



# EHPAD



# REGLEMENT DE FONCTIONNEMENT



V 9	V 10	V11	V12	V13	V14	V 15	V16	V17	V18	V19	V20	V21
07/14	03/15	09/15	05/16	04/17	11/18	08/20	08/21	01/22	07/23	07/24	07/25	04/26

*Le présent règlement de fonctionnement est remis et à disposition de toute personne accueillie ou à son représentant légal avec le livret d'accueil et le contrat de séjour.*

*Il est affiché dans les locaux de l'établissement ou du service.*

*Les équipes sont à la disposition de la personne accueillie pour lui en faciliter la compréhension, le cas échéant.*

*Le présent règlement est révisé chaque fois que nécessaire et au moins une fois tous les 5 ans. Les modifications font l'objet d'avenants conclus dans les mêmes conditions que le règlement initial. Les résidents ou leurs représentants légaux sont informés de celles-ci par tous les moyens utiles.*

# SOMMAIRE

<b>I-FONCTIONNEMENT DE L'ETABLISSEMENT</b>	<b>Page 4</b>
1.1 Le Régime juridique de l'établissement	Page 4
1.2 Personnes accueillies	Page 4
1.3 Admission	Page 4
1.4 Contrat de séjour	Page 5
1.5 Les frais de séjour	Page 5
1.6 Fin de séjour	Page 6
<b>II- DROITS ET LIBERTES DES RESIDENTS</b>	<b>Page 6</b>
2.1 La charte des droits et des libertés de la personne accueillie	Page 6
2.2 Prévention de la maltraitance et promotion de la bientraitance	Page 7
2.3 Le projet de vie personnalisé	Page 7
2.4 Les directives anticipées	Page 8
2.5 Le consentement éclairé	Page 8
2.6 La personne de confiance	Page 8
2.7 La confidentialité des informations vous concernant	Page 8
2.8 Le secret professionnel	Page 9
2.9 Le droit à l'information	Page 9
2.10 Le respect de votre droit à l'image	Page 9
2.11 le projet d'établissement	Page 10
<b>III- INSTANCES ET PARTICIPATION DES RESIDENTS</b>	<b>Page 11</b>
3.1 Le Conseil de Vie Sociale (CVS)	Page 10
3.2 La Commission des Menus	Page 10
3.3 La Commission d'Animation	Page 10
3.4 Le Conseil d'Administration	Page 10
3.5 Questionnaire de satisfaction des Résidents	Page 11
<b>IV- LA PRISE EN CHARGE MEDICALE</b>	<b>Page 11</b>
4.1 Le personnel médical de l'EHPAD	Page 11
4.2 Les frais médicaux	Page 12
4.3 Le médecin traitant et autres spécialistes	Page 12
<b>V- LA PRISE EN CHARGE DU RESIDENT</b>	<b>Page 13</b>
5.1 Repas	Page 13
5.2 Administration	Page 14
5.3 Courrier	Page 14
5.4 Le linge et son entretien	Page 14
5.5 Loisirs	Page 15
5.6 Hygiène	Page 15
5.7 Le service technique	Page 15
5.8 Transports	Page 15
5.9 Prestations extérieures	Page 16
<b>VI- LES LOCAUX PRIVES</b>	<b>Page 16</b>
6.1 La chambre	Page 16
6.2 Fixations et décoration murale	Page 16
6.3 La salle de bain	Page 16
6.4 Les chambres doubles	Page 16

<b>VII- LES LOCAUX COMMUNS</b>	<b>Page 17</b>
<b>VIII- LA VIE EN COLLECTIVITE</b>	<b>Page 17</b>
8.1 Vivre ensemble	Page 17
8.2 Sorties	Page 17
8.3 Visites	Page 17
8.4 Alcool / Tabac	Page 17
8.5 Les appareils et les produits dangereux	Page 18
8.6 Nuisances sonores	Page 18
8.7 Respect des biens et équipements collectifs	Page 18
8.8 Intervenants extérieurs	Page 18
8.9 Les bénévoles	Page 18
8.10 Pratique religieuse ou philosophique	Page 18
8.11 Les animaux	Page 18
8.12 Fin de vie	Page 19
<b>IX- LA SECURITE DES BIENS ET DES PERSONNES</b>	<b>Page 19</b>
9.1 Sécurité générale	Page 19
9.2 Prévention incendie	Page 19
9.3 Vague de chaleur (Plan canicule)	Page 19
9.4 Objets de valeur	Page 20
9.5 Circulation dans l'établissement	Page 20
9.6 Surveillance médicale	Page 20
9.7 Sécurité sanitaire	Page 20
<b>X- RESPONSABILITES ET ASSURANCES</b>	<b>Page 20</b>
10.1 Assurance	Page 20
10.2 Responsabilité	Page 20
<b>XI- RECOURS DES RESIDENTS</b>	<b>Page 20</b>
11.1 La Médiation	Page 20
11.2 Les réclamations	Page 21
11.3 Le recours à une personne qualifiée	Page 21
<b>XII- VOS INTERLOCUTEURS</b>	<b>Page 22</b>

## Préambule

Le présent règlement de fonctionnement a pour objet de définir les règles de vie collective au sein de l'EHPAD Saint François. Il vise à garantir la sécurité, le respect des droits et des libertés de chacun, tout en assurant une qualité de vie optimale pour les résidents.

Il s'inscrit dans le cadre du projet d'établissement et en complément du contrat de séjour et du livret d'accueil.

## I- FONCTIONNEMENT DE L'ETABLISSEMENT

### 1.1 Le Régime juridique de l'établissement

L'EHPAD Saint François est un établissement public médico-social (ESMS) régie par le statut de la fonction publique hospitalière. Il est inscrit sous le **SIREN 268 300 266** et exerce son activité principale dans l'hébergement médicalisé pour personnes âgées. L'établissement est situé au **28 rue Saint-Honorat, 83510 Lorgues**. Il emploie entre 50 et 99 salariés.

Il possède une capacité d'accueil de **76 lits** dont **44 chambres simples** et **16 chambres doubles**.

L'EHPAD Saint François est habilité à recevoir des bénéficiaires de l'aide sociale et de l'allocation logement.

### 1.2 Personnes accueillies

Sont concernées par l'activité de l'Etablissement, **les personnes âgées d'au moins 60 ans** dont les besoins nécessitent un accompagnement personnalisé et une aide à la réalisation de certains actes de la vie courante ainsi qu'une surveillance médicale adaptée à leurs pathologies.

Peuvent être accueillies, à titre dérogatoire, des personnes **de moins de 60 ans**, dans la mesure où leurs soins sont compatibles avec les moyens humains dont dispose l'établissement.

### 1.3 Admission

La demande d'admission se fait via la plateforme **Via Trajectoire** sur internet, la demande comporte **3 volets** : **administratif, médical et autonomie**. Chaque volet doit être complété : les parties médicale et autonomie doivent être complétées par le médecin traitant ou le médecin qui prend en charge l'utilisateur au moment de la demande. La demande peut être faite par un proche ou par une assistante sociale.

**Les documents suivants doivent être transmis lors de la demande d'admission :**

- La copie de la carte d'identité
- La copie du livret de famille
- La copie de la carte vitale
- L'attestation de la carte vitale
- La mutuelle en cours
- Les justificatifs du montant des ressources
- Le dernier avis d'imposition
- La notification d'APA le cas échéant
- La notification d'aide sociale le cas échéant
- L'attestation en responsabilité civile en cours

Le dossier est instruit en commission d'admission un avis favorable ou défavorable est renseigné sur **Via Trajectoire**. Une proposition d'admission ou une mise sur liste d'attente est proposée par la Direction.

L'utilisateur et ses proches peuvent visiter l'établissement.

### 1.4 Contrat de séjour

Lorsque le résident est admis au sein de l'EHPAD le contrat de séjour est signé entre la personne âgées et l'établissement, lors d'un rendez-vous avec le service hébergement.

Un exemplaire du contrat de séjour est remis, ainsi que le livret d'accueil, le règlement de fonctionnement et les annexes.

### 1.5 Les frais de séjour

Le coût du séjour en EHPAD comprend deux composantes principales. Les tarifs sont révisés et fixés par le Département du Var tous les ans au mois de juin :

- ❖ **Le tarif hébergement**, qui couvre les frais liés au logement, à la restauration, à l'entretien, aux animations et à l'ensemble des prestations hôtelières.
- ❖ **Le tarif dépendance**, qui correspond aux aides nécessaires à l'accomplissement des actes essentiels de la vie quotidienne, en fonction du niveau d'autonomie du résident.

#### Tarif hébergement 2026

- ❖ **Chambre simple** : 69.62 € par jour
- ❖ **Chambre double** : 64.10 € par jour (par personne)

#### Tarif dépendance 2026

Le tarif dépendance est également fixé par le Conseil départemental. Il est déterminé en fonction du **Groupe Iso-Ressources (GIR)**, évalué lors de l'admission et réévalué si nécessaire. Trois niveaux sont distingués :

<b>GIR (niveau de dépendance)</b>	<b>Tarif journalier</b>
GIR 1 et 2 (fortement dépendant)	20.67 €
GIR 3 et 4 (dépendance moyenne)	13.12 €
GIR 5 et 6 (autonome ou peu dépendant)	5.58 €

### **Tarifs différentiels à partir du 1 Juin 2026**

Conformément à la décision votée par le Conseil d'administration, un tarif différentiel a été mis en place à hauteur de **8 %**. Ce tarif s'applique uniquement aux résidents disposant de ressources suffisantes, conformément aux critères définis par l'établissement.

- ❖ **Chambre simple** : 75.19 € par jour
- ❖ **Chambre double** : 69.23 € par jour (par personne)

### **Téléphone**

Chaque résident a la possibilité d'apporter son téléphone fixe personnel dans sa chambre. Un raccordement à la ligne téléphonique de l'établissement peut être mis à disposition.

L'utilisation de ce service fait l'objet d'un **abonnement mensuel de 16 euros**, facturé au résident. Cette somme couvre les frais de mise à disposition de la ligne et des communications standards. Merci de vous rapprocher auprès du service hébergement pour l'installation de la ligne.

### **1.6 Fin de séjour**

Les conditions de fin de séjour sont précisées dans le contrat de séjour.

## **II- DROIT ET LIBERTE DES RESIDENTS**

### **2.1 La charte des droits et des libertés de la personne accueillie**

L'accueil et le séjour dans l'établissement s'inscrivent dans le respect des principes et valeurs définis par **la Charte des droits et libertés de la personne accueillie** de **la loi du 2 janvier 2002 sur l'action sociale et médico-sociale**.

Le résident est une personne qui a droit au respect de ses libertés fondamentales qui s'exprime dans le respect réciproque :

- ❖ Des personnels
- ❖ Des intervenants extérieurs
- ❖ Des autres résidents

Ces libertés fondamentales sont les suivantes :

- ❖ Respect de la dignité et de l'intégrité
- ❖ Respect de la vie privée
- ❖ Liberté d'opinion
- ❖ Liberté de culte
- ❖ Droit à l'information
- ❖ Liberté de circulation (sauf contre-indication médicale)
- ❖ Droit aux visites

### Où trouver la charte des droits et des personnes accueillies ?

- En annexe du contrat de séjour
- Encadrée et affichée à tous les étages au niveau des ascenseurs
- En lecture libre-service dans le hall

## 2.2 Prévention de la maltraitance et promotion de la bientraitance

L'établissement est engagé dans une démarche active de **prévention de la maltraitance** et de **promotion de la bientraitance**, dans le respect des droits, de la dignité, de l'intégrité et de la liberté des résidents.

L'ensemble des professionnels est sensibilisé et formé à la prévention des situations de maltraitance, qu'elles soient d'ordre physique, psychologique, financier ou liées à des négligences. Une attention particulière est portée à l'écoute des résidents et de leurs proches.

Tout fait ou suspicion de maltraitance fait l'objet d'un signalement et d'un traitement conformément aux procédures en vigueur. L'établissement garantit la mise en œuvre des mesures nécessaires à la protection des personnes concernées.

Le résident, ses proches ou toute personne intervenant dans l'établissement peuvent signaler toute situation préoccupante. L'établissement veille à favoriser un climat de confiance, de respect et de sécurité pour tous.

## 2.3 Le projet de vie personnalisé

Le droit à la participation directe du résident, ou avec l'aide de son représentant légal, à la conception et à la mise en œuvre du projet d'accompagnement est garanti.

Un projet de vie personnalisé intégrant les différents volets de l'accompagnement sera élaboré et révisé tout au long du séjour. Un avenant « **projet de vie individualisé** » est annexé au contrat de séjour précisera sa mise en œuvre. Il est élaboré en équipe avec le médecin Coordonnateur et la psychologue.

## 2.4 Les directives anticipées

Conformément à la législation en vigueur, toute personne majeure peut rédiger des directives anticipées afin d'exprimer **ses souhaits relatifs à sa fin de vie**, notamment concernant les conditions de poursuite, de limitation ou d'arrêt des traitements.

**Ces directives sont révocables et modifiables à tout moment. Les directives anticipées doivent être transmises aux infirmières.**

L'établissement informe les résidents de ce droit et peut les accompagner, s'ils le souhaitent, dans leur réflexion et leur rédaction, en lien avec les professionnels de santé.

Les directives anticipées, lorsqu'elles sont portées à la connaissance de l'établissement, sont conservées dans le dossier du résident et prises en compte dans le cadre de sa prise en charge.

### Où trouver le formulaire de rédaction des directives anticipées ?

- En annexe dans le contrat de séjour lors de l'admission

## 2.5 Le consentement éclairé

Une prise en charge et un accompagnement individualisé de qualité favorisant le développement, l'autonomie et l'insertion, adaptés à l'âge des résidents et à leurs besoins, respectant leur consentement éclairé, doit systématiquement être recherché lorsque l'utilisateur est apte à exprimer sa volonté et à participer à la décision. A défaut, le consentement du représentant légal ou de la personne chargée de la mesure de protection juridique, qui tient compte de l'avis du résident, doit être recherché. Le résident peut être assisté de la personne de son choix lors des démarches.

## 2.6 La personne de confiance

Le résident peut désigner par écrit une personne de confiance qui sera consultée au cas où il ne serait pas en mesure d'exprimer sa volonté et recevoir toute l'information nécessaire.

Un document d'information relatif à la personne de confiance ainsi qu'un **formulaire de désignation** vous sont remis lors de votre arrivée. La désignation de la personne de confiance est révocable et modifiable à tout moment.

## 2.7 La confidentialité des informations vous concernant

Le respect de la confidentialité des données est garanti selon la réglementation en vigueur. En particulier, la consultation du dossier médical et de soins est exclusivement réservée au personnel médical et paramédical. Le formulaire « **Dossier Médical Partagé** » et « **Consentement RGPD** » sont remis en annexe du contrat de séjour.

## 2.8 Le secret professionnel

Tout le personnel de l'EHPAD est tenu au secret professionnel, conformément aux dispositions du Code pénal (article 226-13) et du Code de la santé publique et conformément au règlement intérieur destiné au personnel.

Cela signifie que toutes les informations personnelles, médicales, sociales ou familiales concernant les résidents sont strictement confidentielles. Elles ne peuvent être communiquées à des tiers qu'avec l'accord exprès du résident ou de son représentant légal, sauf en cas d'obligation légale.

**Le respect du secret professionnel** vise à protéger **la vie privée** et **la dignité** des résidents et à instaurer une relation de confiance avec les professionnels de l'établissement.

## 2.9 Le droit à l'information

**Conformément à la loi du 04 mars 2002**, le résident peut demander l'accès à son dossier médical et de soins. Il peut être accompagné dans cette démarche par la personne de son choix.

### Comment procéder ?

- Faire la demande auprès du professionnel de santé ou de l'établissement de santé
- Sur place ou par courrier simple en mentionnant la nature et la période de prise en charge
- Transmettre un document justifiant l'identité de la personne
- L'établissement ou le professionnel de santé doit communiquer les informations dans un délai de 8 jours. Si le dossier médical a plus de 5 ans ces informations doivent être communiquées dans un délai de 2 mois.

## 2.10 Le respect de votre droit à l'image

Lors de l'admission le document « **autorisation du droit à l'image** » est transmis en annexe du contrat de séjour. Le résident peut autoriser ou refuser la diffusion de ses photos en **interne** et/ ou en **externe**.

L'autorisation donnée au moment de l'admission peut être limitée à 1 an ou pour toute la durée du séjour. Toutefois, le résident dispose d'une faculté de rétractation à tout moment sur simple demande auprès du service hébergement.

Le résident peut se manifester auprès du personnel lors de la prise de la photo s'il ne souhaite pas qu'elle soit affichée ou diffusée.

## 2.11 Le projet d'établissement

Les valeurs fondamentales du projet de vie de l'Etablissement visent à un accompagnement global et personnalisé des résidents en dispensant des soins et en offrant des conditions d'hébergement adaptées aux besoins, compte tenu des moyens dont dispose l'Etablissement. Les objectifs sont de :

- ❖ Repérer et valoriser les capacités physiques et intellectuelles du résident ;
- ❖ Accompagner le résident dans la perte d'autonomie, en veillant au respect de sa liberté et de sa dignité ;
- ❖ Donner la priorité au maintien des liens sociaux et familiaux existants et permettre la création de nouveaux liens, au sein de l'Institution, en fonction de l'histoire de vie et des capacités de chaque résident, sans discrimination ;
- ❖ Etablir une relation de confiance entre l'entourage, le résident et les professionnels ;
- ❖ Permettre aux familles d'exercer leur rôle d'aidant naturel auprès du résident en les informant des situations de leur proche tout en respectant le rôle de chacun et les règles institutionnelles et professionnelles ;
- ❖ Assurer un accompagnement personnalisé auprès du résident en s'adaptant à son autonomie, en respectant ses besoins, ses attentes et ses droits et en y répondant au mieux au sein de la collectivité.
- ❖ Le personnel qui exerce ses fonctions au sein de l'Etablissement, les résidents (ou leur représentant légal) qui décident d'y être accueillis, adhèrent à ces valeurs.

Le projet d'établissement est disponible en libre lecture dans le hall d'entrée de l'établissement.

## III- INSTANCES ET PARTICIPATION DES RESIDENTS

### 3.1 Le Conseil de Vie Sociale (CVS)

**Le Conseil de la Vie Sociale** est une instance représentative composée de résidents, de familles, de représentants du personnel et de la direction. Il permet à chacun de s'exprimer sur la vie quotidienne dans l'établissement (organisation des services, activités, qualité des prestations...). Le CVS se réunit **trois fois par an** et contribue à améliorer le fonctionnement de l'EHPAD en tenant compte vos besoins et vos attentes.

La liste des membres élus est affichée dans le hall, ainsi que le dernier compte rendu.

### 3.2 La Commission des Menus

**La commission des menus** se réunit régulièrement pour examiner et adapter les repas servis. Elle rassemble des représentants des résidents, du personnel (cuisine, soins, animation) et de la direction. Son objectif est de veiller à la qualité, à l'équilibre nutritionnel

et à la variété des repas, tout en prenant en compte les goûts, les habitudes et les besoins spécifiques des résidents. En moyenne une fois par an.

### 3.3 La Commission d'Animation

**La commission d'animation** a pour mission de réfléchir à l'organisation des activités proposées. Elle réunit des représentants des résidents, du personnel (animation, soins) et de la direction. Elle permet d'échanger sur les envies, les besoins et les suggestions des résidents afin de proposer un programme d'animations varié, adapté et favorisant le lien social. En moyenne une fois par an.

### 3.4 Le Conseil d'Administration

**Le Conseil d'Administration** est l'instance décisionnaire de l'EHPAD. Il définit les grandes orientations de l'établissement, valide le budget, approuve les projets et veille à son bon fonctionnement. Il est composé du **Président Monsieur Claude ALLEMAGNA** Maire de Lorgues, des représentants de la commune, de la Direction, du représentant du personnel, de l'infirmière Coordinatrice, du Médecin Coordinateur et des représentants des usagers. En moyenne 3 fois par an.

### 3.5 Questionnaire de satisfaction des Résidents

**Un questionnaire de satisfaction** vous sera transmis une fois par an. Il permet de recueillir leur avis sur différents aspects de la vie en établissement : accueil, soins, repas, animations, etc. Les réponses sont analysées de manière anonyme et contribuent à identifier les axes d'amélioration. Les résultats sont partagés lors des instances telles que le Conseil de la Vie Sociale.

## IV- LA PRISE EN CHARGE MEDICALE

### 4.1 Le personnel médical de l'EHPAD et paramédical

#### ❖ Un médecin coordonnateur

Le médecin coordonnateur veille à la qualité de votre prise en charge médicale au sein de l'EHPAD. Il organise le suivi de votre santé en lien avec les infirmiers, les soignants et votre médecin traitant, tout en s'assurant que les soins proposés sont adaptés à vos besoins. Le médecin est présent deux fois par semaine, si besoin vous pouvez demander un rendez-vous auprès de l'accueil.

#### ❖ Une infirmière Coordinatrice

Elle occupe une fonction centrale au sein de l'EHPAD. Elle est responsable de l'organisation, de la coordination et du suivi des soins au sein de l'établissement. Elle veille à la qualité, à la continuité et à la sécurité des prises en charge en lien avec les équipes soignantes, les médecins et les partenaires extérieurs.

#### ❖ Une psychologue

La psychologue intervient au sein de l'EHPAD pour vous accompagner tout au long de votre parcours de vie dans l'établissement. Son rôle principal est de favoriser votre bien-être psychologique, en respectant votre histoire, votre singularité et vos besoins. La psychologue est présente à mi-temps sur l'établissement.

#### ❖ Les infirmières

Les infirmier(ère)s en EHPAD assurent la surveillance de votre état de santé, la réalisation des soins infirmiers prescrits ou relevant de leur rôle propre, ainsi que la coordination avec les médecins et les autres professionnels de santé. Elles/ils participent également à votre accompagnement global, veillant à votre confort, à la prévention des risques et à votre qualité de vie au sein de l'établissement. Les infirmier(ères) sont identifiables par **leur blouse bleue**.

#### ❖ Les aides-soignants

Les aides-soignant(e)s vous accompagnent dans les actes de la vie quotidienne (toilette, habillage, mobilité, repas) et veillent à votre confort, votre hygiène et votre bien-être. Sous la responsabilité de l'infirmier(ère) coordinatrice, ils participent à la surveillance de votre état général et contribuent à maintenir votre autonomie tout en respectant votre dignité. Les aides-soignants sont identifiables en blouse **rose**.

#### ❖ Un(e) ergothérapeute

L'ergothérapeute vous aide à préserver votre autonomie en adaptant votre environnement et en proposant des activités ou des aides techniques favorisant votre bien-être et votre sécurité au quotidien. L'ergothérapeute est présente tous les mardis.

#### ❖ Une diététicienne

Elle élabore des menus équilibrés adaptés aux besoins nutritionnels, aux pathologies et aux capacités de chacun. Elle veille à prévenir la dénutrition, à adapter les textures alimentaires et à garantir le plaisir de manger. En collaboration avec les équipes soignantes et de restauration, elle assure un suivi personnalisé et participe à l'amélioration de la qualité de vie des personnes accueillies.

#### ❖ Les animateurs

Ils conçoivent des activités stimulantes, encourage les échanges et veille à ce que chaque résident trouve sa place au sein de la structure.

## 4.2 Les frais médicaux

Les médicaments restent à la charge du résident ils sont pris en charge par l'Assurance Maladie selon les conditions de remboursement en vigueur. Le reste à charge éventuel dépend du niveau de couverture de la complémentaire santé (mutuelle) souscrite par le résident.

Les prothèses (appareils dentaire, auditives...) et les matériaux d'aide au déplacement ne sont pas à la charge de l'EHPAD.

L'établissement assure la sécurisation du circuit du médicament, incluant la réception, la conservation, la préparation et la distribution des traitements, conformément aux dispositions réglementaires et aux bonnes pratiques en vigueur.

### 4.3 Le médecin traitant et autres spécialistes

Conformément aux dispositions du Code de la santé publique et aux principes fondamentaux relatifs aux droits des usagers, le résident conserve le libre choix de son médecin traitant ainsi que des professionnels de santé intervenant dans sa prise en charge.


## V- LA PRISE EN CHARGE DU RESIDENT

### 5.1 Repas

#### Horaires des repas

Les repas sont servis **en salle de restaurant** ou **en chambre** si l'état de santé du résident le nécessite.

- **Petit déjeuner** : 7h30
- **Déjeuner** : 12h15
- **Goûter** : 15h15
- **Dîner** : 19h00 (18h30 si servi en chambre ou en tisanerie)

 **Toute absence à un repas doit être signalée la veille** à un membre du personnel.

#### Menus

- Les menus de la semaine sont **affichés à l'entrée du restaurant**, dans l'ascenseur, à chaque étage et ils sont distribués tous les lundis aux résidents

#### Régimes particuliers

- Si le résident a un **régime alimentaire spécifique**, merci de le signaler rapidement au **Cadre de Santé** ou à l'**infirmière** afin que nous puissions nous adapter.
- En cas de maladie, les repas peuvent vous être **servis en chambre**.

## Repas visiteur

Les proches peuvent déjeuner pour **9 euros** le repas en salle sur réservation 48 h à l'avance auprès de l'administration (9 €, facturé au résident si les coordonnées sont non communiquées). Le chef peut refuser les réservations si la capacité est dépassée. Pas de repas les jours de fêtes (Noël, Jour de l'An...).

## 5.2 Administration

L'accueil et le service hébergement sont présents pour accompagner les résidents dans leurs démarches administratives.

## 5.3 Courrier

Nous vous rappelons que vous avez droit au respect de la confidentialité de vos correspondances : votre courrier ne peut être ouvert par une autre personne sans votre consentement.

### **Pour faciliter la communication par voie postale :**

- Vous pouvez déposer votre courrier à l'accueil ou dans la boîte à lettres extérieure, située entre le foyer logement et l'EHPAD Saint François.
- Le courrier est relevé chaque jour.
- La distribution se fait quotidiennement par l'animatrice.

Si votre courrier est ouvert par erreur, cela ne constitue pas une violation de la confidentialité. Nous vous remercions toutefois de nous signaler toute ouverture répétée sans votre accord.

Vous pouvez demander à l'animatrice de vous aider à la lecture de votre courrier pendant ses heures de disponibilité. Faire appel à elle pour ce service ne constitue pas une atteinte à la confidentialité de votre correspondance.

## 5.4 Le linge et son entretien

Le linge domestique (draps, serviettes de toilette, serviettes de table...) est fourni et entretenu par un prestataire extérieur.

Le linge personnel est lavé par l'établissement.

**Le linge personnel devra être identifié** au nom du résident l'étiquetage est à la charge du résident et renouvelé aussi souvent que nécessaire.

Le linge est distribué dans les chambres par le service lingerie.

Attention l'utilisation de machine à laver industrielle ne permet pas d'entretenir les tissus délicats. En cas de détérioration du linge, l'établissement ne pourra être tenu responsable.

## 5.5 Loisirs

Des activités et des animations collectives sont proposées dans la semaine. Le planning d'animation est distribué par les animateurs tous les lundis et est affiché à tous les étages. Chacun est invité à y participer. Des animations en extérieur sont également planifiées.

## 5.6 Hygiène

L'entretien des espaces collectifs ainsi que des chambres des résidents est assuré par les agents d'hygiène de l'établissement, dans le respect des protocoles en vigueur et des règles d'hygiène et de sécurité.

Les interventions dans les espaces privatifs sont réalisées avec le souci du respect de l'intimité, des habitudes de vie et des effets personnels des résidents. Les agents veillent à maintenir un environnement propre, sain et adapté au bien-être de chacun.

Les modalités d'entretien (fréquence, organisation) sont définies par l'établissement afin de garantir la qualité du cadre de vie et la prévention des risques sanitaires.

Le résident est invité à faciliter l'accès à son espace de vie pour permettre la réalisation de ces interventions dans de bonnes conditions.

Afin de garantir les conditions d'hygiène et de sécurité, les denrées périssables conservées dans les chambres doivent être surveillées et retirées lorsqu'elles ne sont plus consommables. En cas de situation jugée insalubre, le service d'hygiène se réserve le droit de prendre toute mesure nécessaire, y compris l'élimination des produits concernés.

## 5.7 Le service technique

Le service technique assure l'entretien et la maintenance de l'établissement, si vous avez besoin vous pouvez leur signaler tout dysfonctionnement.

## 5.8 Transports

L'établissement assure quelques transports dans le cadre de ses activités d'animation.

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. Cette dernière sera informée des rendez-vous afin de pouvoir s'organiser.

## 5.9 Prestations extérieures

Le résident pourra bénéficier des services qu'il aura choisis : coiffeur, pédicure..., et en assurera directement le coût.

L'intervenant extérieur devra signer une convention de prestation avec l'EHPAD afin de fixer les conditions d'intervention dans l'établissement.

## VI- LES LOCAUX PRIVES

### 6.1 La chambre

Chaque chambre est équipée d'un lit médicalisé, d'une table de chevet et du mobilier nécessaire pour assurer confort et sécurité. Elle peut être personnalisée par le résident dans la limite de l'encombrement, du respect des normes de sécurité, notamment incendie, et après accord de l'établissement. Les résidents ont la possibilité d'apporter leur propre télévision sans frais supplémentaires, sous réserve qu'elle soit compatible avec l'installation existante. Les chambres sont climatisées l'été pour votre confort.

**L'Etablissement ne pourra être tenu responsable de la disparition ou dégradation constatée des objets personnels.**

### 6.2 Fixations et décoration murale

Pour des raisons de sécurité, d'entretien et de respect des normes en vigueur, **il n'est pas autorisé de percer ou de faire des trous** dans les murs des chambres. Toute demande d'installation (cadres, étagères, décorations murales, etc.) doit être formulée auprès de l'équipe technique, qui évaluera la faisabilité dans le respect des règles de sécurité et du bon état des lieux.

### 6.3 La salle de bain

Chaque chambre dispose d'une salle de bain individuelle adaptée à la mobilité des résidents. Celle-ci est équipée de matériel sécurisé (barres d'appui, douche de plain-pied, siège de douche si besoin) pour favoriser l'autonomie tout en garantissant la sécurité. Pour des raisons d'hygiène, de sécurité et de conformité aux normes, il n'est pas autorisé d'y apporter du mobilier personnel ni de percer ou modifier les installations existantes. Toute demande particulière doit être soumise à l'accord de l'établissement.

### 6.4 Les chambres doubles

L'établissement dispose de chambres doubles pouvant accueillir deux personnes. Elles peuvent être attribuées à un couple, à deux femmes, à deux hommes ou à toute autre configuration, dans le respect du choix et du consentement de chacun. Le partage de la chambre s'effectue dans le respect de la vie privée, de l'intimité et du bien-être des deux résidents. Une attention particulière est portée à la compatibilité entre les personnes hébergées. En cas de difficultés de cohabitation, un réaménagement peut être envisagé, en concertation avec les résidents et l'équipe. La salle de bain est commune.

## VII- LES LOCAUX COMMUNS

### Ces espaces sont à votre disposition :

- La salle d'animation au rez-de chaussée à droite de l'accueil
- Le restaurant au rez-de chaussée
- Le jardin accessible depuis le rez-de chaussée
- Les tisanderias (une à chaque étage)
- La véranda accessible par la salle d'animation
- Les terrasses couvertes à chaque étage

## VIII- LA VIE EN COLLECTIVITE

### 8.1 Vivre ensemble

- Soyons **polis, respectueux et discrets** pour le confort de tous.
- Radios, TV et autres appareils : utiliser **à faible volume** ou avec **écouteurs**.

### 8.2 Sorties

- Vous pouvez **sortir librement** sauf si avis médical contraire.
- Merci de **prévenir l'infirmière ou le secrétariat** en cas d'absence.

### 8.3 Visites

Conformément à l'instruction du 1er avril 2026, vous pouvez recevoir les personnes de votre choix tous les jours, sans restriction d'horaire.

Les visites doivent respecter la tranquillité des autres résidents et le bon fonctionnement de l'établissement.

### 8.4 Alcool / Tabac

- **Pas d'abus d'alcool.**
- **Interdiction de fumer** dans tout l'établissement, vapoteuse comprise.
- **Vous pouvez fumer à l'extérieur** (jardin balcon) des cendriers extérieurs sont prévus pour les mégots

### 8.5 Les appareils et les produits dangereux

- Prévenir le personnel avant d'utiliser un **appareil électrique**.
- **Pas de produits inflammables** dans les chambres.
- **Pas de frigo ou matériel de conservation** dans les chambres.

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.

## 8.6 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'écouteurs sera demandé.

## 8.7 Respect des biens et équipements collectifs

Veiller à ne pas nuire à la propreté des locaux

Respecter le mobilier mis à disposition

Les denrées périssables, susceptibles d'être entreposées dans la chambre feront l'objet d'une surveillance par le résident ses proches ou le personnel.

## 8.8 Intervenants extérieurs

Journalistes, démarcheurs, photographes ou bénévoles : **uniquement avec l'accord du Directeur.**

## 8.9 Les bénévoles

Des bénévoles interviennent dans l'établissement et participent également aux animations. Leur intervention est encadrée et sécurisée par la signature de la charte des bénévoles.

## 8.10 Pratique religieuse ou philosophique

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

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

## 8.11 Les animaux

**L'arrêté du 3 mars 2025** relatif aux conditions d'accueil des animaux de compagnie en EHPAD fixe les conditions d'acceptation des animaux, le type d'animaux acceptés.

## 8.12 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. La présence de la famille est facilitée et elle peut demander aide et conseils aux équipes. L'établissement ne dispose pas de chambre mortuaire.

## IX- LA SECURITE DES BIENS ET DES PERSONNES

### 9.1 🏠 Sécurité générale

- L'établissement fait tout pour garantir votre **sécurité** et celle de vos biens.
- Utilisez chaque appareil **uniquement pour sa fonction**.
- En cas de **panne** ou de problème avec un matériel, **prévenez le personnel** sans essayer de réparer vous-même.
- Si vous êtes témoin d'un fait dangereux pour une personne ou un bien, **informez immédiatement** le personnel ou la direction.

### 9.2 🔥 Prévention incendie

Les locaux sont équipés de dispositifs de sécurité appropriés, et ont reçu la visite de la commission départementale de sécurité, qui a rendu un avis favorable à l'exploitation. Des exercices et formations du personnel contre l'incendie sont régulièrement organisés.

#### Tabac

- Il est **strictement interdit de fumer** dans les chambres et dans tout l'établissement.
- Les fumeurs doivent se rendre **à l'extérieur**.

#### Appareils électriques

- Avant d'utiliser un appareil électrique, **informez le personnel** de votre étage.
- Les **appareils anciens** présentent plus de risques.
- **Pas de produits inflammables** dans les chambres ; si besoin, demandez au personnel.

#### Télévision et matériel

- Surveillez le fonctionnement de votre **téléviseur**.
- En cas d'anomalie, prévenez **LE SERVICE TECHNIQUE**.

### 9.3 Vague de chaleur (Plan canicule)

L'établissement est climatisé parties communes et partie privatives. Des boissons fraîches sont mises à disposition des usagers ainsi qu'une tournée d'hydratation lors du plan canicule. Les professionnels sont sensibilisés aux risques liés à la déshydratation et assurent un suivi attentif de l'état de santé des résidents.

### 9.4 🗝️ Objets de valeur

- Nous vous conseillons de **ne pas garder d'objets de valeur** dans votre chambre.
- Pour les mettre en sécurité, demandez de l'aide à votre **famille, mandataire** ou à votre **banque**

## 9.5 ■ Circulation dans l'établissement

Les personnes extérieures doivent **se présenter à l'accueil**, mais la libre circulation ne peut pas être totalement empêchée. **Un registre des visiteurs** est mis à disposition à l'accueil.

## 9.6 Surveillance médicale

L'établissement assure une surveillance 24h/24h, appel malade, veille de nuit.

## 9.7 Sécurité sanitaire

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

# X-RESPONSABILITES ET ASSURANCES

## 10.1 🔵 Assurance

- L'établissement est assuré, mais cela **ne vous couvre pas** pour les dommages que vous pourriez causer.
- Vous devez disposer d'une **assurance responsabilité civile personnelle**.
- Merci de fournir une **attestation chaque année de la responsabilité civile et de la mutuelle**

## 10.2 ● Responsabilité

- L'établissement **n'est pas responsable** en cas de vol ou de perte.
- Si vous choisissez malgré tout de garder des objets de valeur, cela reste **sous votre seule responsabilité**.

# XI- RECOURS DES RESIDENTS

## 11.1 La Médiation

En tant que résident ou représentant légal, vous avez la possibilité de faire appel à un médiateur indépendant en cas de litige avec l'établissement, si vous n'avez pas pu trouver une solution directement avec nous.

**Vous pouvez faire appel à AME Médiation si le litige concerne, par exemple :**

- Des facturations contestées
- Des conditions de séjour
- Des services non fournis ou insatisfaisants
- Un désaccord contractuel
- Des réclamations restées sans réponse pendant plus de 2 mois

La médiation est gratuite, confidentielle et permet souvent de trouver une solution amiable plus rapidement qu'un recours judiciaire.

### Comment contacter AME Médiation ?

11 place Dauphine – 75001 Paris

[www.mediationconso-ame.com](http://www.mediationconso-ame.com)

[mediation@ameconso.fr](mailto:mediation@ameconso.fr)

**Avant de saisir le médiateur, il est indispensable d'avoir formulé une réclamation écrite auprès de l'établissement.**

### 11.2 Les réclamations

Pour effectuer une réclamation ou une observation vous pouvez compléter **la fiche observation/réclamation** disponible à l'accueil. Elle sera transmise à la Direction afin de vous apporter une réponse orale ou par écrit.

### 11.3 Le recours à une personne qualifiée

En cas de litige ou de désaccord persistant avec l'établissement, vous (ou son représentant) pouvez faire appel à une personne qualifiée inscrite sur une liste départementale tenue par l'Agence Régionale de Santé (ARS) et le Conseil Départemental. Cette personne a pour mission d'écouter, de conseiller et de faciliter la recherche d'une solution amiable entre les parties. L'EHPAD s'engage à faciliter ce recours si le résident en exprime le besoin. **La liste des personnes qualifiées est affichée dans le hall et vous est communiquée à l'admission.**

## XII- VOS INTERLOCUTEURS

Noms-Prénoms	Fonction
Madame DUBROMEZ Laurence	Directrice
Madame COLLURA Antonella	Infirmière Coordinatrice
Docteur DUFFAU Céline	Médecin Coordonnateur
Madame OLMER Alison	Psychologue
Madame RIETHMULLER Sandy	Service Hébergement
Madame ARDOUVIN Céline	Accueil
Monsieur LECOARD Alain	Chef du service Cuisine
Monsieur TAXI Didier	Service Technique

Fait à LORGUES, le

Signature du Résident ou de son représentant.<sup>1</sup>

<sup>1</sup> Faire précéder la signature de la mention manuscrite « lu et approuvé »