



# REGLEMENT DE FONCTIONNEMENT

Version au 31/03/2025

# SOMMAIRE

Article 1 : GARANTIE DES DROITS DES USAGERS.....	4
1.1 – Projet de l’EHPAD/ projet de vie.....	4
1.2 – Droits et libertés .....	4
1.3 – Modalités de participation des usagers .....	6
1.4 – Personnes qualifiées .....	7
1.5 – Médiateur de la consommation .....	7
1.6 – Défenseur des droits .....	7
Article 2 : FONCTIONNEMENT DE L’ETABLISSEMENT.....	8
2.1 – Régime juridique de l’établissement.....	8
2.2 – L’organe délibérant : le conseil d’administration .....	8
2.3 – L’autorité exécutive : le Directeur .....	8
2.4 – Le comptable .....	8
2.5 – Admission .....	8
2.6 – Contrat de séjour.....	9
2.7 – Sécurité des biens et des personnes.....	9
2.8 – Situations exceptionnelles .....	10
2.9 – Evaluation externe .....	10
Article 3 : REGLES DE VIE COLLECTIVE .....	10
3.1 – Les locaux mis à disposition.....	10
3.2 – Règles de conduite .....	11
Article 4 : ACCOMPAGNEMENT DES RESIDENTS.....	13
4.1 – Présentation des services .....	13
4.2 – Transports.....	14
4.3 – Repas .....	14
4.4 – Produits de toilette et linge .....	15
4.5 – Activités et loisirs.....	15
4.6 – Bénévoles .....	15
4.7 – Prestations extérieures.....	16
4.8 – Courriers .....	16
4.9 – Fin de vie et décès .....	16
Article 5 : SANCTIONS EN CAS DE NON RESPECT DU REGLEMENT DE FONCTIONNEMENT .....	16

# PRÉAMBULE

Ce document est élaboré en application de l'article 11 de la loi du 2 janvier 2002 codifié à l'article L 311-7 du Code de l'Action Sociale et des Familles.

Il est remis au résident et à son représentant légal avec la Charte des droits et libertés de la personne accueillie et le contrat de séjour.

Il est affiché dans les locaux de l'EHPAD et les professionnels sont à la disposition du résident pour lui en faciliter la compréhension.

Il est, pour l'essentiel, un condensé des dispositions légales et réglementaires concernant les EHPAD.

En application du principe de légalité, il est subordonné aux actes administratifs supérieurs, et ne saurait faire obstacle à l'application des lois et règlements, des délibérations exécutives du Conseil d'Administration, des décisions, consignes permanentes et mesures individuelles prises par le Directeur pour la mise en œuvre des dispositions précitées, ainsi que pour garantir l'ordre, la sécurité des biens et des personnes, ou la continuité du service public.

Il contribue à une meilleure connaissance de la vie de l'institution et à la transparence de ses pratiques. Il définit les droits et devoirs de la personne accueillie, ainsi que les règles générales et permanentes d'organisation et de fonctionnement de la structure dans le respect des droits et des libertés de chacun.

Le règlement est révisé chaque fois que nécessaire et au moins une fois tous les 5 ans. Les résidents ou leurs représentants légaux sont informés de ces modifications.

Cette version du document a été approuvée par le CVS, le CSE et le Conseil d'Administration de la Résidence, et est entrée en vigueur le 31/03/2025.

## Article 1 : GARANTIE DES DROITS DES USAGERS

### 1.1 – Projet de l'EHPAD/ projet de vie

L'EHPAD « *La Fleur de l'Âge* » est un lieu de vie et de soins qui a pour mission d'accompagner les personnes âgées dans leur vie quotidienne et de répondre le mieux possible à leurs besoins, par le biais d'un accompagnement individualisé.

En aidant les résidents à accomplir les gestes essentiels de la vie quotidienne, le personnel s'emploie à maintenir le plus haut niveau d'autonomie possible.

L'établissement favorise chaque fois que possible la vie sociale ainsi que le respect des rythmes de vie et des choix de chacun.

Tout résident dispose du libre choix entre les prestations qui lui sont offertes dans le cadre des dispositions réglementaires en vigueur. Son consentement éclairé est recherché en toutes circonstances. Dans ce cadre, il est donc informé par tous les moyens adaptés à sa situation des conditions et conséquences de l'accompagnement qui lui est proposé.

Tout résident peut désigner par écrit une personne de confiance qui sera consultée dans les cas où il ne pourrait exprimer sa volonté et recevoir toute l'information nécessaire. La désignation est révocable à tout moment.

### 1.2 – Droits et libertés

#### 1.2.1 – Respect des valeurs fondamentales

L'accueil et le séjour dans l'établissement s'inscrivent dans le respect des principes et valeurs définis dans la Charte des droits et libertés des personnes accueillies. Cette dernière est affichée dans l'établissement et figure en annexe du contrat de séjour.

#### 1.2.2 – Non-discrimination

Nul ne peut faire l'objet d'une discrimination en raison de son origine, notamment ethnique ou sociale, de son apparence physique, de ses caractéristiques génétiques, de son orientation sexuelle, de son handicap, de son âge, de ses opinions et convictions, notamment politiques ou religieuses.

#### 1.2.3 – Liberté de culte

Les personnes accueillies peuvent pratiquer librement le culte de leur choix, dans le respect de la liberté d'autrui et du principe de laïcité du service public.

Les conditions de l'expression philosophique ou de la pratique religieuse, y compris la visite de représentants des différentes confessions, sont facilitées aux résidents qui en font la demande. Les résidents peuvent se recueillir dans leur chambre s'ils le souhaitent.

Dans un souci de protection des plus vulnérables, la Direction s'autorise néanmoins à interdire l'accès à l'EHPAD en cas de dérive sectaire ou de prosélytisme.

Le résident a la possibilité, chaque mois, d'assister à la lecture et au commentaire de l'évangile faits par un pasteur et à la liturgie de la parole par des bénévoles ou un prêtre.

La liste des différents représentants religieux est affichée au sein de l'espace familles.

#### 1.2.4 – Respect de l'intimité et usage de familiarités

Le Code Civil garantit le droit au respect de la vie privée de chacun.

Le personnel frappe systématiquement à la porte avant de pénétrer dans l'espace privatif de la chambre. Les expressions de familiarité ne sont utilisées qu'exceptionnellement et uniquement avec l'accord des résidents.

Aucune somme d'argent ne doit être versée aux personnels par les résidents ou leur famille, soit au titre de gratification, soit à titre de dépôt, de procuration bancaire ou postale et ils ne peuvent vendre ou céder leurs biens au personnel.

### 1.2.5 – Vie familiale et sociale

L'établissement favorise les liens avec la famille et les proches du résident.

Dans le respect de la volonté du résident, l'information et la communication entre l'établissement et la famille ou les proches du résident sont privilégiées.

### 1.2.6 – Prévention de la maltraitance et promotion de la bientraitance

Le personnel veillera en permanence à prévenir et empêcher toute forme d'agressivité ou de violence. De même, il s'engage à signaler par écrit à la Direction de l'établissement, aux autorités administratives et/ou judiciaires compétentes toutes formes de maltraitance et répondra de sanctions professionnelles et/ou pénales en cas de méconnaissance de ces obligations (article 434-3 du Code Pénal). Les professionnels sont donc dans 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.

La Direction donnera les suites appropriées à tout acte éventuel de maltraitance physique, psychique ou morale, matérielle et financière, de négligence active ou passive dont elle pourrait avoir connaissance. Des mesures de protection en faveur de la victime seront mises en place. Les représentants légaux seront informés et des mesures d'accompagnement des autres personnes accueillies pourront être envisagées.

### 1.2.7 – Droit à l'image

L'établissement est amené à effectuer des prises de vue (photos et vidéos), notamment dans le cadre des activités d'animation. Un formulaire d'autorisation relatif au droit à l'image est annexé au contrat de séjour.

Conformément aux articles 226-1 et suivants du Code Pénal, il est formellement illégal et pénalement condamnable pour un résident ou un visiteur de capter ou d'enregistrer des professionnels à leur insu, et au-delà d'utiliser cet enregistrement.

Concernant l'utilisation des assistants vocaux connectés dans les chambres des résidents, ceux-ci seront éteints lorsqu'un professionnel de l'établissement entrera dans la chambre du résident afin de lui prodiguer un soin.

### 1.2.8 – Animaux

Les résidents ne peuvent pas être admis avec leurs animaux domestiques, conformément à l'avis défavorable du CVS du 18 juin 2024.

Hormis les chiens de catégories 1 et 2 interdits dans l'enceinte de l'établissement (même muselés), le visiteur peut venir avec un animal de compagnie compatible avec les lieux (Nouveaux Animaux de Compagnie interdits), mais sous sa seule responsabilité et ce, hors surfaces liées à la restauration.

Certaines règles doivent également être respectées par les visiteurs amenant leurs animaux :

- S'assurer auprès de l'équipe que le résident ne présente pas de contre-indication médicale à la visite de l'animale
- Remettre une photocopie du carnet de santé de l'animal à l'agent d'accueil
- Lors des soins, faire sortir l'animal de la chambre avec l'accompagnant
- S'assurer que l'animal est propre et calme
- S'assurer du nettoyage si l'animal venait à souiller les locaux de l'établissement

- En dehors de la chambre, tenir l'animal en laisse
- Ne pas faire monter l'animal sur le lit du résident
- Prévoir un récipient pour que l'animal puisse boire.

### 1.2.9 – Dossier du résident

#### **Informatisation des données**

---

La Résidence héberge les données en interne. Le serveur bénéficie de sauvegardes quotidiennes ; préservant ainsi la sécurité des données.

#### **Confidentialité**

---

La confidentialité des données relatives au résident est garantie, dans le respect de la réglementation en vigueur.

Plus particulièrement, la consultation du dossier médical est exclusivement réservée au personnel médical et celle du dossier de soins au personnel médical et paramédical.

Le secret partagé concerne l'équipe professionnelle qui prend en charge l'usager.

#### **Traitement des données personnelles**

---

Dans le cadre de votre prise en charge, nous serons amenés à collecter et conserver des données personnelles pour la gestion de vos dossiers (administratif et médicaux), d'échanger et de partager les informations vous concernant, etc.

La finalité est d'assurer votre suivi médical et de vous garantir la prise en charge la plus adaptée à votre état de santé. Il garantit notamment la continuité des soins et l'exigence de délivrer des soins appropriés.

L'ensemble des traitements seront effectués sur différents formats tels que le dossier papier et le dossier informatisé.

Seules les personnes autorisées et habilitées auront accès aux données.

Si vous souhaitez accéder à vos données à caractère personnel, rectifier, effacer, ou demander une limitation du traitement de celles-ci, vous pouvez vous adresser au Délégué à la Protection des Données de l'établissement par mail à l'adresse [DPO@ehpad-lafleurdelage.fr](mailto:DPO@ehpad-lafleurdelage.fr) ou par courrier à l'adresse postale suivante :

**Délégué à la Protection des Données**  
**EHPAD La Fleur de l'Âge**  
**20 bis allée des Sports**  
**59960 Neuville-en-Ferrain**

Dans ce cadre, un formulaire de modification ou de suppression des données résidents est remis sur demande.

Chaque personne a le droit de réaliser des réclamations à l'autorité de contrôle mentionnée Commission nationale de l'informatique et des libertés (CNIL) : 3, place de Fontenoy – TSA 80715 – 75334 PARIS CEDEX 07 (téléphone : 01.53.73.22.22).

### 1.3 – Modalités de participation des usagers

La Direction et l'équipe d'encadrement de l'EHPAD se tiennent à la disposition des résidents ou de leur entourage souhaitant les rencontrer (avec ou sans RDV – voir avec l'accueil de la Résidence).

Il existe également des instances formalisant leur participation au fonctionnement de la structure.

### 1.3.1 – Conseil de la Vie Sociale (CVS)

Le CVS est une instance d'expression des résidents, de leurs familles et de leurs représentants légaux prévu par le Code de l'Action Sociale et des Familles. Il s'agit d'un organisme consultatif sur toutes les questions relatives au fonctionnement de l'établissement.

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

La composition et les comptes rendus du CVS sont affichés au sein de l'espace famille situé à l'accueil de l'établissement et diffusés par mail aux familles et proches des résidents.

### 1.3.2 – Commissions internes

L'établissement a constitué plusieurs commissions internes visant à associer les résidents et/ou leurs proches sur des thématiques spécifiques liées à la vie quotidienne au sein de la Résidence :

#### - La *Commission-Menus*

Les résidents et leurs proches sont associés à l'élaboration des menus par le biais d'une commission menus trimestrielle. Le Responsable cuisine y effectue un retour sur les menus proposés et présente les menus à venir ; puis les résidents sont invités à exprimer leurs avis et demandes.

#### - La *Commission d'animation*

La commission d'animation est composée de résidents, de familles et de bénévoles le cas échéant. Elle se réunit quatre fois par an et est pilotée par les animateurs et la coordonnatrice des animations. Le personnel soignant en charge des animations est également présent lors des rendez-vous.

La commission d'animation est une instance de participation et de concertation destinée à associer les usagers à la vie quotidienne et sociale de l'établissement. Elle émet des avis et peut faire des propositions sur toute question intéressant les activités et loisirs des résidents.

### 1.3.3 - Enquêtes de satisfaction

Afin d'accroître leur participation à la vie de l'établissement et de mieux connaître leurs attentes, le résident et ses proches sont amenés à répondre à des enquêtes de satisfaction régulières. Les résultats de ces enquêtes sont affichés au sein de l'espace familles, présentés aux instances, mises en ligne sur le site internet et diffusés par mail aux proches des résidents.

### 1.4 – Personnes qualifiées

Tout résident et/ou son représentant légal peut faire appel, en vue de l'aider à faire valoir ses droits, à une personne qualifiée qu'il choisit sur une liste établie conjointement par le Préfet et le Président du Conseil Départemental. En effet, ces personnes ont pour mission, sans pouvoir de contrainte, de chercher des solutions par le dialogue aux conflits existant entre les résidents et l'établissement.

La liste des personnes qualifiées est affichée à l'espace familles, ainsi que leurs coordonnées.

### 1.5 - Médiateur de la consommation

Tout résident a la possibilité de recourir au médiateur de la consommation, en vue de la résolution amiable d'un litige qui les opposerait à l'établissement. L'établissement est affilié à l'association AME conso médiation consommation, dont les coordonnées sont les suivantes : <https://www.mediationconso-ame.com>

### 1.6 - Défenseur des droits

Le défenseur des droits peut être saisi par tout usager du service public qui le souhaite. Ses coordonnées sont les suivantes : 0969390000

## Article 2 : FONCTIONNEMENT DE L'ETABLISSEMENT

### 2.1 – Régime juridique de l'établissement

L'EHPAD *la Fleur de l'Âge* est un établissement public autonome de 74 lits proposant 67 lits d'hébergement permanent et 7 lits d'hébergement temporaire (plus une chambre d'accueil hôtelier), relevant de la loi n° 2002-2 du 2 janvier 2002 et de l'article L 312-1 al 6 du Code de l'Action Sociale et des Familles.

Il est géré par un Conseil d'Administration et un directeur.

Il est habilité à recevoir 15 bénéficiaires de l'aide sociale.

### 2.2 – L'organe délibérant : le conseil d'administration

Le Conseil d'administration comprend : le Maire de Neuville en Ferrain, 3 représentants du Conseil Municipal de Neuville en Ferrain, 3 représentants du Conseil Départemental du Nord, 2 représentants du personnel de l'établissement, 2 représentants des résidents ou des familles élus par ceux-ci et 2 personnalités qualifiées. Le receveur percepteur et le Directeur y siègent avec voix consultatives.

Le Conseil d'Administration délibère sur la politique générale d'établissement et le programme des besoins, le plan directeur, les projets de travaux et de grosses réparations, le budget, les décisions modificatives et les comptes, les propositions de dotation globale et les tarifs de prestations, le tableau des emplois permanents, les propositions d'affectation des résultats d'exploitation, les créations, suppressions et transformations des sections des services non médicaux, les acquisitions, aliénations et échanges d'immeubles, les conditions des baux de plus de 18 ans, les emprunts, le règlement intérieur, l'acceptation des dons et legs, les conventions de gestion avec un établissement social ou un groupement, les actions judiciaires. Les délibérations sont transmises à l'Agence Régionale de Santé et au Conseil départemental.

### 2.3 – L'autorité exécutive : le Directeur

Le Directeur prépare et exécute les délibérations du Conseil d'Administration. Il assure la conduite générale de l'établissement. Il est responsable de l'application des lois et règlements à l'intérieur de l'établissement. Il est ordonnateur des recettes et des dépenses. Il administre le patrimoine de l'établissement ; il représente l'établissement en justice, passe les contrats, les actes de vente et les marchés, il prépare les budgets et les comptes. Il nomme le personnel, en assure la notation, l'avancement, l'affectation et exerce le pouvoir hiérarchique et disciplinaire. Il exerce son autorité sur l'ensemble des professionnels, médicaux et non médicaux.

### 2.4 – Le comptable

Les fonctions de comptable sont assurées par la Trésorerie hospitalière de Lille, receveur de l'établissement. Il prend en charge les mandats de paiements et les titres de recettes émis par l'ordonnateur, et procède aux paiements et aux recouvrements. Il est le seul, exception faite des régies d'avance et de recettes soumises à son contrôle, à être qualifié pour le maniement des fonds.

### 2.5 – Admission

#### 2.5.1 – Le public accueilli

Il accueille des personnes seules ou en couple âgées d'au moins 60 ans.

L'EHPAD est destiné à l'accueil et à l'hébergement de personnes âgées ayant perdu la capacité d'effectuer seules les actes de la vie courante, notamment après une hospitalisation, ou atteintes d'une affection somatique ou psychique stabilisée, qui nécessite un traitement d'entretien et une surveillance médicale ainsi que des soins paramédicaux.

### 2.5.2 Procédure d'admission

Le mode d'admission est fondé sur le principe d'égalité des citoyens quant à l'accès au service public, sans distinction d'opinion, de croyance, de situation sociale.

Toute personne qui envisage son admission au sein de l'établissement peut demander à effectuer une visite préalable des locaux auprès de l'agent d'accueil.

L'admission est sollicitée par écrit, par mail ou par téléphone par l'intéressé(e) ou à défaut par un membre de sa famille ou entourage ou par le juge des Affaires Familiales, le cas échéant.

Suite à la réception du dossier d'admission dûment complété et accompagné des différentes pièces demandées, une visite de préadmission est effectuée auprès du Médecin Coordonnateur et de la Cadre de santé (ou de l'infirmière référente en matière d'admissions) qui donne leurs avis sur l'admission au regard de l'évaluation de l'autonomie et de l'état de santé de la personne.

Au vu du dossier d'admission complet, de l'adéquation entre les moyens dont disposent l'établissement et l'état de santé du futur résident, le Directeur prononce un avis favorable ou non à l'admission. La personne ayant reçu un avis favorable à l'admission est placée sur la liste d'attente et sera recontactée lorsqu'une chambre sera disponible pour l'accueillir.

### 2.5.3 – Accueil

La date d'arrivée du résident est fixée d'un commun accord et correspond à la date de départ de la facturation.

L'ordonnance récapitulant les traitements prescrits au futur résident doit être remise au moins 7 jours avant la date d'entrée, afin que l'établissement puisse faire préparer les piluliers afférents.

L'accueil des résidents et des accompagnants est assuré par un professionnel formé à cette mission. Chaque résident reçoit le livret d'accueil contenant toutes les informations qui lui seront utiles pendant son séjour.

### 2.6 – Contrat de séjour

Le contrat de séjour définit les objectifs et la nature de l'accompagnement ; ainsi que les droits et obligations de l'établissement et du résident, la durée et le type de séjour, précise les objectifs et les prestations adaptées à la personne et spécifie les conditions financières du séjour.

Un contrat de séjour est signé entre l'établissement et le résident (ou son représentant légal) à la suite de l'admission, conformément aux dispositions du Code de l'Action Sociale et des Familles.

Un exemplaire est remis au résident en même temps que le présent règlement de fonctionnement et le livret d'accueil.

### 2.7 – Sécurité des biens et des personnes

#### 2.7.1 – Sécurité des biens et valeurs personnels

L'utilisation d'appareillage ne doit pas être détournée de son objet. Les prises électriques ne doivent supporter qu'un seul branchement.

L'utilisation de tout appareil à carburant liquide, solide ou gazeux, de chauffage électrique ainsi que de couverture chauffante est interdite.

Tout dysfonctionnement matériel doit être signalé sans qu'il soit opéré de manipulation préalable en dehors de celle qui permettrait une sauvegarde des personnes ou des biens.

Le résident a la possibilité de déposer des sommes d'argent et valeurs en sa possession au Trésor Public de Lille. Pour les biens et valeurs non déposés, l'établissement ne saurait être tenu responsable en cas de perte, de vol ou de dégradation.

Un coffre de sécurité avec ouverture à code est mis à disposition dans chaque chambre.

## 2.7.2 – Sécurité des personnes

L'établissement met en œuvre tous les moyens dont il dispose pour assurer le plus haut niveau de sécurité possible aux résidents dans la limite de l'exercice de leur liberté. Dans ce cadre, il assure notamment une permanence 24h/24h : appel malade, personnel de nuit etc.

Toute personne qui constate un fait portant atteinte à une personne ou à un bien doit en informer le personnel ou la Direction de l'EHPAD pour que des mesures adaptées soient prises.

## 2.8 – Situations exceptionnelles

### 2.8.1 – Plan bleu

L'établissement est doté d'un plan bleu, qui recense les principaux risques que peut rencontrer l'établissement (canicule, défaillances énergétiques, informatique, incendie etc.), la manière dont celui-ci fera face aux risques le cas échéant et les modalités de rétablissement des prestations si celles-ci ont été interrompues suite à la survenance d'un de ces risques.

Ce document est affiché dans l'espace familles et consultable en version papier sur demande auprès de l'agent d'accueil.

### 2.8.2 – Vague de chaleur

Les salles à manger de l'établissement sont climatisées en période estivale. Des boissons fraîches et des bouteilles d'eau sont mises à la disposition des résidents et l'hydratation est surveillée et assurée en fonction du niveau d'alerte (tours d'eau réguliers).

Dans le cadre du plan national Canicule, l'établissement prévoit des modalités d'organisation en cas d'alerte mais aussi les mesures préventives et de vigilance à mettre en œuvre en amont d'une éventuelle alerte canicule.

### 2.8.3 – Incendie

Les locaux sont équipés de dispositifs de sécurité appropriés, et ont reçu les visites de contrôle nécessaires.

Des exercices et des formations du personnel contre le risque incendie sont régulièrement organisés.

### 2.8.4 – Vigilances sanitaires

L'établissement met en œuvre des vigilances sanitaires visant notamment à prévenir le risque infectieux, les toxi-infections alimentaires et le risque de légionellose.

## 2.9 – Evaluation externe

L'établissement réalise une évaluation externe tous les 5 ans. Le rapport synthétisant les résultats de l'évaluation externe est envoyé à l'ARS et au Conseil Départemental, ainsi qu'à la Haute Autorité de Santé.

L'EHPAD affiche dans ses locaux la fiche synthétique des résultats de la dernière évaluation, fiche téléchargeable sur le site de la HAS. Le rapport complet d'évaluation peut être consulté sur demande à l'accueil de l'établissement.

## Article 3 : REGLES DE VIE COLLECTIVE

### 3.1 – Les locaux mis à disposition

#### 3.1.1 – Les locaux privés

L'EHPAD propose uniquement des chambres individuelles dotées de sanitaires privatifs. Elles sont meublées par l'établissement et comprennent un placard penderie.

Dans la limite de la superficie et des nécessités de sécurité ou d'organisation de l'accompagnement, il est possible de les personnaliser en y installant de la décoration de faible encombrement – avec l'accord du Directeur. Les meubles ne sont pas autorisés au sein de l'accueil temporaire ; mais les meubles de faible encombrement sont autorisés au sein de l'hébergement permanent, avec l'accord du Directeur. Les meubles incompatibles avec la dimension de la chambre ne sont pas acceptés et devront être retirés pour des raisons de sécurité.

L'entretien du logement est assuré par le personnel de l'établissement. Les réparations sont prises en charge par l'établissement, l'intervention est comprise dans le tarif journalier. Les trous et pose de crochets dans les murs ne peuvent être effectués que par l'ouvrier d'entretien de l'établissement.

La Résidence dispose également du WIFI disponible dans tout l'établissement, chambres comprises. Les résidents souhaitant bénéficier d'un code d'accès au WIFI doivent en faire la demande à l'agent d'accueil. L'utilisation du WIFI est gratuite.

Un état des lieux est effectué à l'entrée du résident, et à la sortie. En cas de détérioration des lieux (marquage au sol, dégradation des murs etc.), les travaux de remise en état seront facturés au résident.

Lorsque l'exécution de travaux ou un impératif de la structure nécessite un déménagement temporaire ou permanent d'une chambre, la Direction en informe le résident concerné qui ne peut s'y opposer et devra accepter de déménager.

### 3.1.2 – Les locaux collectifs

En complément du logement attribué, le résident a accès aux locaux et équipements collectifs.

Les locaux à usage professionnel sont interdits d'accès aux résidents et aux visiteurs.

L'établissement est accessible aux personnes à mobilité réduite.

Les consignes de sécurité sont affichées à chaque niveau.

## 3.2 – Règles de conduite

Lorsqu'un résident, dûment averti, cause des désordres persistants, le Directeur prend, avec l'accord du médecin, toutes les mesures appropriées pouvant aller, éventuellement, jusqu'à la résiliation du contrat de séjour de l'intéressé ; conformément aux dispositions du contrat de séjour.

### 3.2.1 – Respect d'autrui

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

Une stricte hygiène corporelle est de règle : chacun est tenu de l'observer.

### 3.2.2 – Respect des biens et équipements collectifs

Chaque résident doit veiller à ne pas nuire à la propreté des locaux, à respecter le cadre de vie ainsi que le mobilier et les équipements mis à sa disposition.

Les denrées périssables susceptibles d'être entreposées dans le logement du résident feront l'objet d'une surveillance par la personne âgée, ses proches ou le personnel. Les professionnels sont chargés de veiller au respect de cette disposition.

Il est interdit de jeter des objets et des déchets depuis les fenêtres des chambres, ou de les déposer dans les couloirs de l'établissement. Des poubelles sont à la disposition des résidents.

### 3.2.3 – Violence

Tout acte de violence (physique et/ou verbale) sur autrui (résident ou personnel) sera sanctionné et est susceptible d'entraîner des poursuites.

### 3.2.4 – Nuisances sonores

L'utilisation de radios et de télévisions ou de tout autre système phonique se fera avec discrétion. En cas de difficultés auditives, le port d'écouteurs pourra être demandé.

### 3.2.5 – Sorties et liberté d'aller et venir

Le droit d'aller et venir est garanti aux résidents qui peuvent se déplacer hors de l'établissement.

La présence des résidents est vérifiée, pour leur sécurité, aux moments des repas, ainsi qu'à partir du début du service de nuit.

Il est demandé aux résidents de signaler leur départ ou leur absence en amont, dans le but d'éviter la mise en œuvre inutile de gros moyens de recherche ; et avec pour objectif de leur remettre leurs médicaments si nécessaires.

Afin d'accroître leur sécurité, les résidents et leur famille sont invités à prendre connaissance des consignes de sécurité affichées dans les couloirs.

La liberté d'aller et venir à l'extérieur de l'établissement peut être limitée sur demande d'un médecin lorsque l'état de santé du résident le justifie, notamment dans le cas de troubles de la mémoire ou de désorientation. Dans ce cas, le contrat de séjour du résident concerné comportera une annexe, dont le contenu et les modalités d'élaboration sont prévues par décret, qui définit les mesures particulières à prendre, autres que celles définies au règlement de fonctionnement, pour assurer l'intégrité physique et la sécurité de la personne et pour soutenir l'exercice de sa liberté d'aller et venir. Ces mesures ne sont prévues que dans l'intérêt des personnes accueillies, si elles s'avèrent strictement nécessaires, et ne doivent pas être disproportionnées par rapport aux risques encourus. Elles sont définies après examen du résident et au terme d'une procédure collégiale mise en œuvre à l'initiative du médecin coordonnateur de l'établissement ou, en cas d'empêchement de ce dernier, du médecin traitant. Cette procédure associe l'ensemble des représentants de l'équipe médico-sociale de l'établissement afin de réaliser une évaluation pluridisciplinaire des bénéfices et des risques des mesures envisagées. Le contenu de l'annexe peut être révisé à tout moment, selon la même procédure, à l'initiative du résident, du directeur de l'établissement ou du médecin coordonnateur ou, à défaut de médecin coordonnateur, du médecin traitant, ou sur proposition de la personne de confiance désignée en application de l'article L. 311-5-1 du Code de l'action sociale et des familles.

### 3.2.6 – Visites

Les résidents peuvent recevoir chaque jour tout visiteur qu'ils souhaitent, sans information préalable de l'établissement. Le Directeur ne peut s'opposer à une visite que si elle constitue une menace pour l'ordre public à l'intérieur ou aux abords de l'établissement ou si le médecin coordonnateur, ou à défaut tout professionnel de santé consulté par le directeur, estime qu'elle constitue une menace pour la santé du résident, pour celle des autres résidents ou pour celle des personnes qui y travaillent. Une telle décision, motivée, est notifiée sans délai à la personne sollicitant la visite et au résident.

Les visites sont autorisées tout au long de la journée. Il est toutefois demandé aux visiteurs de se montrer suffisamment discrets pour ne pas gêner le voisinage et le fonctionnement du service. Les visites durant les repas sont limitées aux personnes ayant pris un repas accompagnant.

Afin de ne pas perturber le calme et la sérénité des autres résidents, les enfants doivent être placés sous la stricte surveillance et la responsabilité de leurs parents.

Les journalistes, photographes et représentants n'ont pas accès auprès des résidents, sauf accord de ceux-ci et autorisation de la Direction.

Les proches de résidents qui souhaitent passer la nuit au sein d'une chambre de la Résidence peuvent en faire la demande auprès du secrétariat. Le tarif nuitée visiteur est égal au tarif hébergement de nos résidents (affiché dans l'établissement). Il inclut la chambre et les repas. Il doit être acquitté auprès de l'agent d'accueil.

### 3.2.7 – Tabac et alcool

Conformément au Code de la Santé Publique, il est interdit de fumer ou de vapoter dans les espaces publics de l'établissement.

Il est déconseillé de fumer ou de vapoter dans les chambres, et interdit de fumer dans les lits.

L'usage excessif d'alcool, risquant de provoquer des perturbations dans la vie collective et de porter atteinte aux autres résidents est prohibé. La répétition d'incidents liés à l'abus d'alcool est de nature à entraîner la rupture du contrat de séjour.

## Article 4 : ACCOMPAGNEMENT DES RESIDENTS

### 4.1 – Présentation des services

L'EHPAD dispose d'un ensemble de personnel, locaux et moyens qui concourent à l'hébergement, aux soins des résidents, avec comme objectif principal d'offrir et de garantir une vie paisible et sécurisée aux résidents. Chaque résident a droit au professionnalisme et à une attention constante du personnel, lequel fait tout son possible pour que la personne trouve bien être et confort.

#### 4.1.1 – Prise en charge administrative

Le personnel administratif est à la disposition des résidents et de leurs familles du lundi au vendredi de 9h à 12h30 et de 13h30 à 17h.

#### 4.1.2 – Prise en charge médicale

L'établissement dispose d'un Médecin Coordonnateur chargé de piloter la prise en charge médicale des résidents. Il effectue les visites de préadmission et peut être contacté par tout résident ou sa famille.

Le libre choix du médecin (et de tout autre professionnel libéral) est garanti au résident, qui dispose donc de son médecin traitant et des intervenants libéraux de son choix. Il n'y a pas de lien de subordination du professionnel de santé libéral vis-à-vis du directeur de l'établissement.

L'établissement a choisi l'option tarifaire partielle.

Les médicaments prescrits sont gérés par l'établissement, en lien avec la pharmacie prestataire. L'automédication est déconseillée.

En cas de maladie grave nécessitant des soins particuliers ou une intervention chirurgicale, le résident sera, sur avis de son médecin, transféré sur l'établissement hospitalier compétent ou choisi par lui ou sa famille (sauf cas d'urgence).

#### 4.1.3 – Prise en charge paramédicale

L'équipe soignante est encadrée par une cadre de santé.

Une équipe infirmière est présente durant la journée en semaine et le week-end.

Pour l'aide à la vie quotidienne, une équipe d'aides-soignants est présente 24h sur 24 et 7 jours sur 7.

Les résidents ne peuvent prendre l'initiative de faire intervenir au sein de la Résidence des services d'aide à domicile (ménage, soin ou infirmier).

Pour compléter cette prise en charge, une psychologue et une ergothérapeute sont présentes au sein de l'établissement.

#### 4.1.4 – Le Pôle d'Activités et de Soins Adaptés (PASA)

Les PASA ont été créés dans le cadre de la mesure 16 du Plan Alzheimer 2008-2012 pour répondre aux besoins des résidents atteints d'une maladie d'Alzheimer ou apparentée et de troubles modérés du comportement.

Il s'agit d'un lieu de vie à l'intérieur de l'EHPAD au sein duquel sont organisées et proposées durant la journée par des assistantes de soins en gérontologie et une ergothérapeute des activités sociales et thérapeutiques aux résidents de l'institution ayant des troubles du comportement modérés. Ces résidents

sont ainsi séparés des autres pendant la journée et profitent d'activités thérapeutiques et sociales spécifiques. Ils peuvent déambuler en toute sécurité dans des espaces aménagés dans ce but. Le PASA n'est pas ouvert au recrutement extérieur. Ce pôle accueille chaque jour et selon les besoins des personnes (14 résidents) de l'EHPAD.

Les résidents pouvant bénéficier de la prise en charge au niveau du PASA sont sélectionnés sur un certain nombre de critères médicaux et psycho-comportementaux par notre équipe. Le consentement de la personne et l'adhésion des familles est recherché. Le PASA prévoit des modalités de fonctionnement et un environnement architectural qui répondent obligatoirement à un cahier de charges fixé par l'ARS. L'apport positif du PASA est évalué régulièrement, en réunion de synthèse pluridisciplinaire, par nos équipes pour chaque résident y participant.

## 4.2 – Transports

### 4.2.1 – Prise en charge des transports

L'établissement assure quelques transports dans le cadre de ses activités et sorties.

Les autres déplacements à l'extérieur de l'établissement et notamment les consultations chez les médecins libéraux spécialistes ou dans les établissements de santé sont à la charge du résident et de sa famille.

### 4.2.2 – Accès à l'établissement et stationnement

Le stationnement des véhicules se fait dans l'enceinte de l'établissement, à l'extérieur, dans le parking prévu à cet effet.

Les véhicules doivent être soigneusement fermés à clef. L'autorisation de circuler et de stationner est une simple tolérance de l'établissement, qui ne saurait en rien engager la responsabilité de l'EHPAD, notamment en cas d'accident de circulation, de vols ou de dégradation.

## 4.3 – Repas

### 4.3.1 – Horaires

Les repas sont servis aux horaires suivants :

- Petit déjeuner : A partir de 8h ou 8h30 ; servi en chambre
- Déjeuner : 12h ; servi en salle à manger
- Goûter : 15h ou 15h30 ; servi en chambre ou en salle à manger
- Dîner : 18h ou 18h30 ; servi en salle à manger
- Collation nocturne ; servie en chambre

Ces horaires pourront être modifiés le cas échéant en fonction des modalités de service et des rythmes de vie.

Si l'état de santé de la personne âgée le justifie, des repas peuvent être servis en chambre.

### 4.3.2 – Organisation

Le service hôtelier est effectué par les membres de l'équipe soignante et les cuisiniers. Une aide au repas est organisée par les équipes soignantes. Toute absence à l'un des repas devra être signalée au plus tard 24 heures avant à l'équipe de professionnels de l'EHPAD.

### 4.3.3 – Menus

Les menus sont affichés chaque jour et sont remis toutes les semaines aux résidents. Ils sont établis sur la base d'un plan alimentaire de manière à être équilibrés. Des régimes alimentaires spécifiques sont servis sur prescription médicale.

Une Commission-menus se réunit une fois par trimestre afin d'évaluer le degré de satisfaction des résidents, de recueillir les suggestions et d'opérer les ajustements opportuns concernant les menus à venir.

#### 4.3.4 – Repas invités

L'établissement peut assurer des repas pour les invités des résidents, y compris les dimanches et jours fériés. La demande doit être formulée au service administratif 48h à l'avance. Ces repas font l'objet d'une facturation par l'établissement. Le prix est arrêté tous les ans par le Conseil d'Administration et porté à la connaissance des familles par voie d'affichage. L'invité doit s'acquitter du montant du repas par chèque à l'ordre du Trésor Public ou en espèces.

### 4.4 – Produits de toilette et linge

#### 4.4.1 – Produits de toilette et d'hygiène

Un trousseau d'hygiène figure dans le dossier d'admission.

Les produits et ustensiles de toilette et d'hygiène sont à la charge des résidents ; L'établissement ne disposant d'aucun budget pour en assurer la fourniture et le remplacement.

Les résidents devront veiller à disposer d'une quantité de produits d'hygiène suffisants durant tout leur séjour. Dans le cas contraire, l'établissement sera amené à faire des relances régulières afin que le nécessaire soit fait. L'établissement peut également mettre en relation la famille ou le résident avec différents prestataires pouvant leur permettre de renouveler le trousseau d'hygiène.

Les gants et les serviettes de toilette sont fournis par l'établissement. Il en va de même des protections en cas d'incontinence.

#### 4.4.2 – Linge plat

Le linge de lit est fourni et entretenu par un prestataire extérieur payé par l'établissement. Il est donc inclus dans le tarif hébergement.

#### 4.4.3 – Vêtements

L'entretien du linge personnel des résidents est assuré par la Résidence. Cette prestation est donc incluse dans les prestations hébergement de la Résidence.

Un trousseau de linge personnel est sollicité lors de l'admission. Le résident doit pouvoir disposer, tout au long de son séjour, de tout le nécessaire pour assurer son habillement de jour comme de nuit, en toute saison. L'étiquetage du linge est obligatoire. Cette prestation est fournie gratuitement par l'établissement.

### 4.5 – Activités et loisirs

Chaque résident est libre d'organiser sa journée comme bon lui semble. Des activités et des animations collectives sont proposées plusieurs fois dans la semaine. Le programme hebdomadaire est affiché dans l'établissement. Chacun est invité à y participer.

Les prestations ponctuelles d'animation seront signalées au cas par cas ainsi que les conditions éventuelles de participation financière des résidents s'il y a lieu.

### 4.6 – Bénévoles

Avec l'accord de la Direction, des bénévoles interviennent dans l'établissement. Leurs actions sont encadrées (signature de conventions de bénévolat).

#### 4.7 – Prestations extérieures

Les résidents pourront bénéficier librement à leurs frais des services extérieurs qu'ils auront choisis.

L'EHPAD dispose d'un espace bien-être adapté aux personnes à mobilité réduite et totalement équipé. Un coiffeur y intervient deux fois par semaine à un tarif préférentiel acquitté par les résidents. Néanmoins, tout résident a la possibilité de faire intervenir le coiffeur de son choix, qui pourra s'installer dans notre salon de coiffure à la date fixée. Le paiement du coiffeur relève du résident ou de sa famille.

Les élèves en pédicurie interviennent gratuitement, dans le cadre de leurs études, auprès des usagers consentants et non concernés par des pathologies pouvant affecter les pieds (diabète etc.).

#### 4.8 – Courriers

Le courrier des résidents est distribué par l'équipe animation en début d'après-midi du lundi au samedi.

Le courrier de départ est à déposer à l'accueil afin qu'il soit pris en charge par la Poste. L'affranchissement reste à la charge du résident.

Le secret de la correspondance est garanti aux résidents, sauf quand il a demandé lui-même que l'administration prenne en charge certaines procédures administratives et dans les limites de correspondance émanant de ces organismes.

#### 4.9 – Fin de vie et décès

##### 4.9.1 – Fin de vie

Les moments de fin de vie font l'objet de soins, d'assistance et de soutien adaptés, dans le respect des appartenances confessionnelles et des convictions de la personne et de ses proches. L'établissement travaille en lien avec une équipe mobile de soins palliatifs. Celle-ci ne se substitue pas au médecin traitant mais apporte une aide à la prescription. Les familles sont avisées soit par téléphone, soit par l'envoi d'un courrier, électronique ou postal, de toutes aggravations sérieuses de l'état de santé du résident, et ce, avec toute la délicatesse et la sollicitude nécessaire. La famille peut demander aide et conseils aux équipes. Sa présence est facilitée.

La Loi n°2016-87 du 2 février 2016 créant de nouveaux droits en faveur des malades et des personnes en fin de vie dispose que toute personne majeure, avec l'aide ou non de son médecin traitant, doit être informée de la possibilité de rédiger des directives anticipées pour organiser la fin de sa vie. Les directives anticipées peuvent être définies comme un document indiquant la volonté du patient sur sa fin de vie. Les résidents sont donc informés de cette démarche lors de la visite de préadmission ; pendant laquelle leur est remis un document type de rédaction des directives anticipées. Ils sont libres de remplir ou non ce document et peuvent revenir à tout moment s'ils le souhaitent vers le personnel infirmier ou leur médecin traitant afin de remplir ou de modifier le formulaire récapitulatif de leurs directives anticipées.

##### 4.9.2 – Décès

Un médecin procède aux constatations et aux déclarations d'usage. Lorsqu'un décès soulève un problème médico-légal, le médecin doit refuser le permis d'inhumer et en informer le Directeur, qui sollicitera le dit permis auprès du Procureur de la République.

L'organisation des funérailles est à la charge de la famille. Le corps doit être transporté dans une chambre funéraire privée.

La chambre devra être rendue vacante par les héritiers rapidement après le décès. La facturation de la chambre se poursuivra jusqu'à 6 jours après le décès.

#### *Article 5 : SANCTIONS EN CAS DE NON RESPECT DU REGLEMENT DE FONCTIONNEMENT*

Le non-respect d'une des dispositions du présent règlement de fonctionnement sera signalé à la Direction qui jugera en fonction de la situation des suites qui devront y être données.

Tout manquement pourra en fonction de sa gravité faire l'objet de l'une ou de l'autre des mesures de sanctions suivantes :

- Un rappel des dispositions du Règlement de Fonctionnement
  - Un avertissement délivré par la Direction
  - Une rupture du contrat de séjour, conformément aux dispositions énumérées dans celui-ci.
- 

## A COMPLÉTER PAR LE NOUVEAU RÉSIDENT OU SON REPRÉSENTANT LÉGAL :

Je soussigné(e), Madame/Monsieur ....., résident,  
et/ou Madame/Monsieur .....représentant légal de  
Madame/Monsieur....., résident, admis à l'EHPAD *La Fleur de  
l'Âge* de Neuville-en-Ferrain le \_\_ / \_\_ / 20 \_\_ , déclare avoir pris connaissance du présent document  
« Règlement de fonctionnement » et m'engage à en observer les clauses.

Fait à ....., le .....

**Signature (précédée de la mention « lu et approuvé »)**