



RÈGLEMENT DE FONCTIONNEMENT

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

LES GLYCINES

20 rue Principale
72 510 MANSIGNÉ

☎ 02.43.46.15.69

✉ accueil.mansigne@residences-aune.fr

www.residences-aune.fr

S o m m a i r e

I. RÈGLES DE VIE COLLECTIVE.....	4
1.1. La sécurité des biens et des personnes.....	4
1.1.1. La sécurité des personnes.....	4
1.1.2. Les biens et valeurs personnels.....	4
1.1.3. Les assurances.....	4
1.2. Règles de conduite.....	4
1.2.1 Le respect d'autrui.....	4
1.2.2 Les sorties.....	4
1.2.3 Les visites.....	4
1.2.4 La fermeture des portes d'accès à l'établissement.....	5
1.2.5 L'alcool.....	5
1.2.6 Les nuisances sonores.....	5
1.2.7 Le respect des biens et équipements collectifs.....	5
1.2.8 La sécurité.....	5
1.2.9 Les dons et pourboires.....	5
1.3. Les situations exceptionnelles.....	5
1.3.1. Les situations de gestion de crise.....	5
1.3.2. La sécurité incendie.....	5
1.3.3. La sécurité sanitaire.....	6
1.4. L'organisation des locaux collectifs et privés.....	6
1.4.1. Les chambres.....	6
1.4.2. Les locaux collectifs.....	6
1.5. Les repas.....	6
1.5.1 L'organisation.....	6
1.5.2 Les menus.....	6
1.6. Le linge et son entretien.....	7
1.7. La pratique religieuse, politique et/ou philosophique.....	7
1.8. L'exercice de la sexualité.....	7
1.9. Le droit à l'image.....	7
1.10. Le courrier.....	7
1.10.1 La réception.....	7
1.10.2 L'envoi.....	7
1.11. L'accès à l'établissement.....	7
1.12. Les animaux.....	7
1.13. Les prestations bien-être.....	8

II.	RELATIONS AVEC LES FAMILLES ET LES PROCHES.....	8
2.1.	Les plaintes et réclamations	8
2.2.	Remerciements	8
2.3.	Prévention de la violence et de la maltraitance	8
III.	PROTECTION DES DONNÉES.....	8
3.1.	Le dossier du résident.....	8
3.1.1	Les règles de confidentialité	8
3.1.2	Le droit de consultation	9
3.1.3	Les informations sur l'hébergement de données de santé à caractère personnel .	9
3.2	RGPD	9

P R E A M B U L E

Vu le décret n°2003-1095 du 14 novembre 2003 relatif au règlement de fonctionnement institué par l'article L. 311-7 du Code de l'action sociale et des familles,

Le présent document, adopté par le Conseil d'Administration, s'adresse aux personnes accueillies et à leurs familles. Il définit les règles générales et permanentes d'organisation et de fonctionnement de l'établissement dans le respect des droits et des libertés de chacun. Il précise, également, les modalités d'association de la famille à la vie de l'établissement.

I. RÈGLES DE VIE COLLECTIVE

1.1. La sécurité des biens et des personnes

1.1.1. La sécurité des personnes

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

1.1.2. Les biens et valeurs personnels

Lors de l'entrée de tout nouveau résident, il importe que soient déposés auprès du comptable public les valeurs mobilières, sommes d'argent, titres, bijoux ou objets de valeur appartenant au résident.

L'établissement ne saurait être tenu responsable en cas de perte, de vol ou de dégradation.

1.1.3. Les assurances

L'établissement est assuré pour l'exercice de ses différentes activités, dans le cadre des lois et réglementations en vigueur. Ces assurances n'exonèrent pas la personne hébergée des dommages dont elle pourrait être la cause. Elle a, donc, été informée de l'obligation de souscrire à ses frais une assurance Responsabilité Civile (RC) individuelle et a présenté une police d'assurance. La personne hébergée s'engage à la renouveler chaque année.

La personne hébergée certifie être informée de la recommandation qui lui a été faite de souscrire une assurance de ses biens et objets personnels contre le vol.

1.2. Règles de conduite

Le bon fonctionnement de l'établissement suppose le respect de règles de vie commune.

1.2.1 Le respect d'autrui

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

Une hygiène corporelle satisfaisante pour le résident et son entourage est nécessaire.

1.2.2 Les sorties

Chacun peut aller et venir librement. En cas d'absence, afin d'éviter toute inquiétude et d'organiser le service, l'information sur les absences sera donnée à l'infirmière ou au secrétariat. A défaut, l'établissement mettra en œuvre une recherche de la personne dès qu'il se sera rendu compte de son absence.

1.2.3 Les visites

Les horaires des visites ne sont pas imposés car l'établissement est un lieu de vie.

L'accès des visiteurs est libre mais nulle personne de l'extérieur ne peut accéder à une chambre sans le consentement de la personne. Par conséquent, si un résident ne souhaite pas recevoir des personnes dont il juge la visite inopportune, le signalement doit se faire auprès d'une infirmière.

Toute personne étrangère à l'établissement doit se faire connaître auprès du personnel.

Les journalistes, photographes, démarcheurs et représentants ne peuvent rendre visite aux résidents sans l'accord préalable de la direction. Il en va de même pour les bénévoles extérieurs, qu'ils appartiennent ou non à une association.

Les visiteurs et familles peuvent être accompagnés d'un animal de compagnie tenu en laisse, et éventuellement avec une muselière si nécessaire. Tous les vaccins de l'animal doivent être à jour. Les visiteurs ne doivent pas troubler la sérénité des lieux ni en gêner le fonctionnement.

Les familles accompagnées de jeunes enfants devront veiller à ce qu'ils ne perturbent pas le calme et la sérénité des autres résidents. Les enfants devront rester sous la surveillance permanente de leurs parents.

La direction a un pouvoir de police administrative au sein de la résidence et peut en refuser l'accès si les circonstances le justifient.

1.2.4 La fermeture des portes d'accès à l'établissement

Lorsque les portes d'accès à l'établissement sont fermées, un interphone est à la disposition des visiteurs. Par soucis de sécurité, il est demandé aux visiteurs, à leur départ, et lorsque les portes sont fermées, de bien vouloir en informer le personnel.

1.2.5 L'alcool

L'abus de boissons alcoolisées est interdit.

1.2.6 Les nuisances sonores

L'utilisation d'appareil de radio, de télévision ou de tout autre système phonique se fera avec discrétion. En cas de difficultés auditives, le port d'un casque sera demandé.

1.2.7 Le respect des biens et équipements collectifs

Chaque résident doit, dans la mesure de ses possibilités, veiller à ne pas nuire à la propreté des locaux et respecter le mobilier mis à sa disposition.

1.2.8 La sécurité

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

L'utilisation d'appareillage ne doit pas être détournée de son objet.

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.

1.2.9 Les dons et pourboires

Il est interdit au personnel de recevoir des pourboires ou des dons de toutes natures, et nous vous remercions de bien vouloir appliquer ce principe qui permet le respect de l'égalité de chaque résident devant les prestations offertes dans le cadre de la tarification en vigueur.

Toute donation du personnel envers le résident est interdite pour la même raison.

1.3. Les situations exceptionnelles

1.3.1. Les situations de gestion de crise

Conformément à la circulaire n° NOR INTE 04 000 570 du 12 mai 2004, un plan bleu a été élaboré au sein de l'établissement.

D'une façon générale, ce plan a pour objet de fixer le mode d'organisation de l'institution en cas de crise.

1.3.2. La sécurité incendie

Conformément à la réglementation en vigueur, la commission de sécurité effectue des visites périodiques de l'établissement. Les locaux sont équipés de détecteurs d'incendie et de dispositifs de sécurité appropriés. Des exercices et formations contre l'incendie, à l'attention du personnel, sont régulièrement organisés.

Les personnes pénétrant dans l'établissement (personnels, familles, visiteurs...) doivent respecter certains principes pour que la sécurité soit réellement effective.

La sécurité est l'affaire de tous, à tout instant.

L'usage du tabac ou le vapotage sont strictement interdits dans les lieux publics. Il est donc, rigoureusement interdit de fumer ou de vapoter dans l'établissement.

Le résident peut fumer ou vapoter dans sa chambre à condition de ne pas provoquer de tabagisme passif auprès du personnel.

Pour la même raison, il est interdit d'utiliser des appareils électriques dans la chambre sans autorisation du service technique (ex : chauffage d'appoint, couverture chauffante, lampe de chevet, fer à repasser...).

Afin de respecter les normes en vigueur, l'établissement vous demande de bien vouloir vérifier vos multiprises.

Pour tous renseignements les agents du service technique restent à votre disposition.

1.3.3. La sécurité sanitaire

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

1.4. L'organisation des locaux collectifs et privés

1.4.1. Les chambres

L'établissement est composé de chambres individuelles ou double dont certaines ne disposent pas de douche. Celles-ci sont aménagées par l'établissement, qui met à disposition le mobilier composé d' :

- un lit d'une personne,
- un chevet,
- une table et une chaise,
- un fauteuil de repos.

Les chambres sont considérées comme étant le domicile des résidents et peuvent être personnalisées (commode, table, bibelots, cadres et/ou photographies...) d'une manière compatible avec l'état de santé, la superficie affectée, la sécurité et l'organisation des soins tant pour le résident que pour le personnel et les visiteurs.

Les chambres sont équipées de prises téléphone, prises de télévision, sonnette d'appel et voilage.

La literie est fournie (alèse, couverture, dessus de lit, drap).

Le cabinet de toilette comporte WC et lavabo.

La chambre est un lieu privé du résident muni d'une serrure, mais les règles d'hygiène et de sécurité peuvent amener le personnel à rentrer dans le logement.

Les petites réparations sont effectuées par le service technique de l'établissement et sont comprises dans le tarif journalier.

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

1.4.2. Les locaux collectifs

L'établissement est accessible aux personnes à mobilité réduite

1.5. Les repas

1.5.1 L'organisation

Le petit déjeuner est distribué dans les chambres ou dans les salles à manger du service.

Le déjeuner et le dîner sont servis dans la salle à manger sauf pour le résident dont l'état de santé ne le permet pas. Si un résident est malade, nous pourrions servir les repas dans la chambre.

Toute absence ou retard du résident doit être signalé le plus tôt possible à un agent de l'établissement.

Le résident peut inviter les personnes de son choix à déjeuner. Lorsque le service le permet, un maximum de 4 invités sera accepté pour l'ensemble de l'établissement. Il convient de prévenir le secrétariat 48 à 72h avant.

Le prix du repas est fixé par le Conseil d'Administration et communiqué aux intéressés par voie d'affichage. Celui-ci est à la charge des familles qui doivent s'en acquitter à réception de la facture transmise par la Paierie Départementale du Mans.

1.5.2 Les menus

Les menus sont affichés dans l'établissement. Ils sont élaborés par la diététicienne et les cuisiniers sur la base d'un plan alimentaire.

Les goûts alimentaires sont respectés dans la mesure du possible : le résident est consulté sur ces goûts lors de l'entrée.

Les régimes alimentaires médicalement prescrits sont pris en compte.

1.6. Le linge et son entretien

Le linge plat (draps, serviettes de table, serviette de toilette, drap de bain, ...) est fourni par l'établissement. Le linge personnel est apporté par le résident selon une liste non exhaustive fournie à la préadmission. Le marquage et l'entretien du linge sont à la charge de l'établissement sans supplément.

1.7. La pratique religieuse, politique et/ou philosophique

Les personnels et les bénéficiaires s'obligent à un respect mutuel des croyances, convictions et opinions. Ce droit à la pratique religieuse s'exerce dans le respect de la liberté d'autrui et sous réserve que son exercice ne trouble pas le fonctionnement normal de l'établissement et respecte le principe de la laïcité dans les lieux publics.

Un service religieux catholique est célébré périodiquement dans l'établissement. Toute autre demande sera étudiée et l'établissement s'efforcera d'y répondre dans la mesure du possible.

1.8. L'exercice de la sexualité

L'exercice de la sexualité est un droit attaché à la personne qui peut s'exprimer dans un environnement privé.

1.9. Le droit à l'image

Sauf avis expressément exprimé dans le contrat de séjour, le résident autorise l'E.H.P.A.D. à afficher dans l'établissement et/ou à insérer dans le livret d'accueil et/ou poster sur le site internet des photographies et/ou des vidéos sur lesquelles il pourrait être reconnu distinctement

1.10. Le courrier

1.10.1 La réception

Le résident a le droit au respect de la confidentialité de ses correspondances. Son courrier n'est pas ouvert par une autre personne sans son consentement. Le courrier est distribué quotidiennement.

Si le résident est dans l'incapacité de recevoir son courrier, il incombe à la famille ou au tuteur de contacter les services de la Poste pour effectuer un changement d'adresse et fournir des enveloppes timbrées. À défaut, le courrier sera conservé au secrétariat avant d'être déposé dans la chambre du résident.

1.10.2 L'envoi

Une boîte aux lettres est prévue pour le courrier départ. Elle est située dans la salle à manger des résidents. La levée a lieu quotidiennement du lundi au vendredi. Le résident peut, aussi déposer son courrier à l'accueil.

1.11. L'accès à l'établissement

Les véhicules doivent stationner hors de l'enceinte de l'établissement hormis pour les personnes à mobilité réduite.

Les 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 organisés par les infirmières. La famille sera informée des rendez-vous et pourra accompagner le résident à tous ses rendez-vous selon son consentement.

1.12. Les animaux

Les animaux sont acceptés dans l'établissement à la condition expresse qu'ils n'impliquent pas de problèmes d'hygiène, ni de sécurité. Ils doivent être tenus en laisse et à jour dans les vaccinations.

Si le résident souhaite rentrer avec l'animal, sa demande sera étudiée en fonction des possibilités de l'E.H.P.A.D., dans le cadre du projet d'accompagnement personnalisé du résident.

1.13. Les prestations bien-être

Le résident pourra profiter des services de son choix, tels que ceux d'un coiffeur ou d'une esthéticienne, à condition que l'intervenant ait signé une convention.

II. RELATIONS AVEC LES FAMILLES ET LES PROCHES

L'établissement encourage les échanges entre le résident et sa famille. Tout le long du séjour, il est essentiel d'établir une communication et un partage d'informations entre la famille et l'établissement, dans le respect de la volonté du résident, afin de garantir une complémentarité optimale dans un climat de confiance mutuelle.

Les membres du personnel ne sont pas habilités à répondre au nom de l'établissement. Il est donc recommandé aux familles de régler tout différend éventuel directement avec le responsable de l'établissement.

2.1. Les plaintes et réclamations

La gestion des « plaintes » et « réclamations » fait partie intégrante des droits des usagers.

Répondre aux plaignants, identifier les dysfonctionnements et assurer leur traçabilité constitue un élément central pour améliorer la qualité de la prise en charge des usagers.

C'est pourquoi, les résidents ou leur famille peuvent formaliser leur mécontentement par le biais d'un courrier postal ou électronique via l'adresse mail accueil.mansigne@residences-aune.fr.

Toutes les plaintes et réclamations sont centralisées auprès du responsable d'établissement, analysées en équipe de professionnels et des actions correctives seront mises en place.

Un bilan des plaintes et réclamations est présenté annuellement au Conseil de la Vie Sociale.

En cas de litige non résolu, toute personne peut faire appel à une personne qualifiée, choisie dans la liste établie affichée à l'entrée de chaque EHPAD.

2.2. Remerciements

L'établissement tient aussi un registre des remerciements et témoignages des résidents et familles.

2.3. Prévention de la violence et de la maltraitance

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

Les faits de violence sur autrui peuvent entraîner des procédures administratives et judiciaires.

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

Tout le personnel est régulièrement sensibilisé au respect de la personne soignée, à sa dignité et à son environnement. Cela inclut des gestes tels que frapper à la porte, effectuer les soins à portes fermées et s'adresser au résident en utilisant le nom qu'il préfère.

III. PROTECTION DES DONNÉES

3.1. Le dossier du résident

3.1.1 Les règles de confidentialité

La confidentialité des données relatives au résident est assurée conformément à la réglementation en vigueur (Commission Nationale Informatique et Libertés). Toutefois, le résident autorise l'établissement à collecter et utiliser les informations nécessaires à sa prise en charge.

La consultation du dossier médical et de soins est exclusivement réservée au personnel médical et paramédical et aux personnes autorisées par l'établissement.

3.1.2 Le droit de consultation

Tout résident et, sous certaines conditions son représentant légal, a accès, sur demande formulée de manière précise, à son dossier médical et de soins (loi du 4 mars 2002).

La transmission des données peut être accompagnée d'un soutien médical ou psychologique approprié selon le souhait de la personne.

3.1.3 Les informations sur l'hébergement de données de santé à caractère personnel

Les données de santé à caractère personnel sont traitées par une prestataire en sa qualité de responsable de traitement. Dans ce cadre, les données de santé à caractère personnel concernant le résident seront hébergées par l'hébergeur Sigems Data Center. Cet hébergeur dispose de l'agrément délivré par le Ministre en charge de la Santé, en application des dispositions de l'article L.1111-8 du Code de la Santé Publique et du décret n°2006-6 du 4 janvier 2006 relatif à l'hébergement de données de santé à caractère personnel.

Le résident, ou son représentant légal, a la faculté de s'opposer à cet hébergement.

La finalité de cet hébergement consiste à :

- garantir la conservation et la sécurité de données de santé à caractère personnel,
- assurer le respect des exigences de confidentialité, de sécurité et de pérennité de ces données.

Outre le droit d'opposition susmentionnée, le résident peut, conformément à la loi du 6 janvier 1978 modifiée relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés, et aux droits issus du Règlement général sur la protection des données n°2016/679 :

- accéder à ses données de santé à caractère personnel hébergées et en demander la rectification,
- demander copie de l'historique des accès aux données de santé à caractère personnel hébergées, des consultations ainsi que du contenu des informations consultées et des traitements éventuellement opérés.

Seul le responsable de traitement susvisé peut accéder aux données de santé à caractère personnel hébergées, ainsi que le médecin présent chez l'hébergeur qui, comme le prévoit le code de la santé publique, est le garant de la confidentialité des données de santé à caractère personnel hébergées et veille aux conditions d'accès à ces données dans le respect du règlement général de protection des données n°2016-679, de la loi du 6 janvier 1978 modifiée et du code de la santé publique. Ses missions s'exercent dans le cadre de l'organisation prévue dans le contrat qui lie l'hébergeur au responsable du traitement et dans le cadre de l'exécution de son contrat de prestation de service.

Pour exercer ses droits, le résident peut s'adresser, par courrier, à la direction de l'établissement.

3.2 RGPD

Les Résidences de l'Aune sont soucieuses de la protection de vos données personnelles et s'engagent à assurer le meilleur niveau de protection de celles-ci. Les informations recueillies lors de votre séjour dans notre établissement font l'objet de traitements informatiques destinés à faciliter votre prise en charge au sein de celui-ci. Le responsable du traitement informatique est la Directrice. Celle-ci a désigné un Délégué à la Protection des Données (DPO) que vous pouvez joindre à accueil.mansigne@residences-aune.fr et qui pourra répondre à toutes vos questions concernant la protection des données personnelles.

Données collectées

Nous collectons et traitons notamment les données d'ordre administratives, sociales et médicales. En fonction de votre prise en soin dans l'établissement, nous pouvons être amenés à collecter différentes catégories de données personnelles auprès de vous comme : des données d'identification (nom, prénom, date de naissance, sexe, adresse, téléphone, mail), le numéro de Sécurité Sociale (NIR), vie personnelle (habitudes de vie, situation familiale, personnes à contacter), informations d'ordre économiques et financières (mutuelle, prise en charge), données de santé.

Finalité et légitimité des traitements

Certains traitements sont nécessaires au respect d'une obligation légale et réglementaire de traiter et transmettre éventuellement aux agences régionales de santé, ainsi qu'à l'Etat et aux organismes d'assurance maladie, les informations relatives à l'élaboration et à la révision de la carte sanitaire et du schéma d'organisation sanitaire, à la détermination de leurs ressources, à l'évaluation de la qualité des soins ainsi qu'au contrôle de leur activité et de leurs facturations. Ces traitements concernent la gestion administrative et la facturation.

Certains traitements sont nécessaires à l'exécution d'une mission de service public dont est investi l'Ehpad. Ces traitements concernent notamment la gestion des rendez-vous, des prescriptions, des laboratoires, des radiologies, l'évaluation de la qualité des soins (enquêtes, audits).

Destinataires de vos données

Vos données sont réservées aux professionnels de l'Ehpad soumis au secret professionnel et participant à votre prise en charge dans la limite des catégories de données qui leur sont nécessaires.

Vos données peuvent être transmises aux organismes publics, autorités de santé, professions réglementées (Trésor Public, Agences Régionales de Santé, organismes d'assurance maladie et complémentaires, avocats, commissaires aux comptes...) sur demande et dans la limite de ce qui est permis par la réglementation.

Vos données peuvent être transmises à des prestataires de services et sous-traitants réalisant des prestations pour l'Ehpad. Dans ce cas, des clauses de conformité au Règlement Général sur la Protection des Données (RGPD) sont mises en place dans les contrats de traitement des données avec nos sous-traitants.

Durée de conservation de vos données

Le dossier médical est conservé, conformément au Code de la Santé Publique, pendant une période de vingt ans à compter de la date du dernier passage ou pendant dix ans à compter de la date du décès.

Vos droits

Conformément à la réglementation applicable, vous disposez de différents droits à savoir :

- Droit à l'information : chaque traitement est enregistré dans le registre des traitements de l'Ehpad.
- Droit d'accès : vous pouvez obtenir des informations concernant le traitement de vos données personnelles ainsi qu'une copie de ces données personnelles.
- Droit de rectification : si vous estimez que vos données personnelles sont inexactes ou incomplètes, vous pouvez exiger que ces données personnelles soient modifiées en conséquence.
- Droit à l'effacement : vous pouvez exiger l'effacement de vos données personnelles excepté pour les traitements nécessaires aux fins de diagnostics médicaux, de la gestion des services de soins de santé, pour des motifs d'intérêt public dans le domaine de la santé publique.
- Droit à la limitation du traitement : vous pouvez demander la limitation du traitement de vos données personnelles dans certains cas.
- Droit d'opposition : vous pouvez vous opposer au traitement de vos données personnelles pour des motifs liés à votre situation particulière excepté si le responsable de traitement ne démontre qu'il existe des motifs légitimes et impérieux pour le traitement qu'ils prévalent sur vos intérêts et vos droits et libertés.
- Droit de retirer votre consentement : si vous avez donné votre consentement au traitement de vos données personnelles, vous avez le droit de retirer votre consentement à tout moment.
- Droit à la portabilité des données : pour les traitements fondés sur le consentement ou sur un contrat, vous avez le droit que les données personnelles que vous nous avez fournies vous soient rendues ou, lorsque cela est possible techniquement, de les transférer à un tiers.

Vous avez également le droit de porter une réclamation auprès de la Commission Nationale Informatique et Libertés si vos données ne sont pas traitées conformément à la réglementation des données personnelles.