, 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.



Résidence de la Malepère

Etablissement d'hébergement pour personnes âgées dépendantes

De Montréal de l'Aude

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 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. Il lui est également garanti le droit à la protection, le droit à la sécurité, y compris sanitaire et alimentaire, le droit à la santé et aux soins, le droit à un suivi médical adapté.

24

Article 8 Droit à l'autonomie : Dans les limites définies dans le cadre de la réalisation de 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 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. 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.



Résidence de la Malepère

Etablissement d'hébergement pour personnes âgées dépendantes

De Montréal de l'Aude

ANNEXE 3 : FICHE DE SECURITE V2 – SECURISATION DES ETABLISSEMENTS

Dans le contexte actuel, une **politique globale de sécurité** de l'établissement a été définie pour protéger les personnes, les biens et les informations.

Le responsable, chargé de la sécurité de l'EHPAD, est l'agent technique et le cas échéant, la Directrice.

Cette fiche traduit la **politique et l'organisation de la sécurité de l'établissement**.

Elle est portée à connaissance des instances, du personnel, des résidents, des intervenants extérieurs et des visiteurs. Elle est mise à jour et actualisée dès que nécessaire

1 – LA SECURISATION EN TEMPS NORMAL :

Chacun, par son comportement, permet de renforcer l'efficacité du dispositif de sécurité. Nous sommes tous les acteurs de notre propre sécurité et de celle d'autrui.

LES MESURES EN VIGUEUR :

Pour les résidents, les intervenants extérieurs et les visiteurs :

- 1- **Fermeture à clé des accès** de 19h00 à 7h00 (sonnette disponible)
- 2- **Se présenter au personnel** pour préciser son identité et les motifs de sa visite
- 3- Nous informer de l'identité des personnes qui viennent plus occasionnellement rencontrer leur parent ou protégé et que nous ne connaissons pas.
- 4- Nous **alerter** au regard de tout ce qui pourrait paraître **suspect** tant à l'intérieur qu'à l'extérieur ;
- 5- **Livraisons acceptées seulement** du lundi au vendredi entre 8h et 12h et entre 13h30 et 17h., aucune dérogation ne sera validée et hors ces horaires, la marchandise ne sera pas acceptée.
- 6- Avant toute livraison, le **livreur devra justifier de son identité** auprès du réceptionnaire en présentant un justificatif.

25

Pour les personnels :

- 1- Connaître et **respecter le protocole** Plan Vigipirate – Conduite à tenir V2 08/2017.
- 2- Bien **connaître son environnement quotidien** de travail (issue de secours, configuration du site...).
- 3- **Se former aux comportements adaptés** : s'impliquer dans la démarche de vigilance collective ; connaître les bons comportements en cas d'attaque terroriste ; participer aux exercices dédiés.

Afin de pouvoir **développer la vigilance**, plusieurs actions sont nécessaires :

- Pour connaître la configuration du site : vous devez vous appuyer sur une **signalétique claire** qui a été mise en place et les **plans de sécurité** incendie qui sont affichés permettant d'avoir un aperçu de l'agencement des bâtiments, de l'aménagement des espaces, des cheminements et des issues de secours.
- Pour savoir auprès de qui signaler les comportements et situations inhabituels : un **responsable** a été désigné – l'agent technique, un **directeur de garde** est toujours disponible par téléphone, et le **logiciel IJTrace** est utilisé pour faire un signalement (accessible à tous le personnel). Cette procédure de signalement (fiche de signalement et alerte immédiate du référent) doit être effectué au moindre signal faible (incident mineur, comportement suspect...).
- Pour connaître les **moyens d'alerte** propres à l'établissement : les numéros d'urgence internes et externes sont affichés près de chaque poste téléphonique. **Faire remonter** toute situation anormale (menaces verbales, tags menaçants, appels anonymes...).
- Se montrer vigilant afin de **détecter et de signaler les comportements suspects** et les situations inhabituelles ;
 - Attitudes laissant **supposer un repérage** (curiosité inhabituelle relative aux mesures de sécurité, à l'organisation de l'établissement, allées et venues, observation prolongée, prise de photos et de vidéos, personne ou véhicule restant de manière prolongée au même endroit, avec ou sans occupants...).
 - Tenue **vestimentaire inhabituelle** pour la saison.
 - **Véhicule stationné** à proximité du bâtiment sur un emplacement inapproprié.
 - Sous-traitants, livreurs intervenant en dehors des lieux et des horaires habituels.
 - **Sacs abandonnés**, colis suspects.

2 – LA SECURISATION EN SITUATION D'ATTENTAT OU SUSPICION A PROXIMITE DE L'EHPAD :

La préparation est la clé d'une bonne réaction.

En priorité, donner l'alerte au 17 ou 112 et appliquer les consignes données par les forces de sécurité. En l'attente de ces dernières : **La situation n'est pas figée, elle évolue. Adaptez vos modes de réaction aux circonstances.**

1. Identifiez la nature et le lieu de l'attaque :



Résidence de la Malepère

Etablissement d'hébergement pour personnes âgées dépendantes
De Montréal de l'Aude

- a. **Où ?** Localisation (interne / externe).
 - b. **Quoi ?** Nature de l'attaque (explosion, fusillade, prise d'otages...), type d'armes (arme à feu, arme blanche, explosifs...), estimation du nombre de victimes
 - c. **Qui ?** Estimation du nombre d'assaillants, description (sexe, vêtements, physionomie, signes distinctifs...), attitude (assaillants calmes et déterminés ou nerveux et incohérents...).
2. Dans tous les cas : **Déclenchez le système d'alerte** spécifique : appel au 17 ou 112 par un DECT, et ce protocole de sécurité ; **Informez les personnes** présentes sur le site.
- Si l'**attaque a lieu à l'extérieur** du site : fermer le portail et les accès à clé. Le confinement peut être préféré à l'évacuation ; Faites fermer les unités et les voies d'accès qui peuvent l'être ; Des contrôles d'accès peuvent être établis pour surveiller l'arrivée des victimes et de leurs proches.
3. Si l'**attaque a lieu à l'intérieur** du site :

S'ENFERMER	
Identifier les lieux de confinement où se cacher	Identifier le mobilier et les outils utiles pour se barricader et se protéger
<p>Selon le lieu de l'attaque, choisir :</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Une pièce la plus éloignée possible, ▪ Avec dans la mesure du possible un point d'eau (pour prendre soin des résidents), ▪ Une ligne téléphonique (pour prévenir), ▪ Sans vitrage. ▪ Veiller à fermer les unités et à enfermer les résidents dans des chambres et/ ou les cacher 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Se barricader au moyen du mobilier et des outils identifiés auparavant ▪ Éteindre les lumières ; ▪ S'éloigner des cloisons, portes et fenêtres ; ▪ S'allonger au sol derrière plusieurs obstacles solides ; ▪ Faire respecter le silence absolu (portables en mode silence, sans vibreur) ; ▪ Rester proche des personnes fragiles émotionnellement et les rassurer ▪ Attendre l'intervention des forces de sécurité

26

Dans tous les cas : Rester calme ; Laisser toutes les affaires sur place ; Dans la mesure du possible, se déplacer à couvert ; Utiliser un itinéraire connu ; Alerter les autres personnes autour de vous ; Dissuader toute personne de pénétrer dans la zone de danger ; Rester enfermé jusqu'à ce que les forces de sécurité procèdent à l'évacuation ; Évacuer calmement les mains ouvertes et apparentes pour éviter d'être perçu comme un suspect ; Signaler les blessés et l'endroit où ils se trouvent.

3 – LES MESURES SPECIFIQUES A LA SECURITE DES SYSTEMES D'INFORMATION :

Les menaces pesant sur les systèmes d'information numériques gagnent en intensité et en sophistication et constituent un risque majeur pour le fonctionnement des établissements.

Ce contexte nécessite une attention particulière afin d'identifier les vulnérabilités des systèmes d'information, de renforcer la vigilance et d'être en capacité de détecter dans les meilleurs délais tout incident ou cyber-attaque.

Les mesures suivantes sont à respecter :

- Veiller à la **maintenance et aux mises à jour** du parc informatique, notamment pour ceux connectés à Internet, veiller à l'équipement d'un logiciel **antivirus** et à la protection par un **pare-feu**.
- Veiller à la **sauvegarde des données**
- Ne connecter sur le réseau que des **matériels informatiques** à usage professionnel
- Utiliser des **mots de passe** individuels sécurisés (mêlant chiffres, lettres et caractères spéciaux), et en changer régulièrement
- **Verrouiller la session** de travail en quittant le poste
- Utiliser de **manière acceptable et responsable la navigation** sur internet, la messagerie électronique (ne **cliquez sur aucun lien** dans votre messagerie), ne pas se rendre sur des sites d'achat, de téléchargement, de réseaux sociaux....

4 – L'ORGANISATION D'EXERCICES :

Les personnels sont formés sur leur rôle en matière de vigilance, de prévention et de réaction de l'amélioration de la sécurité. Il convient de développer « une véritable culture de la sécurité ».

Pour cela les personnels sont formés aux premiers secours, connaissent et maîtrisent les moyens d'alerte, connaissent le site et effectuent des exercices incendie permettant de connaître les issues, cheminements, les modalités d'action en cas de panique.

Le ministère de l'intérieur rappelle **que toute personne a la possibilité de signaler des personnes en voie de radicalisation (personnel, usagers, prestataires) auprès du centre national d'assistance et de prévention de la radicalisation qui dispose d'un numéro vert : 0 800 00 56 96.**



Résidence de la Malepère

Etablissement d'hébergement pour personnes âgées dépendantes

De Montréal de l'Aude

ANNEXE 4 : CHARTE DE VIE ET DE TRAVAIL HUMANITUDE

Nous, habitants, professionnels et l'établissement « Résidence de la Malepère », 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 implication, bien-être, reconnaissance, valorisation des efforts individuels et collectifs.

Ce qui signifie pour la personne accompagnée : Ma vie a un sens.	Ce qui signifie pour le professionnel : Je le respecte.	Ce qui signifie pour l'établissement : C'est est un lieu de vie
IDENTITE		
<ul style="list-style-type: none"> • Je suis une personne avec des particularités qui me sont propres. • J'existe aussi grâce et au travers du regard des autres. 	<ul style="list-style-type: none"> • Je vous accompagne en Humanitude : Je vous regarde, je vous parle et vous touche comme un être humain. 	<ul style="list-style-type: none"> • Vous êtes au cœur de tout projet.
UNICITE		
<ul style="list-style-type: none"> • Je suis unique. 	<ul style="list-style-type: none"> • 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. 	<ul style="list-style-type: none"> • Je prends en compte votre spécificité pour les décisions qui concernent la collectivité.
RECONNAISSANCE/AUTONOMIE		
<ul style="list-style-type: none"> • Je suis reconnu et considéré comme une personne à part entière. 	<ul style="list-style-type: none"> • 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. 	<ul style="list-style-type: none"> • Je mets en place et fais vivre le Projet d'accompagnement personnalisé.
LIBERTÉ		
<ul style="list-style-type: none"> • Je suis libre de penser et d'agir, de m'exprimer dans le respect des personnes qui m'entourent dans mon lieu de vie. • Je suis libre d'aller et venir, de recevoir, de sortir. 	<ul style="list-style-type: none"> • Je suis un professionnel, vos droits sont mes devoirs dans une confiance réciproque. • Je recherche systématiquement votre accord pour tout ce que j'entreprends à votre égard. 	<ul style="list-style-type: none"> • Je m'engage à mettre tout en œuvre pour respecter vos libertés.
RESPECT		
<ul style="list-style-type: none"> • Je vous respecte et vous me respectez : le respect est d'autant plus authentique qu'il est réciproque. • Je suis écouté sans être jugé. 	<ul style="list-style-type: none"> • Je vous respecte et vous me respectez : le respect est d'autant plus authentique qu'il est réciproque. • J'ai besoin que mon travail soit reconnu. 	<ul style="list-style-type: none"> • Je vous respecte et vous respectez les règles de la collectivité.
INTIMITÉ		
<ul style="list-style-type: none"> • Je suis chez moi. • 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. 	<ul style="list-style-type: none"> • Je travaille sur votre lieu de vie. • 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. 	<ul style="list-style-type: none"> • Je vous donne les moyens pour assurer que votre intimité soit respectée.
BÉNÉFICE-RISQUE		
<ul style="list-style-type: none"> • J'ai besoin de me sentir en sécurité et reconnais votre bienveillance 	<ul style="list-style-type: none"> • 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. • Vous reconnaissez qu'il me faut aussi le temps de l'apprentissage 	<ul style="list-style-type: none"> • Je fais une proposition de services en respectant le juste niveau d'accompagnement qui vous correspond.
SOCIABILITÉ		
<ul style="list-style-type: none"> • J'ai une famille, des amis, des relations. 	<ul style="list-style-type: none"> • Je respecte les relations avec votre entourage, je les facilite. 	<ul style="list-style-type: none"> • En tant que <i>Lieu de vie</i>, je fais en sorte de maintenir les liens familiaux, sociaux, culturels et votre citoyenneté.

27

Date :/...../..... Nom Prénom et Signature :

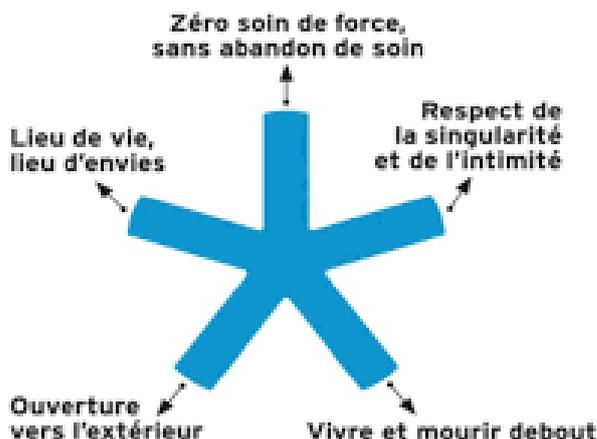


Résidence de la Malepère

Etablissement d'hébergement pour personnes âgées dépendantes
De Montréal de l'Aude

LES PRINCIPES DE L'HUMANITE

Les 5 principes de l'Humanitude



LES PILIERS DE L'HUMANITE

Les 3 piliers relationnels :



LE REGARD

- HORIZONTAL** : à hauteur de l'habitant (pas de haut)
- AXIAL** : face à l'habitant (pas de travers/biais)
- LONG** : qui dure, non fuyant, en confiance
- PROCHE** : près de l'habitant (pas regardé de loin)



LA PAROLE

- DOUCE**
- MELODIEUSE**
- MOTS POSITIFS**
- PREDICTIF** : J'annonce ce que je vais faire
- DESCRIPTIF** : Je décris ce que ma main / ce que je fais



LE TOUCHER

- PROGRESSIF** : Commencer par les zones moins sensibles
- PROFESSIONNEL** : sans pince, sans griffe
- PERMANENT** : principe de l'escalade
- PACIFIANT** : Vaste, lent, doux, enveloppant

Le pilier identitaire :

LA VERTICALITE

- 1- EVALUER LES APPUIS
- 2- EVALUER LE TEMPS DEBOUT
- 3- DETERMINER LE PROFIL DE VERTICALITE
- 4- DONNER LES BONNES INFORMATIONS

Selon le profil : favoriser la marche pour tous les actes de la vie quotidienne + utiliser les techniques et le matériel pour augmenter le temps debout