

**REGLEMENT DE FONCTIONNEMENT
DE LA MAISON DE RETRAITE
« SAINTE ELISABETH »**

Préambule

Article 1 : Objet du règlement de fonctionnement

Animé par des valeurs de neutralité, de protection, d'égalité, de probité et de respect de la personne accueillie, le règlement de fonctionnement fixe les modalités d'organisation de la vie collective au sein de la maison de retraite Sainte Elisabeth. Les références législative et réglementaire du règlement de fonctionnement sont la loi n° 2002-02 du 2 janvier 2002 rénovant l'action sociale et le décret n° 2003-1095 du 14 novembre 2003 relatif au règlement de fonctionnement. Toutes les dispositions du règlement de fonctionnement et des pièces jointes sont applicables dans leur intégralité.

Article 2 : Elaboration, adoption et révision du règlement de fonctionnement

Le règlement de fonctionnement a été élaboré au sein de la maison de retraite¹ puis adopté par le Conseil d'administration dans sa séance du 27 octobre 2006, suite à l'avis des instances représentatives du personnel en date du 13 octobre 2006 et de l'avis du Conseil de la vie sociale du 18 octobre 2006. Adopté pour une durée de cinq ans, ce présent règlement de fonctionnement ne pourra être modifié que par avenant et selon les mêmes modalités d'adoption. Le présent règlement a été modifié en mai 2010.

Article 3 : Publicité et diffusion du règlement de fonctionnement

Le règlement de fonctionnement est affiché au sein de l'établissement. Le personnel se tient à la disposition des personnes accueillies pour leur en faciliter la compréhension. Le règlement de fonctionnement est annexé au contrat de séjour. Il est également remis à chaque résident ainsi qu'à toute personne ayant un lien avec l'établissement (familles, personnel, intervenants externes, bénévoles, etc.).

II. – Conditions générales

Article 4 : Statut de l'établissement

A partir d'une maison léguée en 1865 par l'abbé Ségalas, la Congrégation des Sœurs de Saint-François d'Assise n'a cessé d'être au service des malades et des pauvres de la région de Saint-Palais. A la fois orphelinat, hospice et clinique, l'établissement Sainte Elisabeth s'est adapté aux besoins de la population locale ainsi qu'à l'évolution du secteur médico-social.

Privé à but non lucratif, l'établissement relève aujourd'hui du code de l'action sociale et des familles ainsi que de l'ensemble

des textes relatifs au financement et à la tarification des établissements hébergeant des personnes âgées dépendantes. L'établissement dépend de deux associations « loi 1901 » : l'association propriétaire « Maison Sainte Elisabeth » et l'association gestionnaire « Accueil Sainte Elisabeth ».

Article 5 : Vocation d'accueil de l'établissement

L'association gestionnaire « Accueil Sainte Elisabeth » indique dans ses statuts qu'elle a pour objet « la création et le développement d'œuvres sociales et la pratique de la bienfaisance sous toutes ses formes, le tout dans un but essentiellement charitable et désintéressé, par le moyen de l'organisation de services ou d'établissements sanitaires et sociaux ». Dans ce cadre, l'établissement accueille des personnes âgées en maison de retraite et des personnes handicapées en foyer de vie.

Article 6 : Conseil d'administration

L'établissement est administré par un Conseil d'administration composé de trois membres au moins et de douze au plus, élus pour trois ans par l'Assemblée Générale. Le renouvellement du Conseil a lieu chaque année par tiers. Les délibérations du Conseil sont prises à la majorité des voix. Les procès-verbaux des séances du Conseil sont inscrits sur un registre spécial. Le Conseil a les pouvoirs les plus étendus.

Article 7 : Assemblée Générale

L'Assemblée Générale se compose de tous les membres de l'association et se réunit chaque année, une ou plusieurs fois, sur convocation du Conseil. Son ordre du jour est réglé par le Conseil d'administration. Elle choisit son bureau qui peut être celui du Conseil d'administration. Elle entend les rapports sur la gestion du Conseil d'administration. Elle approuve les comptes de l'exercice clos, délibère sur les questions de l'ordre du jour et pourvoit s'il y a lieu au renouvellement des membres du Conseil d'administration. Les délibérations de l'Assemblée, prises à la majorité des membres présents et représentés, ne peuvent porter que sur les questions à l'ordre du jour. Les procès-verbaux des Assemblées Générales sont inscrits sur un registre spécial et signés par le président et le secrétaire.

Article 8 : Capacité d'accueil en maison de retraite

La capacité d'accueil est de 120 lits en hébergement permanent et de 3 lits en hébergement temporaire. Les 123 chambres sont réparties dans 5 services qui fonctionnent de manière indépendante, avec un personnel accompagnant dédié. L'établissement est ouvert tous les jours de l'année.

Article 9 : Bénéficiaires

L'établissement accueille des personnes seules ou des couples âgés de plus de 60 ans, valides ou dépendantes, ainsi que des personnes âgées de moins de 60 ans bénéficiant d'une dérogation d'âge du Conseil Général.

¹ Le Foyer de Vie dispose d'un règlement de fonctionnement spécifique.

Article 10 : Admissions

Les demandes sont instruites par la direction de l'établissement après constitution d'un dossier administratif et d'un dossier médical transmis sous pli cacheté au médecin coordonnateur de l'établissement. Après l'examen du dossier et une visite au domicile du futur résident, la direction prononce son admission, selon les possibilités d'accueil et après avis du médecin coordonnateur.

Article 11 : Prix de journée

Le prix de journée est arrêté chaque année par le Président du Conseil Général. Il est composé d'un « tarif hébergement », identique à l'ensemble des résidents, et d'un « tarif dépendance » facturé selon le degré d'autonomie indiquée par la grille AGGIR. Celle-ci est complétée par le médecin coordonnateur une fois par an. Le tarif « dépendance » est actualisé au 1er janvier de chaque année et applicable de droit toute l'année.

Article 12 : Prix de réservation

Lorsque le résident est absent (pour convenance personnelle ou pour hospitalisation), il est appliqué dès le 4ème jour d'absence le prix de journée hébergement diminué du forfait hospitalier. Dès le 1er jour d'absence la dépendance n'est plus facturée.

Article 13 : Caution d'entrée

A l'entrée du nouveau résident, il est demandé le versement d'une caution correspondant à 30 jours du tarif « hébergement ». Cette avance est restituée à la sortie sous réserve de retenues en cas de détériorations distinctes de l'usure normale de la chambre ou en cas de dettes envers l'établissement.

Article 14 : Aides légales

Sous réserve des conditions de ressources, les résidents peuvent obtenir l'allocation logement², l'aide sociale à l'hébergement ainsi que l'Allocation Personnalisée d'Autonomie³, pour les aider à financer le coût de leur séjour. Le secrétariat de l'établissement est à leur disposition pour effectuer ces démarches administratives.

Article 15 : Argent de poche

Lorsque les ressources du résident sont directement perçues par l'établissement, celui-ci gère l'argent de poche du résident sous réserve de l'accord de son représentant légal. Le montant d'argent de poche laissé aux assistés sociaux est arrêté chaque année par le Conseil Général. Pour les résidents payants, l'établissement n'est pas en mesure de gérer leur argent de poche.

Article 16 : Contrat de séjour

Le contrat de séjour, signé en double exemplaire à l'entrée du nouveau résident, précise les conditions d'accueil : objectifs d'accueil, durée et période d'essai, règlement de fonctionnement, conditions financières, conditions de paiement, conditions de révision et de résiliation et clauses contractuelles. Lorsque la personne accueillie ou son représentant légal refuse la signature du contrat de séjour, il est procédé à l'établissement d'un « document individuel de prise en charge ». Les changements des termes initiaux du contrat, notamment en fonction de l'évolution de l'état de santé du résident, font l'objet d'avenants ou de modifications conclus dans les mêmes conditions.

Article 17 : Résiliation du contrat de séjour à l'initiative du résident

A l'initiative du résident ou de son représentant, le contrat de séjour peut être résilié à tout moment sous réserve d'un préavis d'un mois. La chambre reste payante tant qu'elle n'a pas été débarrassée et remise en état. En cas de décès, le contrat de séjour est résilié de fait.

Article 18 : Résiliation du contrat de séjour à l'initiative de l'établissement

Le contrat de séjour peut être résilié à l'initiative de l'établissement pour état de santé ou de dépendance du résident, pour incompatibilité avec la vie collective, pour défaut ou retard de paiement ainsi que pour absences injustifiées. Le contrat de séjour fixe les modalités d'application de cet article.

III. – Droits et obligations des personnes accueillies

Article 19 : Droits des usagers

L'exercice des droits et libertés individuels est garanti à toute personne prise en charge dans l'établissement. Dans le respect des dispositions législatives et réglementaires en vigueur, lui sont assurés⁴ : Le respect de sa dignité, de son intégrité, de sa vie privée, de son intimité et de sa sécurité ; Le libre choix entre les prestations adaptées qui lui sont offertes dans le cadre de son admission ; Une prise en charge et un accompagnement individualisé de qualité favorisant son développement, son autonomie et son insertion, adaptés à son âge et à ses besoins, respectant son consentement éclairé qui doit systématiquement être recherché lorsque la personne est apte à exprimer sa volonté et à participer à la décision. A défaut, le consentement de son représentant légal doit être recherché ; La confidentialité des informations le concernant ; L'accès à toute information ou document relatif à sa prise en charge, sauf dispositions législatives contraires ; Une information sur ses droits fondamentaux 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

² Auprès de la CAF ou de la MSA.

³ Auprès des services du Conseil Général du domicile de secours.

⁴ Article L311-3 du code de l'action sociale et des familles.

conception et à la mise en œuvre du projet d'accueil et d'accompagnement qui la concerne.

Article 20 : Défenses des droits et des intérêts des usagers

Dans le cadre de la protection de la personne accueillie, le directeur de l'établissement est habilité à établir un signalement au juge des tutelles s'il considère que les intérêts d'un résident sont momentanément menacés ou que sa situation de dépendance l'empêche d'exercer pleinement ses droits.

Article 21 : Obligations des usagers

L'harmonie de la vie en collectivité crée un certain nombre de contraintes et quelques obligations essentielles doivent être respectées dans l'intérêt de tous. Il est donc demandé aux résidents de se conformer aux recommandations ci-après : respecter les voisins et leur tranquillité (user avec discrétion des appareils de télévision et de radio), respecter les horaires (notamment ceux des repas), respecter le règlement de fonctionnement ainsi que les engagements du contrat de séjour, se conformer aux règles d'hygiène et de sécurité (ne pas stocker de denrées périssables), ne pas abuser de boissons alcoolisées, ne pas fumer à l'intérieur de l'établissement et accepter l'intervention des différentes catégories de personnel à l'occasion des tâches qui leur sont dévolues.

Article 22 : Charte des droits et des libertés de la personne accueillie

L'accueil et le séjour dans l'établissement s'inscrivent dans le respect des valeurs définies par la charte des droits et des libertés de la personne accueillie⁵. La charte est affichée au sein de l'établissement et annexée au présent règlement de fonctionnement ainsi qu'au contrat de séjour.

Article 23 : Politesse, discrétion et respect de la pudeur

Chaque résident a droit au professionnalisme et à l'attention constante du personnel, lequel fait tout son possible pour que chacun trouve son confort et son bien-être. Les expressions de familiarité (tutoiement, surnoms, etc.) ne sont utilisées que sous réserve du consentement du résident. Le personnel frappe systématiquement à la porte des chambres avant d'entrer. Les toilettes et les soins d'hygiène sont prodigués dans le respect de la pudeur de chacun et en dehors de la présence de tierces personnes.

Article 24 : Contentieux

Le règlement de fonctionnement ainsi que le contrat de séjour répondent aux dispositions législatives et réglementaires en vigueur. En cas de non-respect, le résident s'expose aux sanctions prévues par le règlement de fonctionnement. En cas

de contentieux, le résident pourra faire appel à la « personne qualifiée ».

Article 25 : Personne qualifiée

Les résidents et leurs familles peuvent faire appel, en cas de conflit et si la conciliation interne n'aboutit pas, à la « personne qualifiée⁶ » indiquée conjointement par le Préfet et le Président du Conseil Général des Pyrénées Atlantiques.

Article 26 : Droit à l'information

Il est remis à l'entrée de chaque personne accueillie le présent règlement de fonctionnement, le contrat de séjour ainsi que le livret d'accueil. Ces documents ont pour but d'informer le résident sur ses droits fondamentaux ainsi que sur ses obligations.

Article 27 : Accès et droit de rectification des informations

Les informations concernant le résident font l'objet d'un traitement informatique destiné à gérer le dossier du résident sur le plan administratif et médical. En conséquence, les destinataires de ces données sont le service administratif et le service de soins de l'établissement. Conformément à la loi, le résident bénéficie d'un droit d'accès et de rectification des informations qui le concernent⁷.

Article 28 : Confidentialité

L'ensemble des professionnels et des intervenants de l'établissement sont soumis à la confidentialité des informations qu'ils sont amenés à détenir dans le cadre de leur activité au contact des résidents. La consultation du dossier médical est exclusivement réservée au personnel médical et paramédical.

Article 29 : Informations aux familles

Les familles sont prévenues par les infirmières ou le médecin coordonnateur lorsque des examens extraordinaires de santé sont programmés. Si les examens entrent dans le cadre normal du suivi médical, les familles ne sont pas automatiquement prévenues. L'établissement invite les familles à contacter à tout moment les infirmières ou le médecin coordonnateur, qui se tiennent à leur disposition, ou à se mettre directement en rapport avec le médecin traitant.

Article 30 : Conseil de la vie sociale

Le Conseil de la vie sociale réunit des membres élus de représentants des résidents, des familles, du personnel ainsi que des administrateurs. Le mandat est de trois ans et il se réunit au minimum deux fois par an. Le Conseil donne son avis et peut faire des propositions sur toute question intéressant le fonctionnement de l'établissement et notamment : le règlement de fonctionnement, l'organisation

⁵ Article L311-4 du code de l'action sociale et des familles.

⁶ Décret n°2003-1094 du 14 novembre 2003.

⁷ Loi n°78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés.

générale et la vie quotidienne et l'animation, l'entretien des locaux, l'utilisation des locaux collectifs, la nature et le prix des services apportés, les projets d'équipement et de travaux, la fermeture éventuelle, totale ou partielle de l'établissement, les logements prévus en cas de travaux ou de fermeture.

Article 31 : Habilitation du personnel à pénétrer dans la chambre

La chambre est un lieu privatif. La direction de l'établissement et le personnel habilité sont toutefois autorisés à pénétrer dans les chambres des résidents, chaque fois que cela est motivé par l'urgence, mais aussi pour assurer la sécurité et la santé des résidents ainsi que l'entretien des locaux.

Article 32 : Sorties

Chacun est libre d'aller et venir⁸. Si les allées et venues sont libres, les absences, pour un repas ou la journée, sont à signaler dès que possible à l'infirmière référente ou à tout agent du service concerné⁹. En cas de retour après 21 heures, les résidents doivent se présenter au portail du bâtiment administratif et utiliser la sonnerie « appel » afin que le personnel de nuit puisse leur ouvrir la porte, l'établissement étant fermé de 20 heures 30 à 7 heures.

Article 33 : Visites

La présence de la famille et des amis, le plus souvent possible, est une condition indispensable à une bonne qualité du séjour. Les horaires de visite à privilégier sont de 10 heures à 20 heures, en évitant l'heure des repas. Dans le cadre de la protection des intérêts du résident et dans le respect de sa vie privée, l'établissement pourra porter une attention bienveillante aux visites et fréquentations du résident.

Article 34 : Absences

L'établissement autorise une absence pour convenances personnelles de 30 jours par an au maximum¹⁰. Durant, cette absence, la chambre du résident est réservée. Il est alors appliqué le prix de réservation. Si le nombre de jours d'absence est dépassé, le résident devra alors s'acquitter du prix de journée. Si l'absence est due à une hospitalisation, la chambre est également retenue et la facturation est établie selon les modalités prévues à l'article 12 du règlement de fonctionnement.

Article 35 : Interruptions de la prise en charge

Durant l'absence du résident, l'établissement n'est pas tenu de fournir les approvisionnements courants (alimentation, changes à usage unique, produits d'entretien, etc.) à

l'exception des médicaments¹¹ préparés par l'infirmière et disposés dans un semainier si besoin.

Article 36 : Mise à disposition de la chambre durant une absence prolongée

En cas d'absence prolongée du résident, et sous réserve de son accord explicite, la chambre inoccupée peut être temporairement mise à disposition d'une personne accueillie dans le cadre d'une urgence : dans ce cas, les affaires personnelles du résident sont entreposées sous clef et un avenant au contrat de séjour fixe les modalités de tarification durant cette période.

Article 37 : Cultes

L'établissement est d'obédience catholique. Une messe est célébrée quotidiennement à la chapelle, ainsi que le dimanche, par un aumônier attaché à l'établissement. Les autres cultes sont acceptés et des visites de leurs représentants organisées, sur demande des résidents concernés ; les rites sont tolérés dans la mesure où ils n'entravent pas la bienséance, la moralité ainsi que la sécurité des locaux.

Article 38 : Droits civiques

L'établissement garantit à chacun la possibilité d'exercer pleinement et librement l'ensemble de ses droits civiques. A chaque consultation électorale, l'établissement facilite la participation au scrutin des résidents qui le désirent en les aidant à préparer des procurations en liaison avec les officiers de police locaux.

Article 39 : Prises de vue

Le code civil¹² garantit le droit au respect de la vie privée de chacun. L'établissement étant amené à effectuer des prises de vue (photographies et vidéos) lors des animations, tout résident refusant la publication ou la reproduction de ces documents le concernant, devra le préciser lors de la signature de ce règlement de fonctionnement. Dans le cas contraire, l'autorisation de prises de vue est supposée acquise et le résident renonce à toute poursuite judiciaire.

Article 40 : Respect des volontés

Lors de son entrée dans l'établissement, il est demandé aux résidents de spécifier leurs volontés en cas de décès. Celles-ci seront scrupuleusement respectées par l'établissement. L'établissement ne disposant pas de chambre mortuaire, les corps sont transférés vers la chambre funéraire privée indiquée par la famille.

Article 41 : Succession

⁸ 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 (article 8 de la charte des droits et des libertés de la personne accueillie).

⁹ Cette disposition permet à l'infirmière de remettre les éventuels médicaments. De plus, en cas d'absence non signalée, l'établissement devra déclencher son protocole de « recherche de personne ».

¹⁰ Une journée est décomptée lorsque le résident découche.

¹¹ Dans la limite des délais de renouvellement.

¹² Article 9 du code civil.

Les effets et biens personnels apportés par le résident sont remis, après inventaire et selon la volonté du résident, à la famille, aux héritiers ou au notaire chargé de la succession. Les éventuels frais d'huissier pour inventaire et mises sous scellés sont à la charge des héritiers. Si au bout d'un an et un jour les effets n'ont toujours pas été repris par les héritiers, l'établissement en devient propriétaire et se garde le droit de les utiliser comme il le souhaite.

Article 42 : Pourboires au personnel

Il est rappelé que les pourboires au personnel sont formellement interdits¹³. Les actes de ventes ou d'achats entre les résidents et le personnel sont également prohibés.

IV. – Prestations hôtelières

Article 43 : Entrée

L'entrée est effectuée en semaine du lundi au vendredi entre 14 heures et 16 heures. Le nouveau résident est accueilli par la direction de l'établissement et l'infirmière qui procède à son installation dans la chambre et le présente à l'équipe de soins. Cette équipe réalise avec le résident l'état des lieux de la chambre et procède à l'inventaire des biens personnels et du mobilier qu'il apporte. Cet inventaire est signé par le résident et la direction de l'établissement.

Article 44 : Traitement du linge et vêtements

A l'arrivée du nouveau résident, la lingère procède en sa compagnie à un inventaire de son trousseau puis marque l'ensemble du linge à son nom. Le linge de maison (draps, couvertures, etc.) est fourni et entretenu par l'établissement. Le linge personnel (vêtements et linge de toilette) du résident est également quotidiennement blanchi, entretenu par le service lingerie de l'établissement et restitué trois fois par semaine, à l'exception du linge fragile (soie, laine, thermoélectrique, etc.) qui peut être traité par un pressing externe aux frais du résident. Le résident peut éventuellement refuser le traitement de son linge par l'établissement : dans ce cas, l'établissement décline toute responsabilité sur l'état de propreté des vêtements personnels ainsi que sur la perte de linge non marqué.

Article 45 : Détérioration du linge

Tout le linge anormalement détérioré ou perdu lors de son traitement par le service de lingerie sera remplacé aux frais de l'établissement.

Article 46 : Renouvellement du vestiaire

Les vêtements étant très régulièrement changés, ils subissent une usure plus rapide qu'à l'accoutumée : ainsi les vêtements, usés ou manquants au trousseau, sont signalés au résident ou à sa famille par une feuille de liaison. Ils sont à remplacer dès

que possible par le résident qui transmet les nouveaux, avant première utilisation, à la lingerie pour marquage à son nom.

Article 47 : Grenouillères

L'évolution de la dépendance du résident peut entraîner la nécessité d'utiliser la nuit, pour son confort et sa sécurité, des vêtements adaptés appelés « grenouillères ». Ces vêtements sont à la charge de l'établissement.

Article 48 : Equipement de la chambre

La chambre est meublée par l'établissement d'un lit, d'un chevet, d'une table ou d'une table de lit mobile, d'un fauteuil, d'une armoire ou d'un placard. Elle est équipée en outre d'un système électronique « appel malade » permettant au résident de joindre immédiatement, de son lit, l'équipe de soins en cas de problème. Pour une meilleure sécurité, elle est également munie d'une détection incendie¹⁴. Enfin, la chambre dispose d'un branchement pour la télévision ainsi que d'une prise de téléphone.

Article 49 : Personnalisation de la chambre

L'établissement conseille vivement au résident de personnaliser sa chambre avec cadres, télévision ou petits effets personnels dans la mesure où cela n'entraîne pas de gêne pour sa santé et sa sécurité ainsi que celle du personnel chargé de l'accompagner dans les actes de la vie courante. Si l'évolution de santé ou de dépendance vient à le nécessiter, l'établissement se garde le droit de modifier la disposition du mobilier de la chambre pour permettre une meilleure réalisation des soins.

Article 50 : Bibelots et affaires personnelles du résident

L'établissement se dégage de toute responsabilité dans l'entretien de bibelots divers (petits objets de décorations, poupées, etc.) et du rangement des affaires personnelles du résident (livres, revues, papiers personnels, etc.) dans les armoires ou placards. Ainsi, pour une meilleure hygiène, il est ainsi fortement conseillé de ne pas entreposer trop de bibelots. Le personnel d'entretien et de ménage ne peut être tenu responsable de la perte, du vol ou de la casse des bibelots.

Article 51 : Ménage, entretien, réparations et charges

Le personnel assure le ménage de la chambre ainsi que du mobilier fourni par l'établissement¹⁵. Les petites réparations sont réalisées directement par le service entretien de l'établissement. L'eau, l'électricité et le chauffage sont comprises dans le tarif hébergement.

Article 52 : Organisation et affectation des locaux

¹⁴ Ce qui interdit formellement de fumer dans la chambre, comme dans l'ensemble de l'établissement.

¹⁵ L'établissement ne peut en effet prendre la responsabilité d'entretenir le mobilier personnel, celui-ci nécessitant le plus souvent un entretien *ad hoc*, les détergents ou produits désinfectants utilisés par l'établissement étant trop corrosifs. Par ailleurs, le protocole de ménage de l'établissement ne peut inscrire le mobilier propre à chaque résident.

¹³ Article L331-4 du code de l'action sociale et des familles.

L'établissement dispose d'une signalétique indiquant l'usage à caractère public ou privé de ses locaux. Les résidents et visiteurs sont tenus de respecter la destination préconisée par voie d'affichage.

Article 53 : Salles à manger climatisées

Les salles à manger de l'établissement sont climatisées : elles permettent d'accueillir tous les résidents durant les fortes chaleurs, même en dehors des repas. La climatisation est réglée par le personnel de salle.

Article 54 : Restauration

Les repas sont préparés sur site et servis en salle à manger. Si l'état de santé ou de dépendance le recommande, et sur décision médicale, ils sont pris en chambre. Les régimes médicalement prescrits sont respectés. Les menus hebdomadaires sont affichés à proximité des salles à manger. Toute absence à un repas doit être signalée la veille à un agent du service où est accueilli le résident. Les résidents sont placés en salle à manger par le personnel de l'établissement dans un esprit de convivialité pour faire du repas un moment partagé et agréable.

Article 55 : Equilibre alimentaire

Les menus sont équilibrés. Ils respectent un plan diététique élaboré sur un roulement d'un mois. Lorsqu'un résident n'aime pas certains plats (poissons, abats, etc.), un menu de substitution peut lui être proposé. Cependant, dans la mesure du possible, il est conseillé de respecter le menu du jour afin de garantir un bon équilibre alimentaire.

Article 56 : Horaires des repas

Les horaires respectent les intervalles préconisés : petit-déjeuner : à partir de 7 heures en chambre ; déjeuner : à midi en salle à manger (à 11 heures 15 en chambre) ; goûter : à 15 heures 30 en chambre ou en salle à manger ; dîner : à 19 heures en salle à manger (à 18 heures 15 en chambre) ; collation : en soirée en chambre.

Article 57 : Repas visiteurs

Les résidents ont la possibilité d'inviter parents ou amis à déjeuner ou à dîner : il leur suffit de prévenir un agent du service la veille. Le prix du repas est fixé chaque année par le Conseil d'administration puis affiché sur un panneau à proximité des salles à manger. Les repas sont à régler au secrétariat : les horaires d'ouverture sont de 9h00 à 12h30 et de 13h30 à 18h00 et de 9 heures à 12 heures tous les samedis matins. Les repas non réglés par les familles ou les visiteurs seront facturés au résident concerné ou, le cas échéant, retenus sur son argent de poche.

Article 58 : Commission menus

Une « commission menus », ouverte aux résidents, aux familles et aux tuteurs, se réunit une fois par trimestre et

accueille les souhaits de ceux-ci pour les repas. Elle est l'occasion d'échanger sur la qualité des préparations et tout ce qui concerne le moment du repas. C'est également lors de cette rencontre que le menu du repas de saison est discuté et défini.

Article 59 : Produits d'hygiène

Les produits d'hygiène personnels (savon, shampoing, crème, parfum, lames de rasoir, etc.) peuvent être fournis par l'établissement, aux frais des résidents, et distribués dans les chambres à la demande : une facture annuelle leur est alors adressée. Les produits d'hygiène utilisés par le personnel lors des douches ou des bains réalisés dans les salles de bains communes sont fournis par l'établissement.

Article 60 : Animation

Des animations gratuites sont régulièrement organisées par l'établissement : jeux de cartes, loto, gymnastique douce, ateliers manuels, de pâtisserie, etc. Chacun est invité à y participer.

Article 61 : Portes ouvertes

Chaque année, à l'occasion de la « Sainte Elisabeth », les familles sont invitées à la journée « portes ouvertes » de l'établissement. Elles peuvent visiter l'établissement et rencontrer les professionnels qui y travaillent.

Article 62 : Sorties et spectacles

Certaines prestations ponctuelles d'animation, comme des sorties ou des spectacles, sont signalées au cas par cas et précisent les conditions financières de participation. Le transport est réalisé par l'établissement lors des sorties à l'extérieur. Celles-ci sont couvertes par l'assurance de l'établissement.

Article 63 : Association des Amis de Sainte Elisabeth

Les bénévoles qui interviennent dans l'établissement sont fédérés en une association « Les Amis de Sainte Elisabeth » dans laquelle le directeur est membre de droit. Le but de cette association est de coordonner l'ensemble des actions bénévoles menées auprès des résidents et de proposer des animations tout au long de l'année.

Article 64 : Téléphone

S'il le souhaite, le résident peut disposer d'un téléphone personnel dans sa chambre en souscrivant à un abonnement téléphonique auprès de l'établissement. Celui-ci lui permet d'utiliser le réseau interne gratuitement et sa famille pourra le contacter directement et à tout moment. L'abonnement comprend des frais d'abonnement mensuel fixes ainsi que des frais de communication selon les unités consommées. L'installation est immédiate et gratuite. Les frais, qui font l'objet d'une facture détaillée, sont transmis aux résidents avec la facturation des frais de séjour. Les résidents peuvent, s'ils le

souhaitent, se procurer auprès de l'établissement un combiné téléphonique adapté aux personnes âgées. Les tarifs sont fixés en Conseil d'administration et peuvent être revus annuellement.

Article 65 : Téléphone portable

Les téléphones portables doivent être désactivés à l'intérieur de l'établissement afin d'éviter toute interférence avec le système d'appel malade et le réseau téléphonique interne.

Article 66 : Courrier

Le courrier est distribué chaque jour vers 11 heures. Le courrier à expédier est relevé dans la boîte aux lettres située près de l'accueil chaque jour en début d'après-midi du lundi au vendredi.

Article 67 : Courrier ou colis en recommandé

Les courriers ou colis en recommandé ne peuvent être signés par les secrétaires mais par le résident lui-même conformément aux prescriptions de la Poste. Si des familles souhaitent envoyer des lettres ou des colis en recommander à leur parent, pour s'assurer de leur destination, l'établissement conseille d'établir leurs envois au nom de l'établissement au cas où le résident ne serait pas en mesure de le signer lui-même.

Article 68 : Animaux domestiques

Les animaux domestiques peuvent être autorisés par le directeur dans la mesure où ils n'entravent pas la tranquillité, l'hygiène et la sécurité du service. Les autorisations ne sont attribuées qu'au cas par cas selon l'animal et ses conditions éventuelles de garde par son propriétaire.

Article 69 : Stationnement

Le stationnement de véhicules est autorisé dans l'enceinte de l'établissement, sur le parking prévu à cet effet. Les véhicules des résidents doivent être garés aux emplacements indiqués par l'administration. Ils doivent être soigneusement fermés à clé : l'établissement n'est pas responsable en cas de dégradation ou de vol.

Article 70 : Visites règlementées

Les journalistes, photographes, démarcheurs ou représentants de commerce ne peuvent entrer dans l'enceinte de l'établissement sans autorisation expresse du directeur. D'une manière générale, toute personne extérieure souhaitant pénétrer dans l'établissement, hormis pour des visites aux résidents, doit se faire connaître auprès du personnel d'accueil ou du personnel de soins en dehors des heures d'ouverture du secrétariat.

Article 71 : Rencontres avec la direction

Les usagers peuvent à tout moment solliciter une rencontre avec la direction qui les reçoit immédiatement. En cas d'impossibilité, il fixe un rendez-vous. Le directeur se tient à la disposition de chacun et entend toutes les remarques concernant les conditions d'accueil et d'accompagnement des personnes âgées.

V. – Prestations d'accompagnement et de soins

Article 72 : Objectifs d'accueil

Les objectifs d'accueil sont les suivants : accueillir le résident dans de bonnes conditions de logement et de sécurité ; assurer son bien-être physique et moral ; offrir des prestations hôtelières de qualité (cuisine, lingerie, entretien) ; aider le résident dans l'accomplissement des actes de la vie courante et la réalisation des soins d'hygiène ; accompagner le résident dans ses démarches administratives ; assurer la surveillance médicale ainsi que la permanence des soins ; favoriser le maintien et le développement de son autonomie ; stimuler le résident pour maintenir son autonomie, dans le respect de ses capacités ; favoriser son insertion au sein de l'établissement ; encourager sa citoyenneté ; maintenir ses relations familiales et sociales ; assurer un accompagnement digne, dans la mesure des moyens du service.

Article 73 : Lieu de vie "Etxenoa"

Selon leurs besoins, les résidents peuvent être accueillis dans un lieu de vie spécifique dénommé "Etxenoa", ouvert du lundi au dimanche de 09h30 à 18h30. Etxenoa dispose de ses propres locaux comprenant un espace repas, une pièce de repos et des installations sanitaires. L'équipe d'Etxenoa propose aux résidents des activités sociales et thérapeutiques : couture, atelier cuisine, jeux de société, lecture de journaux, promenades...

Article 74 : Transmissions et traçabilité

Les informations quotidiennes concernant les résidents sont renseignées sur un logiciel informatique par l'équipe de soins. Cette procédure permet une transmission instantanée des informations ainsi qu'une traçabilité de la prise en charge des résidents. L'établissement développe par ailleurs une traçabilité concernant l'ensemble des appels des résidents.

Article 75 : Evaluation de la qualité

La qualité du service est évaluée à l'aide d'un questionnaire de satisfaction annexé au contrat de séjour.

Article 76 : Prise en charge médicale

Chaque résident désigne dès son arrivée dans l'établissement son médecin traitant. Celui-ci assure une surveillance médicale régulière et intervient sur appel du médecin coordonnateur ou de l'infirmière. L'établissement assure une surveillance permanente 24 heures sur 24. En cas d'urgence il sera fait appel au médecin traitant ou, selon l'heure, au médecin de garde.

Article 77 : Médecin coordonnateur

Le médecin coordonnateur, salarié de l'établissement, répond à un objectif de santé publique par une meilleure prise en charge gérontologique. Il assure une mission de coordination de l'ensemble des interventions médicales dans le respect des dispositions réglementaires¹⁶. Il élabore le projet de soins, organise la coordination et la permanence de soins, donne un avis sur les admissions, évalue la dépendance et les soins¹⁷. Enfin sa mission s'accompagne d'une fonction d'information et de formation.

Article 78 : Dossier médical

Un dossier médical complet et informatisé est établi pour chaque résident ; il comprend toutes les données nécessaires à son suivi médical (bilan d'entrée, observations, interventions des médecins, archivage des examens, etc.). Il est tenu à jour par l'équipe de soins en collaboration avec le médecin traitant. Toutes les informations relatives à la prise en charge médicale et paramédicale, à l'organisation des différentes aides à la dépendance, à la situation globale et aux projets concernant chaque résident peuvent être obtenues auprès du médecin coordonnateur de l'établissement.

Article 79 : Médicaments

Chaque résident désigne également la pharmacie de son choix pour son approvisionnement en médicaments¹⁸. Pour leur sécurité, ce sont les infirmières de l'établissement qui préparent les médicaments.

Article 80 : Produits d'incontinence

Les produits d'incontinence sont fournis par l'établissement. L'équipe de soins détermine le nombre, le type et la marque des produits pour chaque résident (change anatomique, change complet, pants, etc.) selon son niveau d'incontinence et son niveau d'autonomie.

Article 81 : Consultations spécialisées et hospitalisations

La demande d'intervention d'un spécialiste ou la décision d'hospitalisation se fait sur décision du médecin traitant, en accord avec son patient. L'établissement, n'étant pas habilité à réaliser le transport des personnes lors d'une hospitalisation, prévient la famille qui peut décider d'accompagner elle-même le résident et ne pas faire appel à une compagnie d'ambulances. Selon la réponse de la famille, l'établissement prévoit les conditions du transfert et transmet les documents administratifs et médicaux nécessaires.

Article 82 : Conventions avec des établissements de soins

L'établissement Sainte Elisabeth a signé une convention de partenariat avec :

- l'établissement de soins le plus proche, la clinique Sokorri de Saint-Palais¹⁹, prévoyant notamment une coordination en cas de fortes chaleurs. Chaque résident, cependant, demeure libre de déterminer l'établissement de son choix ;

- le Centre Hospitalier Spécialisé de Pau qui prévoit la visite régulière d'un médecin psychiatre ainsi que des entretiens avec des infirmiers psychiatriques. La liste des résidents à consulter est proposée par le médecin coordonnateur de l'établissement ;

- la structure d'hospitalisation à domicile "Santé service Bayonne et Régions" qui prévoit son intervention si le personnel de l'Accueil Sainte Elisabeth n'est pas en mesure de pouvoir répondre aux besoins en soins d'un résident ;

- le réseau gérontologique et CLIC "Gaves et Bidouze".

Article 83 : Organisation et déroulement des soins

Le médecin coordonnateur et l'infirmière coordinatrice organisent le déroulement des soins dans un souci de qualité, d'égalité et selon les moyens dont dispose l'établissement. Considérant les contraintes liées à la collectivité, les résidents sont invités à respecter les horaires, la nature des soins prodigués ainsi que le personnel chargé de les effectuer.

Article 84 : Accompagnement des actes essentiels de la vie courante

L'établissement accompagne le résident dans l'accomplissement des actes essentiels de la vie en recherchant - autant que possible - la participation de celui-ci, l'objectif étant de rétablir ou de maintenir le plus haut degré d'autonomie. Les aides apportées au résident concernent la toilette, l'habillement, l'alimentation, la surveillance médicale, les transferts et les déplacements dans l'enceinte de l'établissement.

Article 85 : Lutte contre la maltraitance

L'établissement met tout en œuvre pour prévenir et éviter les actes de maltraitance. Selon le protocole de traitement de la maltraitance défini par l'établissement, toute personne témoin d'un acte de maltraitance est tenue d'établir un signalement auprès de l'infirmière référente, du médecin coordonnateur ou du directeur.

Article 86 : Mesures de contention

Toute mesure de contention est réalisée dans le seul intérêt du résident. Elle relève d'une décision d'équipe et est subordonnée à une décision médicale. Toute mesure de contention doit être l'objet d'une communication au résident et à sa famille. Seul le cas de « force majeure » (caractère imminent, inévitable, imprévisible et préjudiciable) peut outrepasser ces trois principes fondamentaux, dans l'intérêt et la sécurité du résident.

Article 87 : Recueil des plaintes

¹⁶ Arrêté du 26 avril 1999.

¹⁷ Le médecin coordonnateur renseigne les grilles « AGGIR » et établit le rapport médical annuel.

¹⁸ La pharmacie choisie devra assurer la livraison des médicaments.

¹⁹ Cet établissement dispose d'un service d'urgences.

Afin d'améliorer le traitement des plaintes des résidents, l'établissement a mis en place un « recueil des plaintes ». En ligne sur le réseau informatique, le personnel inscrit à tout moment les plaintes émises par les résidents. Ces plaintes concernent la qualité du service, la qualité des soins ou tout incident survenu lors de leur séjour. Le recueil des plaintes fait l'objet d'une évaluation annuelle. Il est mis à la disposition du Conseil de la vie sociale.

Article 88 : Médaillon électronique

Sur avis médical, les résidents peuvent porter sur eux un médaillon électronique d'assistance leur permettant, par simple pression, d'appeler à l'aide en cas de problème.

Article 89 : Transfert de chambre

A la date de la signature du contrat de séjour, une chambre est attribuée au nouveau résident. Si, ultérieurement, l'évolution de la santé ou de la dépendance du résident vient à le nécessiter, et sur avis du médecin coordonnateur de l'établissement, le transfert vers une autre chambre plus adaptée pourra être effectué. Tout transfert fera l'objet d'une discussion avec le résident et d'une information à sa famille.

Article 90 : Commission d'orientation

La Commission d'orientation de l'établissement est composée du directeur, du médecin coordonnateur et du chef de service éducatif du foyer de vie. Elle est chargée de déterminer l'orientation en maison de retraite des personnes handicapées de plus de 60 ans vivant au foyer de vie.

Article 91 : Accompagnement de la fin de vie

Dans le cadre de l'accompagnement de la fin de vie, ou lorsqu'un résident est particulièrement souffrant, un membre de la famille peut rester auprès de lui pour le veiller : un lit d'appoint est alors mis à sa disposition.

Article 92 : soins dentaires et pédicurie

Les résidents font appel aux intervenants de leur choix. Le résident règle le praticien puis est ensuite remboursé, à l'acte, par sa caisse d'assurance maladie au même titre qu'à domicile.

Article 93 : Coiffure et Esthétique

L'établissement met à la disposition des coiffeurs et esthéticiennes professionnels un salon de coiffure et un salon d'esthétique. Les rendez-vous sont pris par le secrétariat. Ces services sont à la charge des résidents, au même titre qu'à domicile.

Article 94 : Transports et déplacements à l'extérieur

L'établissement n'étant pas habilité à réaliser le transport des personnes lors d'une hospitalisation, d'un rendez-vous médical ou d'une sortie à titre privé, les références des compagnies de

taxis et d'ambulances locales sont communiquées aux personnes intéressées. Toutefois, dans un esprit de bienfaisance, une religieuse de l'établissement peut effectuer certains accompagnements dans la mesure de sa disponibilité et de sa capacité à assurer la sécurité du résident. L'établissement est assuré lors de ces transports.

VI. – Sécurité

Article 95 : Mesures relatives à la sûreté des personnes et des biens

L'établissement met tous les moyens dont il dispose pour assurer la sûreté des personnes et des biens. L'ensemble des vérifications techniques obligatoires est consigné dans le registre de sécurité consultable sur simple demande par les instances représentatives des usagers et du personnel.

Article 96 : Consignes de sécurité

Les résidents sont invités à lire attentivement les consignes de sécurité en cas d'incendie. Par mesure de sécurité, il est interdit de modifier les installations électriques existantes, d'utiliser tout appareil à carburant liquide, solide, gazeux, ainsi que des couvertures chauffantes. L'usage de la bougie est prohibé. Il est également interdit, pour des raisons d'hygiène et de sécurité, mais aussi par respect de la vie en collectivité, du respect d'autrui²⁰ et par respect pour le personnel, de fumer à l'intérieur des locaux.

Article 97 : Mesures en cas d'urgence ou de situation exceptionnelle

Pour assurer la meilleure sécurité possible, l'établissement rappelle aux usagers qu'il convient, en cas d'urgence ou de situation exceptionnelle, de suivre les consignes indiquées par le personnel qui est formé aux exercices de sécurité. Celui-ci est chargé d'appliquer les protocoles d'urgence prévus à cet effet.

Article 98 : Formation du personnel

Le personnel est formé chaque année aux consignes liées à la sécurité incendie. Dans ce cadre, les salariés apprennent à utiliser les équipements de sécurité : manipulation d'extincteurs sur feu réel et lecture des consignes de la centrale incendie²¹. Une formation annuelle concernant l'évacuation horizontale est également organisée chaque année.

Article 99 : Surveillance de nuit

Les trois veilleuses de nuit sont présentes sur le site entre 21 heures et 7 heures. Equipées d'un système PTI²², elles effectuent trois rondes systématiques par nuit et répondent aux appels des résidents. Si les résidents ne souhaitent pas ces interventions, il leur est demandé de signer une décharge.

²⁰ Loi n° 91-32 du 10 janvier 1991 et décret n° 92-478 du 29 mai 1992.

²¹ Tous les locaux de l'établissement disposent d'un système de détection incendie.

²² « Protection Travailleur Isolé » : en cas de malaise ou d'agression, le PTI déclenche une alarme sur l'autre téléphone des veilleuses.

Article 100 : Sécurité électrique

Par mesure de sécurité, les convecteurs électriques sont interdits et seules les multiprises à cordon sont tolérées. Enfin, pour diminuer les risques de départ de feu, l'établissement interdit les téléviseurs âgés de plus de 10 ans.

Article 101 : Sécurité alimentaire

Afin d'assurer la meilleure sécurité alimentaire possible, la cuisine développe depuis plusieurs années la démarche dite « HACCP²³ » qui analyse les points à risques dans la confection et la distribution des repas. La cuisine se soumet par ailleurs à des contrôles bactériologiques réguliers réalisés par un laboratoire privé. Enfin, elle met en pratique des autocontrôles de surfaces pour vérifier la bonne mise en œuvre des protocoles définis dans le cadre de l'amélioration de la qualité engagée lors de la convention tripartite.

Article 102 : Vigilances sanitaires

L'établissement met en œuvre les vigilances sanitaires visant notamment à prévenir les risques liés aux fortes chaleurs, aux infections nosocomiales ainsi qu'à l'amiante ou aux légionelles.

VII. – Responsabilités

Article 103 : Responsabilité civile

Une assurance collective responsabilité civile, contractée par l'établissement, couvre le personnel et l'ensemble des résidents, garantissant notamment les accidents causés aux résidents eux-mêmes ou aux tiers par le fait soit du personnel, soit du matériel ou des immeubles, soit des résidents eux-mêmes. Cette assurance n'intervient pas lorsque le résident se trouve en dehors de tout lien avec l'établissement : par exemple, lors d'un séjour en famille. Il est donc vivement conseillé de souscrire une assurance responsabilité civile personnelle.

Article 104 : Responsabilité pénale

Chaque résident est pénalement responsable de ses actes²⁴. Les dispositions pénales en vigueur s'appliquent donc à l'encontre du résident accueilli en cas de comportement répréhensible : des procédures d'enquêtes administratives, de police ou de justice peuvent être déclenchées.

Article 105 : Objets de valeur

Il est vivement recommandé au résident, notamment lors de son entrée dans l'établissement, de déposer tout objet de valeur ou sommes d'argent importantes au coffre de l'établissement et de ne conserver que le strict nécessaire. A défaut de cette précaution, l'établissement ne pourra être tenu

responsable des vols et pertes survenus pendant le séjour du résident²⁵.

Article 106 : Détérioration de biens

Toute détérioration de biens provoquée par une utilisation malveillante ou inappropriée sera facturée au résident responsable du dommage.

Article 107 : Violence sur autrui

Il est rappelé que les faits de violences de toutes sortes sur autrui sont susceptibles d'entraîner des procédures administratives et judiciaires.

VIII. – Sanctions pour non-respect des obligations

En cas de non-respect des règles établies par le règlement de fonctionnement, des sanctions peuvent être prononcées et mises en œuvre :

Article 108 : Observation

Une rencontre informelle entre le directeur et le résident est organisée afin de prendre toutes les mesures nécessaires pour modifier le comportement inadapté du résident.

Article 109 : Mise en garde

Une rencontre formelle entre le directeur, le résident et sa famille ou son représentant légal est organisée afin de prendre toutes les mesures nécessaires pour modifier le comportement inadapté du résident.

Article 110 : Avertissement

En cas d'actes graves, de manquements ou de non-respect du règlement de fonctionnement, l'avertissement est prononcé par le directeur, après un entretien formel avec le résident, sa famille ou son représentant légal.

Article 111 : Mise à pied

En cas d'actes graves nécessitant un éloignement temporaire, une mise à pied est notifiée par écrit au résident ainsi qu'à son représentant légal, après un entretien formel.

Article 112 : Renvoi

En cas d'actes très graves rendant impossible la poursuite de la prise en charge du résident, le directeur signifie au résident ainsi qu'à son représentant légal son renvoi de l'établissement dans le respect des textes en vigueur.

²³ « Hazard Analysis Critical Control Point ».

²⁴ En dehors des personnes placées sous tutelle.

²⁵ Article L1113-1 du code de la santé publique.