REGLEMENT DE FONCTIONNEMENT DE LA RESIDENCE LES PROVINCES DU NORD

AVRIL 2024

Table des matières

Préambule ***3***

I) Organisation générale de l'établissement ***4***

ARTICLE 1 : Les objectifs de la Résidence 4
ARTICLE 2 : Gestion-Direction et statut juridique de l'établissement 4
ARTICLE 3 : Démarche d'amélioration continue de la qualité 5
1. Objectifs du projet d'établissement et sa décomposition 5
2. Le livret d'accueil 5
3. Le règlement de fonctionnement 6
4. Le contrat de séjour 6

II) Droits et libertés de la personne accueillie ***6***

ARTICLE 4 : Informatique et liberté 7
ARTICLE 5 : La confidentialité 7
ARTICLE 6 : L'information du résident 8
ARTICLE 7 : Le consentement libre et éclairé 8
ARTICLE 8 : La personne de confiance 8
ARTICLE 9 : Les directives anticipées 9
ARTICLE 10 : La présence d'un pôle d'activité de soins adaptés au sein de l'établissement (PASA) 9
ARTICLE 11 : La promotion de la bientraitance et la lutte contre la maltraitance 10
ARTICLE 12 : L'accès au dossier administratif et de soins 10
ARTICLE 13 : Le droit des majeurs protégés 10
ARTICLE 14 : Les plaintes, réclamations, éloges 11

III) Commissions et instances ***11***

ARTICLE 15 : Le Conseil d'administration (CA) 11
ARTICLE 16 : Le Conseil de la vie sociale (CVS) 12
ARTICLE 17 : Le Comité social d'établissement (CSE) 13
ARTICLE 18 : La Commission d'amélioration continue de la qualité et de gestion des risques 13
ARTICLE 19 : Le Comité éthique 13
ARTICLE 20 : Les Commissions repas 13

IV) Fonctionnement de l'établissement ***14***

ARTICLE 21 : Admission 14
ARTICLE 22 : Sécurité des biens et des personnes 14
1. Sécurité incendie 14
2. Sécurité des personnes 14
3. Sécurité des biens et valeurs personnels 15
ARTICLE 23 : Les obligations et devoirs nécessaires au respect des règles de vie collective au sein de l'établissement 15
ARTICLE 24 : La lutte contre les incivilités à l'encontre des soignants 15
ARTICLE 25 : Les parties collectives et poubelles 16
ARTICLE 26 : Les animaux domestiques 16

V) Conditions de vie dans la Résidence – Accompagnement médico-social ***16***

ARTICLE 27 : Le culte 16
ARTICLE 28 : La fin de vie 17
ARTICLE 29 : Les activités et les loisirs 17
ARTICLE 30 : Le courrier 17
ARTICLE 31 : Les sorties et les visites 17
ARTICLE 32 : Les communications téléphoniques 18
ARTICLE 33 : L'accueil des familles et des proches 18
ARTICLE 34 : Le logement 18
1. L'accès au logement 18
2. Occupation du logement et objets personnels 19
ARTICLE 35 : Les chambres d'hôtes 20
ARTICLE 36 : Le garde meuble 20

VI) Situations exceptionnelles 20

ARTICLE 37 : Le Plan grand froid 20
ARTICLE 38 : Le Plan canicule 20
ARTICLE 39 : Le Risque incendie 21
ARTICLE 40 : Le Risque de légionnelle 21
ARTICLE 41 : En cas de pannes de secteur 21
ARTICLE 42 : En cas d'appels d'urgence 21
ARTICLE 43 : Autres recommandations 21
1. Pourboires 21
2. Alcool 21
3. Tabac 21
4. Prise de repas sur place pour les accompagnants 22

Préambule

Le présent document s'adresse aux personnes âgées.

Conformément **aux articles R.311-33 à R.311-37-1 du Code de l'action sociale et des familles,** le règlement de fonctionnement indique :

- Les principales modalités concrètes d'exercice des droits énoncés **à l'article L.311-3 du présent code** (respect de la dignité, prise en charge et accompagnement individualisé de qualité, confidentialité, protection légale et contractuelle, etc.) ;
- L'organisation et l'affectation et l'affectation à usage collectif ou privé des locaux et bâtiments ainsi que les conditions générales de leur accès et de leur utilisation ;
- Les mesures relatives à la sûreté des personnes et des biens ;
- Les mesures à prendre en cas d'urgence ou de situations exceptionnelles ;
- Les modalités de rétablissement des prestations dispensées par l'établissement ou le service lorsqu'elles ont été interrompues.

Le règlement de fonctionnement énumère les règles essentielles de vie collective. Il précise les modalités d'association de la famille à la vie de l'établissement. 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 est remis à toute personne accueillie ou à son représentant légal avec le livret d'accueil et le contrat de séjour. Ces deux documents sont complémentaires afin de garantir une information optimale et complète sur l'établissement d'accueil. Les équipes sont à la disposition de la personne accueillie pour lui faciliter la compréhension, le cas échéant.

Il est également remis à chaque personne qui exerce à titre libéral, ou qui intervient à titre bénévole au sein de l'établissement.

Le présent règlement est révisé chaque fois que nécessaire et au moins une fois tous les cinq 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.

Il a été adopté par le Conseil d'administration de l'établissement dans sa séance du 17 avril 2014. Il est valable pour une durée de cinq ans. Il a été modifié le 11 avril 2024 suite à la validation en séance du Conseil d'administration de l'établissement.

La signature du contrat de séjour vaut acceptation du présent règlement de fonctionnement.

I) Organisation générale de l'établissement

ARTICLE 1 : Les objectifs de la Résidence

L'EHPAD Les Provinces du Nord (établissement d'hébergement pour personnes âgées dépendantes) est un lieu de vie et de soins qui s'est donné pour mission d'accompagner les personnes âgées dans leur vie quotidienne et de répondre le mieux possible à leurs besoins.

L'établissement a pour mission de rendre effectif le droit à la protection, à la sécurité, y compris sanitaire et alimentaire, aux soins, à un suivi médical adapté.

L'établissement s'emploie, dans l'ensemble des actions qu'il met en œuvre, à maintenir le plus haut niveau d'autonomie possible de chacun des résidents. Dans cet esprit, le personnel aide les résidents à accomplir les gestes essentiels quotidiens concernant la toilette, les autres soins du corps (coiffage, rasage, etc.), l'alimentation, l'habillement ; les déplacements dans l'enceinte de l'établissement et toute mesure favorisant le maintien de l'autonomie plutôt que de se substituer à eux et de « *faire à leur place* ».

L'établissement favorise le respect de ses choix chaque fois que possible.

La Résidence s'est donnée pour objectif de permettre aux résidents de demeurer dans leur logement le plus longtemps possible. Ce principe ne porte pas atteinte aux possibilités de départ volontaire sur l'initiative du résident, ni aux cas de résiliation mentionnés dans le contrat de séjour.

La personne se voit proposer un accompagnement individualisé et le plus adapté possible à ses besoins, dans la continuité des interventions. Elle dispose du libre choix entre les prestations adaptées qui lui sont offertes dans le cadre des dispositions réglementaires en vigueur. Son consentement éclairé est à chaque fois recherché en l'informant, par tous les moyens adaptés à sa situation, des conditions et conséquences de l'accompagnement et en veillant à sa compréhension.

ARTICLE 2 : Gestion-Direction et statut juridique de l'établissement

L'établissement est un établissement médico-social public administré par un Conseil d'administration et géré par un Directeur.

Par arrêté préfectoral en date du 11 décembre 2002, la Résidence est devenue un EHPAD. Ce dernier relève de la loi n°2002-2 du 2 janvier 2002 rénovant l'action sociale et médico-sociale et de **l'article L.312-1 alinéa 6 du Code de l'action sociale et des familles.**

L'établissement est habilité partiellement à recevoir des personnes bénéficiaires de l'aide sociale, dans la limite **de 34 résidents en EHPAD dès 2016.**

L'établissement est habilité à recevoir des bénéficiaires de l'allocation personnalisée d'autonomie.

Il répond aux normes d'attribution de l'allocation personnalisée au logement.

Le Conseil d'administration définit la politique générale de l'établissement et délibère sur les points tels que le projet d'établissement, le budget, les tarifs, le présent règlement de fonctionnement. Ses délibérations sont communiquées à l'Agence régionale de santé (ARS).

Dans les établissements publics sociaux et médicaux-sociaux, il est présidé par le maire ou son représentant.

ARTICLE 3 : Démarche d'amélioration continue de la qualité

1. Objectifs du projet d'établissement et sa décomposition

Le projet d'établissement doit revêtir un caractère prospectif en permettant à l'établissement de planifier, **sur une période maximale de cinq années,** des objectifs mis en concordance avec des moyens issus de la dernière convention tripartite et du Contrat Pluriannuel d'Objectifs et de Moyens (CPOM) et des moyens dégagés par les réflexions relatives à l'organisation et le fonctionnement de la structure.

Il doit également s'inscrire, de façon stratégique, dans le contexte politique national et local ainsi que dans le cadre d'un territoire défini par ces dernières. De ce territoire, il doit également être tenu compte des structures et/ou services sociaux et médico-sociaux qui y sont implantés et de sa démographie.

Le projet d'établissement se compose de plusieurs projets :

- Un projet institutionnel ;
- Un projet médical et de soins ;
- Un projet social ;
- Un projet de vie.

Le projet institutionnel traite des orientations stratégiques et politiques de l'établissement. Il intéresse notamment les relations extérieures de l'établissement de type « *coopérations inter-établissements* », les projets de restructurations et les projets architecturaux.

Le projet médical et de soins s'attache à réfléchir à partir des moyens existants et du profil des résidents actuels et à venir, sur l'organisation médicale, sur des prises en charge spécifiques en fonction des pathologies traitées et sur les relations avec les partenaires extérieurs qu'ils soient professionnels de santé ou institutions sanitaires, sociales et médico-sociales.

Le projet médical comprend enfin l'organisation des soins infirmiers. Il s'agit ici d'identifier les objectifs à atteindre en la matière et d'articuler ces derniers avec les soins de nursing et autres soins paramédicaux.

Le projet social est relatif aux ressources humaines de l'établissement. Dans le cadre du projet social, sont présentées les réflexions relatives aux effectifs, à l'organigramme, à l'accueil des nouveaux arrivants, à l'organisation du travail, à la prévention des risques professionnels, à la formation, à l'évaluation et à la gestion prévisionnelle des emplois.

Le projet de vie a pour objectif de placer les résidents, dans leur pluralité et leur individualité, au centre des réflexions touchant tant au fonctionnement et à l'organisation de l'établissement qu'à la qualité de l'accompagnement qui y est proposé. Dans cet esprit, une réflexion éthique et une réflexion sur la place des familles et des bénévoles concourent à la recherche de bientraitance des résidents accueillis.

De même, un document intitulé **« *démarche d'accompagnement personnalisé* »** est établi à l'entrée du résident et actualisé une fois par an tout au long de son séjour. Celui-ci tient compte des besoins de la personne accueillie, de son histoire, de ses goûts, etc., afin que la démarche d'accompagnement proposée soit la plus adaptée possible. **Le projet de « *vie socio-culturel* »** qui a trait à l'animation tient une place prépondérante au sein du projet de vie.

2. Le livret d'accueil

Article L.311-4 du Code de l'action sociale et des familles :

« *Afin de garantir l'exercice effectif des droits mentionnés à l'article L.311-3 et notamment de prévenir tout risque de maltraitance, lors de son accueil dans un établissement ou dans un service social ou médico-social, il est remis à la personne ou à son représentant légal, un livret d'accueil auquel sont annexés :*

- *Une charte des droits et libertés de la personne accueillie ;*

- *Le contrat de séjour ;*
- *Le règlement de fonctionnement.* ».

3. Le règlement de fonctionnement

Article L.311-7 du Code de l'action sociale et des familles :

« *Dans chaque établissement et service social ou médico-social, il est élaboré un règlement de fonctionnement qui définit les droits de la personne accueillie et les obligations et devoirs nécessaires au respect des règles de vie collective au sein de l'établissement ou du service.*

Le règlement de fonctionnement est établi après consultation du Conseil de la vie sociale ou, le cas échéant, après mise en œuvre d'une autre forme de participation.

Les dispositions minimales devant figurer dans ce règlement ainsi que les modalités de son établissement et de sa révision sont fixées par décret en Conseil d'Etat. ».

4. Le contrat de séjour

Article D.311 du Code de l'action sociale et des familles :

« *Le contrat de séjour est conclu dans le cas d'un séjour continu ou discontinu d'une durée prévisionnelle supérieure à deux mois.*

Ce contrat est conclu entre la personne accueillie ou son représentant légal et le représentant de l'établissement. Lorsque la personne accueillie ou son représentant légal refuse la signature dudit contrat, il est procédé à la rédaction du document individuel de prise en charge mentionné au II du présent article.

Le contrat de séjour ou le document individuel de prise en charge est établi lors de l'admission et remis à chaque personne et, le cas échéant, à son représentant légal, au plus tard dans les quinze jours qui suivent l'admission. Selon la volonté de la personne, le contrat peut être signé dans le mois qui suit l'admission.

Pour la signature du contrat, la personne accueillie ou son représentant légal peut être accompagnée de la personne de son choix. ».

II) <u>Droits et libertés de la personne accueillie</u>

Les droits et libertés fondamentales du résident sont garanties tout au long de son séjour au Provinces du Nord et s'expriment dans un respect réciproque :

- Du personnel de l'Etablissement ;
- Des intervenants extérieurs ;
- Des autres résidents ;
- De la famille/proche du résident.

Ces droits et libertés fondamentales sont les suivantes :

- Respect de la dignité et de l'intégrité ;
- Respect de la vie privée ;
- Respect de l'intimité ;
- Liberté d'opinion ;
- Liberté de culte ;
- Droit à l'information ;
- Droit d'aller et venir librement.

Respect de la dignité de la personne et de son intimité

Le respect de la dignité et de l'intégrité de la personne est garanti. Hors la nécessité exclusive et objective de la réalisation de la prise en charge ou de l'accompagnement, le droit à l'intimité doit être préservé.

ARTICLE 4 : Informatique et liberté

La Commission Nationale de l'Informatique et des libertés (CNIL) a été instituée par la loi n°78 -17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés, ce qui la qualifie d'autorité administrative indépendante.

Sauf opposition justifiée de votre part, certains renseignements vous concernant, recueillis au cours de votre séjour, pourront faire l'objet d'un enregistrement informatique réservé exclusivement à l'usage médical. Conformément à la déontologie médicale et aux dispositions de la loi « *informatique et libertés* », votre médecin traitant ou le médecin coordonnateur de la Résidence se tient à votre disposition pour vous communiquer ces renseignements ainsi que toutes informations nécessaires sur votre état de santé.

Respect de votre image :

Nous pouvons être amené à vous solliciter pour répondre à des interviews, être photographié ou filmé pour un documentaire à destination du grand public ou encore la publication de documents de promotion de l'établissement. Sachez que vous avez toute liberté de refuser.

Si vous acceptez, vous devez signer un document de cession de droit à l'image pour certifier par écrit votre accord.

ARTICLE 5 : La confidentialité

La confidentialité des données détenues par l'établissement vise les informations à caractère personnel concernant l'identité du résident, sa pathologie, son traitement, dans un souci de protection et de respect de la personne. Elle concourt à protéger ses intérêts mais aussi à respecter ses souhaits. La confidentialité comporte plusieurs volets : le secret médical, le secret professionnel, la discrétion professionnelle ainsi que le devoir de réserve.

Le secret professionnel est étroitement liée à la notion de secret médical.

D'après **l'article L.1110-4 du Code de la santé publique :** « *Toute personne prise en charge par un professionnel de santé* […] *a droit au respect de sa vie privée et du secret des informations la concernant.* ».

Le secret médical est obligation générale et absolue qui incombe à TOUS les professionnels de santé. Il s'applique à l'ensemble des agents qui ont accès aux dossiers médicaux, aux courriers, à la connaissance de quiconque dans l'établissement.

Le secret médical couvre tout ce que le professionnel de santé à : vu, entendu et compris. Aucune information vous concernant ne peut être divulguée sans votre consentement, au-delà des besoins liés à votre prise en charge.

En cas de décès, le conjoint ou les ayants-droits peuvent obtenir des informations médicales pour :

- Connaitre les causes de la mort ;
- Défendre la mémoire du défunt ;
- Faire reconnaitre ses droits.

Toutefois, le défunt est en droit de s'y opposer de son vivant.

ARTICLE 6 : L'information du résident

Le personnel médical de la Résidence (médecin coordonnateur ou personnel infirmier) peut être amené à opérer un rôle de conseiller auprès du résident selon certains cas particuliers.

D'après **l'article L.1111-2 du Code de la santé publique :** « *Toute personne a le droit d'être informée sur son état de santé. Cette information porte sur les différentes investigations, traitements ou actions de prévention qui sont proposés, leur utilité, leur urgence éventuelle, leurs conséquences, les risques fréquents ou graves normalement prévisibles qu'ils comportent ainsi que sur les autres solutions possibles et sur les conséquences prévisibles en cas de refus.* […] *Cette information incombe à tout professionnel de santé dans le cadre de ses compétences et dans le respect des règles professionnelles qui lui sont applicables. Seules l'urgence ou l'impossibilité d'informer peuvent l'en dispenser.*

Cette information est délivrée au cours d'un entretien individuel.

La volonté d'une personne d'être tenue dans l'ignorance d'un diagnostic ou d'un pronostic doit être respectée, sauf lorsque des tiers sont exposés à un risque de transmission. ».

Cette information doit être claire, compréhensible et adaptée. Elle porte essentiellement sur des actions de prévention qui vous seront proposées, leur utilité, leur urgence éventuelle, leurs conséquences ainsi que les alternatives possibles et leurs conséquences encourues en cas de refus de soins.

ARTICLE 7 : Le consentement libre et éclairé

Aucun acte ou traitement médical ne peut être pratiqué sans que le résident en ait été préalablement informé et donné son consentement libre et éclairé. Ce consentement peut être retiré à tout moment **(article L.1111-4 du Code de la santé publique).**

Lorsque la personne est hors d'état d'exprimer sa volonté, aucune intervention ou investigation ne peut être réalisée, SAUF urgence ou impossibilité, sans que la personne de confiance prévue **(article L.1111-6 du Code de la santé publique),** ou la famille, ou à défaut, un de ses proches ait été consulté.

Le consentement, même si le résident est sous protection juridique (tutelle, curatelle, sauvegarde de justice), doit être systématiquement recherché s'il celui-ci est apte à exprimer sa volonté et à participer à la décision de santé le concernant.

ARTICLE 8 : La personne de confiance

La loi Kouchner du 4 mars 2002 prévoit la mise en place de la notion de personne de confiance.

Conformément **à l'article L.1111-6 du Code de la santé publique :** « *Toute personne majeure peut désigner une personne de confiance qui peut être un parent, un proche ou le médecin traitant et qui sera consultée au cas où elle-même serait hors d'état d'exprimer sa volonté et de recevoir l'information nécessaire à cette fin.* ».

La personne de confiance ne se substitue en aucun cas au résident. Elle a pour mission d'orienter le professionnel de santé afin d'adapter au mieux le traitement en fonction des impératifs médicaux et des convictions du résident.

Elle rend compte de la volonté de la personne. Son témoignage prévaut sur tout autre témoignage. Cette désignation est faite par écrit et cosignée par la personne désignée. Elle est révisable et révocable à tout moment.

Aussi, si le résident le souhaite, la personne de confiance l'accompagne dans ses démarches et assiste aux entretiens médicaux afin de l'aider dans ses décisions. Le secret médical est, par conséquent, partagé car la personne peut être amenée à assister aux entretiens médicaux.

Toutefois, il est important de rappeler que : si une personne de confiance n'est pas désignée expressément par le résident ; la famille ou, à défaut les proches, seront informés par le professionnel de santé, si le résident est hors d'état d'exprimer sa volonté.

ARTICLE 9 : Les directives anticipées

D'après **l'article L.1111-11 du Code de la santé publique** : « *Toute personne majeure peut rédiger des directives anticipées pour le cas où elle serait un jour hors d'état d'exprimer sa volonté. Ces directives anticipées expriment la volonté de la personne relative à sa fin de vie en ce qui concerne les conditions de la poursuite, de la limitation, de l'arrêt ou du refus de traitement ou d'acte médicaux.*

A tout moment et par tout moyen, elles sont révisables et révocables. Elles peuvent être rédigées conformément à un modèle […].

Les directives anticipées s'imposent au médecin pour toute décision d'investigation, d'intervention ou de traitement, sauf en cas d'urgence vitale pendant le temps nécessaire à une évaluation complète de la situation et lorsque les directives anticipées apparaissent manifestement inappropriées ou non conformes à la situation médicale.

La décision de refus d'application des directives anticipées, jugées par le médecin manifestement inappropriées ou non conformes à la situation médicale du patient, est prise à l'issue d'une procédure collégiale définie par voie réglementaire et est inscrite au dossier médical. Elle est portée à la connaissance de la personne de confiance désignée par le patient ou, à défaut, de la famille ou des proches.

Lorsqu'une personne fait l'objet d'une mesure de protection juridique avec représentation relative à la personne, elle peut rédiger des directives anticipées avec l'autorisation du juge ou du conseil de famille s'il a été constitué. La personne chargée de la mesure de protection ne peut ni l'assister ni la représenter à cette occasion. ».

Toutefois, il convient de rappeler que : si des directives anticipées n'ont pas été rédigées et transmises, la famille ou, à défaut les proches, seront consultés par le professionnel de santé, si le résident est hors d'état d'exprimer sa volonté. (Article L.1111-12 du Code de la santé publique).

ARTICLE 10 : La présence d'un pôle d'activité de soins adaptés au sein de l'établissement (PASA)

Le PASA permet d'accueillir dans la journée des résidents de l'EHPAD (14 maximum) de tous pavillons confondus, ayant des troubles du comportement modérés.

Le PASA s'inscrit dans l'accompagnement des personnes atteintes de la maladie d'Alzheimer ou apparenté, dont le diagnostic a été posé ou est en cours de recherche dans l'idéal, avec des troubles du comportement modérés, absence de syndrome confusionnel et mobilité physique du résident dans ses déplacements (fauteuil possible).

La fréquence d'accueil par semaine en journée complète ou demi-journée sera déterminée par l'équipe pluridisciplinaire, le score NPI et/ou MMS, les activités du résident sur le reste de la semaine (activité collective ou individuelle proposée par la structure, kiné, etc.).

Avant toute prise en charge, l'information sera transmise aux proches et au résident. Son consentement libre et éclairé sera alors ensuite recherché.

La fin de prise en charge sera toujours décidée en équipe pluridisciplinaire en réunion de synthèse (médecin coordonnateur, le cadre de santé, l'assistant de soins en gérontologie (ASG) affecté au PASA, le psychologue, l'ergothérapeute a minima). La décision sera notifiée au résident et à ses proches avec les explications de cette fin de prise en charge.

ARTICLE 11 : La promotion de la bientraitance et la lutte contre la maltraitance

Numéro national d'aide aux personnes âgées et aux personnes handicapées victimes de maltraitance : 39 77

En rappel de l'article III du contrat de séjour : « *Engagements de l'Etablissement en matière de prévention et de lutte contre la maltraitance des personnes âgées et handicapées et de promotion de la bientraitance* », il est précisé notamment :

Qu'il s'agisse de promouvoir la bientraitance, prévenir les situations de maltraitance ou lutter contre la maltraitance, la Résidence Les Provinces du Nord s'engage à mener des actions à court, moyen et long termes visant à maintenir un regard positif et sécurisant porté sur les personnes vulnérables en les protégeant et en améliorant leurs conditions de vie en structure d'hébergement. C'est aussi une démarche en partenariat avec les familles, les proches, les personnels ou les intervenants libéraux qui est menée afin de faciliter le recueil d'informations nécessaires à l'amélioration continue de la démarche qualité.

ARTICLE 12 : L'accès au dossier administratif et de soins

Le respect de la confidentialité des données relatives au résident est garanti dans le respect de la règlementation en vigueur précitée à l'article 5.

En particulier, la consultation du dossier médical et de soins est exclusivement réservée au personnel médical et paramédical selon une procédure définie.

Tout résident (qui peut être accompagné de la personne de son choix) et, le cas échéant, son représentant légal, a accès, sur demande formulée de manière précise, à son dossier administratif et de soins (procédure de la loi Kouchner du 4 mars 2002 relative aux droits des malades et à la qualité du système de santé).

La communication des données peut s'effectuer avec un accompagnement psychologique ou médical approprié si nécessaire.

ARTICLE 13 : Le droit des majeurs protégés

Quand l'altération des facultés mentales et/ou corporelles d'une personne physique présente un caractère durable risquant de compromettre ses intérêts civils, cette situation doit être attestée par un certificat médical, en vue de la mise en œuvre auprès du greffe du Tribunal judiciaire d'une mesure de protection juridique.

D'après l'article 425 du Code civil : « *Toute personne dans l'impossibilité de pourvoir seule à ses intérêts en raison d'une altération, médicalement constatée, soit de ses facultés mentales, soit de ses facultés corporelles de nature à empêcher l'expression de sa volonté peut bénéficier d'une mesure de protection juridique prévue au présent chapitre. S'il n'en est disposé autrement, la mesure est destinée à la protection tant de la personne que des intérêts patrimoniaux de celle-ci. Elle peut toutefois être limitée expressément à l'une de ces deux missions.* ».

La maladie et le handicap peuvent altérer les facultés d'une personne et la rendre incapable de défendre ses intérêts. Le juge des contentieux de la protection (nouveau nom du juge des tutelles) peut alors décider d'une mesure de protection juridique. Il décide à ce titre du placement sous **tutelle,** sous **curatelle** ou sous **sauvegarde de justice** d'une personne physique majeure. La différence entre ces trois régimes de protection tient au degré de contrainte venant limiter la liberté d'action du majeur protégé.

Les règles concernant le droit des majeurs protégés sont régies par des dispositions du Code civil et du Code de procédure civile.

Le pacte de succession future :

Le pacte de succession future est un accord concernant une succession non encore ouverte, pouvant être conclu par le titulaire de la succession ou l'un de ses héritiers. Ce pacte, portant sur tout ou partie du patrimoine, doit être conclu du vivant de la personne concernée, prenant effet seulement à son décès. Une fois établi, il est irrévocable et ne peut être modifié, mais il n'est appliqué qu'à condition de respecter les règles concernant la conclusion des contrats.

Pour garantir sa conformité, il est recommandé de rédiger ce pacte avec l'assistance d'un notaire. Il permet de contourner légalement certaines règles successorales, comme convenir d'une donation-partage sur la succession future, de conditionner une vente immobilière ou de réaliser une donation avec réserve d'usufruit, entre autres.

Ce contrat autorise également un héritier à renoncer par avance à une action en réduction, par exemple en cas de testament désavantageux ou de vente immobilière où l'héritier aurait un droit présumé.

Ce pacte peut aussi viser à protéger le conjoint, permettant par exemple, par un contrat de mariage, de prévoir la transmission d'une partie du patrimoine au conjoint survivant.

ARTICLE 14 : Les plaintes, réclamations, éloges

Un recueil de la satisfaction des résidents et de leurs familles est effectué au moins une fois par an, grâce à un questionnaire de satisfaction adopté par le Conseil d'administration, après avis du Conseil de la vie sociale.

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

Toute plainte, réclamation ou éloge sera traité avec tout le soin exigé et donnera lieu à une réponse écrite si nécessaire.

Si la situation le permet (confidentialité, règles de droit), une communication interne est faite aux acteurs de la structure, dont le Conseil de la vie sociale.

Les « personnes qualifiées » :

Instituées par la loi du 2 janvier 2002 et le décret du 14 novembre 2003, elles sont nommées conjointement par le Préfet et le président du Conseil départemental. Elles ont pour mission, sans pouvoir de contrainte, de trouver des solutions par le dialogue aux conflits entre les résidents et l'établissement.

Les coordonnées de ces médiateurs externes ainsi que les modalités pour y recourir sont affichées au sein de la Résidence et seront communiquées par toutes les voies utiles aux bénéficiaires dès leur nomination par les autorités compétentes.

III) Commissions et instances

ARTICLE 15 : Le Conseil d'administration (CA)

La Résidence Les Provinces du Nord est un établissement public administré par un Conseil d'administration.

Selon l'article L.315-12 du Code de l'action sociale et des familles, le Conseil d'administration « *définit la politique générale de l'établissement* » et délibère sur :

- Le projet d'établissement ;
- Les programmes d'investissement ;
- Le rapport d'activité ;
- Le budget et la tarification des prestations de l'établissement ;
- Les décisions affectant l'organisation ou l'activité de l'établissement ;
- Le règlement de fonctionnement, etc.

Le Conseil d'administration se réunit **au minimum quatre fois par an.** Il se réunit sur convocation de son président, ou en cas d'absence ou d'empêchement de celui-ci, de son vice-président.

En dehors des séances prévues dans le règlement intérieur, le conseil est réuni sur demande écrite : soit de deux tiers de ses membres, soit du directeur. **(Article R.315-23-1 du Code de l'action sociale et des familles).**

Les délibérations sont prises à la majorité absolue des suffrages exprimés. Le directeur prépare et exécute les délibérations du conseil ; il est ordonnateur des dépenses et des recettes du budget de l'établissement.

Conformément **à l'article R.315-23-5 du Code de l'action sociale et des familles** : « *Les délibérations du conseil des établissements* […] *ne deviennent exécutoires,* […] *que lorsqu'il a été procédé à leur affichage par voie d'extrait ou à leur notification ainsi qu'à leur transmission au préfet ou à son délégué dans l'arrondissement, ou au directeur général de l'agence régionale de santé compétent* **».**

ARTICLE 16 : Le Conseil de la vie sociale (CVS)

Il existe, conformément au décret n°2004-287 du 25 mars 2003, modifié par le décret n°2022-688 du 25 avril 2022, un Conseil de la vie sociale.

Le Conseil de la vie sociale est une instance d'expression et obligatoire pour les établissements destinés à l'accueil des personnes âgées.

Le Conseil de la vie sociale est un organe consultatif permettant d'associer les résidents et leurs familles au fonctionnement de l'établissement. Il est destiné à permettre aux résidents et à leurs familles d'échanger sur les conditions de vie, de soins et d'hébergement.

Celui-ci est composé de représentants élus ou désignés pour trois ans par scrutin secret :

- De représentants des personnes accueillies ;
- De représentants des familles des personnes accueillies ;
- De représentants des représentants légaux des personnes accueillies ;
- De représentant du personnel de l'établissement (tous les professionnels de l'établissement sont éligibles (y compris les professionnels psycho-sociaux) lorsqu'ils sont recrutés par l'établissement.).

Le Conseil de la vie sociale est indépendant de la direction à l'exception de la logistique (organisation des élections, envoi des comptes rendus, etc.).

Le président du Conseil de la vie sociale est élu au scrutin secret et à la majorité des votant par et parmi les membres représentant les personnes accueillies. En cas de partage égal des voix, le candidat le plus âgé est déclaré élu. Les noms des personnes élues au Conseil de la vie sociale sont portés à la connaissance des résidents par voie d'affichage.

Le Conseil de la vie sociale se réunit **au moins trois fois par an.** Il est toutefois possible que les membres se réunissent plus souvent, si nécessaire. L'ordre du jour est établi/fixé par la présidence du Conseil de la vie sociale **et** par la direction de l'établissement.

Il est obligatoirement consulté sur le règlement de fonctionnement de l'établissement, le projet d'établissement et la démarche qualité **(Article D.311-5 du Code de l'action sociale et des familles).**

ARTICLE 17 : Le Comité social d'établissement (CSE)

La loi N°2019-828 du 6 août 2019 de transformation de la fonction publique a réorganisé les instances représentatives des personnels en fusionnant notamment, **à compter du 1er janvier 2023,** les Comités technique d'établissement (CTE) et les Comités d'hygiène, de sécurité et des conditions de travail (CHSCT) en une instance unique : **le Comité social d'établissement (CSE).**

L'objectif du Comité social d'établissement est de représenter les personnels, d'examiner les questions collectives de travail ainsi que les conditions de travail et ainsi faire vivre le dialogue social.

Le Comité social d'établissement est présidé par le chef d'établissement ou un de ses représentants.

Il se réunit **au minimum une fois par trimestre,** sur convocation du président.

Ce comité est notamment consulté sur :

- Le règlement intérieur de l'établissement ;
- Le plan global de financement pluriannuelle ;
- L'accessibilité des services et la qualité des services rendus à l'exception de la qualité des soins, etc.

ARTICLE 18 : La Commission d'amélioration continue de la qualité et de gestion des risques

Le terme CACQGR est l'acronyme de « *Commission d'amélioration continue de la qualité et de gestion des risques* ». Cette instance, créée au sein de la Résidence Les Provinces du Nord en 2013, permet d'assurer le suivi et la communication sur l'ensemble des projets menés au sein de l'établissement. C'est-à-dire que les projets qui ont été préalablement définis par une équipe pilote composée du Directeur, du manager qualité, du coordonnateur sécurité et gestion des risques, du médecin coordonnateur et du cadre de santé, sont présentés par leur pilote ou référents à l'ensemble des agents concernés.

Cela garantit un bon premier niveau de communication et aussi un suivi de l'avancée des projets selon le planning identifié dans le programme d'amélioration continue de la qualité (PACQ).

ARTICLE 19 : Le Comité éthique

Le Comité d'éthique est une instance qui a pour mission de permettre à ses membres de prendre le temps de la réflexion sur des thèmes généraux de l'accompagnement médical et non-médical des résidents et/ou sur des situations particulières concernant un ou plusieurs résidents ayant pos questions aux membres du personnel.

De ses réflexions naissent des actions de mise en œuvre, des lignes de conduite à respecter et dans tous les cas, il doit en émerger une véritable politique de l'établissement sur ces questions. Cette politique doit être connue de tous.

Le Comité éthique a donc pour vocation explicite de participer à la politique de lutte contre la maltraitance et celle en faveur de l'instauration de la bientraitance au sein de l'établissement.

ARTICLE 20 : Les Commissions repas

Le repas est un moment essentiel de la journée pour la personne âgée. Il joue de multiples rôles sur les plans affectifs et relationnels : manger est un plaisir mais aussi un acte social.

Dans cette optique et pour chercher à améliorer la satisfaction des résidents, nous réalisons environ une fois par trimestre une Commission repas qui est organisée et animée par le responsable hôtelier afin de :

- Faire un bilan sur les mets préparés ;
- Définir les axes d'amélioration en cas d'insatisfaction ;
- Entendre les doléances de chacun, etc.

Suite à chaque séance, un compte rendu est réalisé puis mis à disposition.

La Commission repas participe à l'amélioration continue des prestations alimentaires.

IV) Fonctionnement de l'établissement

ARTICLE 21 : Admission

L'admission dans la résidence est prononcée par le Directeur, après avis du médecin coordonnateur de l'Etablissement en fonction des possibilités d'accueil de la Résidence.

Toutes les formalités de rigueur doivent avoir été accomplies et les documents nécessaires fournis, comme mentionné à l'article 4 du livret d'accueil dont le règlement de fonctionnement est joint en annexe.

ARTICLE 22 : Sécurité des biens et des personnes

1. Sécurité incendie

Les locaux sont équipés de dispositifs de sécurité appropriés, et reçoivent tous les trois ans la visite de la Commission départementale de sécurité. Un avis favorable à l'exploitation est à ce jour en vigueur.

Tout le personnel de l'établissement est mis en garde contre les dangers que présente un incendie et est informé des consignes très précises en vue de limiter les actions du feu et d'assurer l'évacuation du public. Des exercices et formations du personnel contre l'incendie sont régulièrement organisés.

Des consignes de sécurité à suivre en cas d'incendie sont portées à la connaissance des résidents par voie d'affichage.

Affichées dans les lieux communs, elles permettent alors à toute personne présente à la Résidence d'en prendre connaissance.

En cas de difficulté ou de sinistre, il est important de suivre les instructions données par le personnel, qui a été formé pour faire face à ces circonstances.

De plus, les bougies et autres dispositifs à flamme vive sont interdits y compris encens et lampe berger. Les diffuseurs de parfum ou d'insecticides électriques sont interdits.

Tout appareil de chauffage d'appoint est interdit sauf ceux fournis exceptionnellement par la structure ; tout appareil de cuisson est également interdit.

L'encombrement des chambres doit être minimal afin de laisser au résident des espaces de circulation conséquents nécessaires à sa sécurité. Les chambres ne doivent donc pas être encombrées et surchargées en mobilier, appareils électriques, papiers ou tous autres matériaux inflammables pouvant alimenter un départ d'incendie. Les rideaux et les éléments de literie fournis par l'établissement répondent aux normes de sécurité incendie.

2. Sécurité des personnes

Afin d'assurer la sécurité de tous,

- L'établissement met en œuvre tous les moyens dont il dispose pour le plus haut niveau de sécurité possible aux résidents eux-mêmes dans la limite de l'exercice de leur liberté. Il assure notamment une permanence 24h/24 : appel malade, veille de nuit ;
- Des contrôles peuvent être appliqués sur la qualité et l'identité des visiteurs non habituels, afin d'éviter que des individus ne viennent troubler la quiétude et la sécurité des résidents et de leur famille ;
- L'entrée libre au sein de la Résidence est ouverte à partir **de 9h00** et est fermé **à 17h00.** En dehors de ces horaires, il faut sonner pour accéder à l'établissement ;
- Le Code de la route s'applique dans l'enceinte de l'établissement tant en matière de circulation (rouler au pas) qu'en matière de stationnement (respect des emplacements et des accès prioritaires).
- Les armes, objets piquants, tranchants ne peuvent être détenus dans la chambre.

Il convient de rappeler que les faits de violence sur autrui sont susceptibles d'entraîner des procédures administratives et judiciaires (conformément aux dispositions en vigueur du Code pénal).

3. Sécurité des biens et valeurs personnels

Une information spécifique est donnée, avec le contrat de séjour, aux résidents et à leur famille.

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

Les biens de valeur peuvent être déposés auprès de la trésorerie de Roubaix.

Toutefois, il convient de rappeler que pour les biens non déposés, l'établissement ne saurait être tenu responsable en cas de perte, de vol ou de dégradation.

ARTICLE 23 : Les obligations et devoirs nécessaires au respect des règles de vie collective au sein de l'établissement

En vue de préserver le repos de chacun, les résidents ne peuvent, **après 21 heures,** jouer d'un instrument de musique. La puissance des récepteurs de radio ou de télévision à l'intérieur des logements doit être modérée également. Ainsi, l'utilisation d'écouteurs individuels est vivement recommandée.

En cas de problèmes entre les résidents sur ces différents points, le Directeur interviendra afin de permettre la mise en place d'une organisation satisfaisante pour tous. Tout comportement violent délibéré (paroles ou actes) est interdit et peut entrainer l'application de mesures exceptionnelles.

ARTICLE 24 : La lutte contre les incivilités à l'encontre des soignants

Afin de lutter contre les incivilités envers les soignants, il est essentiel de sensibiliser les résidents et leurs familles sur le respect de la dignité des soignants. Une lutte efficace contre les incivilités repose sur une combinaison de sensibilisation, d'éducation, de formation du personnel, de renforcement de la sécurité et de promotion d'un environnement respectueux et inclusif.

La communication doit toujours être préconisée avec le résident, sa famille et le personnel soignant. En cas de problème, la famille peut contacter les soignants. Des rencontres régulières peuvent être mises en place pour favoriser une meilleure compréhension de la situation. Pour éviter tout conflit, la famille doit se sentir informée et impliquée dans les décisions concernant le bien-être du résident.

Encourager le respect mutuel et favoriser le lien social, contribue à créer une atmosphère où les incivilités sont moins susceptibles de se produire. De plus, le personnel soignant dispose d'une écoute attentive renforçant ainsi la confiance et permettant de résoudre les problèmes avant qu'ils ne deviennent plus importants.

ARTICLE 25 : Les parties collectives et poubelles

Les résidents ont librement accès aux parties collectives de la Résidence. Chacun devra éviter de gêner de quelque manière que ce soit la bonne utilisation des locaux. Pour circuler dans les parties communes les résidents doivent se garder de toute négligence de toilette et de tenue.

Il est interdit de déposer des objets et notamment des poubelles dans les couloirs de circulation et parties communes.

Les appareils électriques et les encombrants ne sont pas non plus traités par l'établissement.

L'accès aux vestiaires du personnel, aux locaux de service et en particulier de la cuisine ou des offices est formellement interdit.

Les résidents doivent se garder de jeter dans les allées ou sur les pelouses entourant les bâtiments, des objets ou détritus alimentaires susceptibles d'attirer les animaux et de nuire à la propreté et à l'esthétique de l'environnement.

Les petites réparations sont assurées par le service technique de l'établissement. Lorsque l'exécution de travaux nécessite l'évacuation temporaire des lieux, le gestionnaire en informe chaque résident concerné qui ne peut s'y opposer. Le Directeur s'engage dans ce cas à reloger la personne âgée pendant la durée des travaux dans les conditions qui répondent à ses besoins.

ARTICLE 26 : Les animaux domestiques

Malgré son souci de ne jamais porter atteinte aux libertés des résidents, le Conseil d'administration de l'établissement s'est trouvé contraint de décider que les animaux de compagnie des résidents ne sont pas admis dans la Résidence. Ils risqueraient de poser des problèmes insurmontables en cas de maladie, d'indisponibilité ou d'absence du résident.

En revanche, des chiens de petites tailles peuvent être autorisés dans l'établissement, à l'exclusion des salles à manger, lorsqu'ils sont accompagnés, en laisse, par des visiteurs.

V) Conditions de vie dans la Résidence – Accompagnement médico-social

ARTICLE 27 : Le culte

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. Notamment, le livret d'accueil précise, à l'article **V**.4, la localisation des principaux lieux de culte alentours et leurs coordonnées.

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.

ARTICLE 28 : La fin de vie

Les moments de fin de vie font l'objet de soins, d'assistance et de soutien adapté dans le respect des appartenances confessionnelles et des convictions de la personne et de ses proches. La présence de la famille est facilitée, y compris la nuit, et elle peut demander aide et conseil aux équipes.

Il est fortement conseillé de prendre un contrat obsèques, dont l'établissement devra avoir connaissance.

En outre, la Résidence ne dispose pas à ce jour de chambre mortuaire. Le corps des défunts sera ainsi nécessairement transféré vers une chambre funéraire des pompes funèbres de votre choix.

Le transfert du corps doit se faire **dans les 24 heures suivant l'heure du décès** et ne peut se faire que sur une demande écrite de toute personne qui a qualité pour pourvoir aux funérailles et justifie de son état civil et de son domicile ou sur demande du Directeur de l'établissement, dans le cas où aucune personne ayant qualité pour pourvoir aux funérailles n'a pu être contactée **dans les 10 heures suivant le décès.**

En conséquence, il est indispensable de communiquer à la Résidence l'opérateur funéraire choisi.

ARTICLE 29 : Les activités et les loisirs

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

Des activités et des animations collectives sont proposées plusieurs fois dans la semaine. Chacun est invité à y participer.

Les prestations ponctuelles d'animation seront signalées au cas par cas ainsi que les conditions financières de participation comme cela est mentionné dans le contrat de séjour.

ARTICLE 30 : Le courrier

Le courrier est distribué quotidiennement.

Une boîte aux lettres de la poste est disponible aux abords de la Résidence : rue Emile Verhaeren, en sortant par les jardins tournez à gauche et la boîte se trouve à moins de 10 mètres.

Il est aussi précisé que les courriers recommandés ne peuvent pas être réceptionnés par l'hôtesse d'accueil.

ARTICLE 31 : Les sorties et les visites

Pour leur sécurité, certains résidents ne sont pas autorisés à sortir seuls. Cette décision est formalisée sous forme de prescription médicale et la famille doit dans ce cas signer une décharge de sortie qui sera transmise au cabinet médical.

L'ensemble des résidents hébergés au Cantou (qui est l'Unité de vie Alzheimer (UVA) de la Résidence) sont soumis à cette prescription médicale.

Pour les autres résidents non soumis à prescription médicale, il convient de rappeler que même s'ils s'absentent librement, le personnel s'efforçant de veiller à leur sécurité, ils doivent prévenir l'accueil de leur absence si celle-ci est **supérieure à 6 heures.** Egalement, ils communiquent la date de leur départ, celle de leur retour et l'adresse ou le numéro de téléphone auxquels ils pourront être contactés.

Tous les résidents sont libres de recevoir leurs parents et amis à toute heure du jour.

Au moment de l'admission, un badge d'accès à la Résidence est remis au résident contre signature d'une attestation de remise de badge.

Si la famille souhaite obtenir un badge supplémentaire, une demande écrite doit être réalisée. Celui-ci est facturé aux tarifs en vigueur votés au Conseil d'administration.

Les visites sont autorisées mais doivent être adaptées selon l'heure afin de veiller au calme de la Résidence.

ARTICLE 32 : Les communications téléphoniques

Les communications téléphoniques ne peuvent pas être transmises par l'Accueil de la Résidence. Pour être joint, le résident doit souscrire un abonnement auprès d'un opérateur privé et transmettre sa ligne directe à sa famille.

A aucun moment l'accueil ne délivrera le numéro de téléphone privé d'un résident.

ARTICLE 33 : L'accueil des familles et des proches

La famille et les proches peuvent rendre visite librement aux résidents. Pour autant, des heures de visites peuvent être préconisées. Ainsi, une visite l'après-midi sera plus opportune qu'une le matin (toilette, soins des résidents).

Si un agent de l'établissement doit faire un soin à un résident, celui-ci peut demander au(x) visiteur(s) de sortir et de patienter en dehors de la chambre, SAUF si le résident consent à leur présence.

L'Accueil de la Résidence est ouvert du **lundi au vendredi de 9h00 à 17h00** sans interruption.
En cas de fermeture exceptionnelle de l'Accueil, ou en dehors des heures d'ouverture, un poste téléphonique se situant près des portes automatiques de l'entrée principale est à votre disposition. Il suffit de décrocher le combiné pour qu'un interlocuteur vous réponde.
Coordonnées : 03 20 89 34 69 / accueil@provincesdunord.fr

Le secrétariat de Direction est ouvert **du lundi au jeudi de 08h00 à 17h00 et le vendredi de 08h00 à 16h00.**
Il est nécessaire de s'adresser principalement à l'Accueil de l'établissement pour que le secrétariat de Direction vous reçoive.
Un rendez-vous avec la Direction ne peut être fixé qu'auprès du secrétariat de Direction.
Coordonnées : 03 20 89 34 69 / kchristiaens@provincesdunord.fr

Le secrétariat médical est ouvert du **lundi au vendredi de 9 h 00 à 13 h 00 et de 14 h à 17 h.**
Les rendez-vous avec le médecin coordonnateur ou le cadre de santé ne peuvent être pris qu'auprès du secrétariat médical.
Coordonnées : 03 20 89 34 69 / nathalielefouilli@provincesdunord.fr

En outre, les agents soignants se rendront disponibles pour prêter une écoute attentive à toute demande.

ARTICLE 34 : Le logement

1. L'accès au logement

Le résident doit permettre à l'agent chargé des soins, de l'entretien et/ou des travaux l'entrée dans son logement. Les portes des logements sont munies de serrures assurant toute la sécurité. Il est interdit de les modifier ou d'apporter des serrures ou verrous intérieurs supplémentaires.

En cas de décès du résident, l'accès par badge au logement est désactivé le jour même par l'agent technique de la Résidence. Sur décision du Directeur l'accès est déverrouillé.

2. Occupation du logement et objets personnels

Le résident doit occuper personnellement le logement mis à sa disposition. Il ne peut héberger à temps complet ou même temporairement une autre personne quels que puissent être les liens de parenté, d'alliance ou d'amitié avec elle.

En accord avec la Direction, lorsque l'état du résident le nécessite, un hébergement d'accompagnement peut être envisagé.

Il ne peut en aucun cas céder à un tiers, même gratuitement, les droits qu'il détient du contrat de séjour qu'il aura passé avec l'établissement.

Le résident ne peut apporter aucune modification structurelle au logement dans sa globalité. L'armoire de toilette murale et les accessoires de douche font partie du kit d'installation et sont la propriété de la Résidence.

Un lit médicalisé est fourni dès l'entrée par l'établissement, les tapis et meubles pouvant occasionner une chute ne seront pas admis.

Aucun changement de distribution ou d'ornementation, aucune peinture murale extérieure, aucun percement du mur, cloison ou parquet, aucune modification de canalisation et d'appareillage ne peut être faite sans le consentement écrit de la Direction. **Toute modification doit faire l'objet d'un accord préalable avec la Direction de l'établissement.** En tout état de cause, toute modification acceptée ne pourra faire l'objet d'aucune reprise.

En cas d'apparition de rats, souris, insectes nuisibles, etc., la Direction de la Résidence doit être immédiatement informée pour prendre les mesures nécessaires à leur destruction.

Le résident ne peut apporter aucune modification aux voilages des fenêtres qui sont propriété de la Résidence. Il ne peut mettre à l'extérieur du logement quelque objet que ce soit tel qu'antenne de radio ou de télévision sans autorisation écrite. **Il ne peut se servir d'appareils dangereux, bruyants ou incommodes susceptibles de gêner les autres résidents ou de leur faire courir des risques ; il ne peut non plus stocker ou utiliser des produits explosifs ou inflammables.**

Il est également interdit d'utiliser des appareils de chauffage personnels et des appareils au gaz, d'entreposer des bouteilles de gaz butane ou propane, de laisser s'écouler dans les canalisations des matières grasses ou autres de nature à s'opposer à l'écoulement normal des eaux ou à nuire à la conservation des canalisations.

L'appartement possède un revêtement de sol plastique. Il est interdit de coller de la moquette dessus. **En cas de dégradation constatée au moment de l'état des lieux, il sera procédé à sa réfection aux frais du résident ou de la famille.**

Enfin, il est formellement interdit au résident d'introduire des denrées alimentaires dans sa chambre. La Résidence se décharge de toute responsabilité en cas de non-respect de cette règle par le résident.

ARTICLE 35 : Les chambres d'hôtes

Afin de maintenir le bien être du résident et d'encourager davantage à faire perdurer les liens qui unissent les résidents avec leur famille, la Résidence Paul Cordonnier, en direction commune avec la Résidence Les Provinces du Nord, propose deux chambres d'hôtes.

Ces chambres d'hôtes, composées de deux lits individuels et d'une salle de douche, sont accessibles aux proches des résidents qui habitent loin et qui souhaiteraient un moyen d'hébergement temporaire.

Pour autant, il n'est pas autorisé d'ajouter un 3e lit (normes de sécurité). Seul le couchage **d'un enfant de moins de 10 ans** peut être autorisé sous réserve d'amener son propre lit.

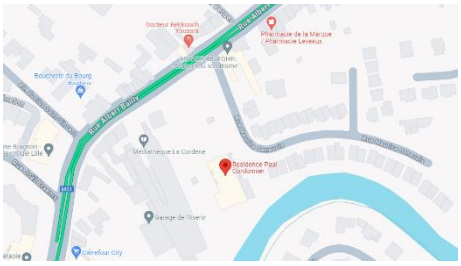
La Réservation de la chambre d'hôte se fera auprès de l'hôtesse de la Résidence Paul Cordonnier. Cette réservation devra être faite au moins 48 heures, avant l'hébergement envisagé.

Toutefois, les demandes émanant de la famille des résidents de la Résidence Paul Cordonnier demeurent prioritaires.

Afin d'éviter tout désagrément et afin de permettre une utilisation de la chambre dans de bonnes conditions, un état des lieux à l'entrée et à la sortie de la chambre sera effectué. **Attention, en cas d'un quelconque dommage, détérioration, ou de destruction du mobilier mis à disposition dans la chambre, la Résidence est en droit de tenir responsable l'occupant de la chambre.**

Le tarif **pour une nuit** est **de 40 €.** (Tarif applicable au 1er janvier 2024). La facture est **à régler le jour de l'installation dans la chambre.**

La Résidence Paul Cordonnier se trouve à 1km de la Résidence Les Provinces du Nord. Pour toute demande de renseignement, veuillez contacter par téléphone, l'hôtesse d'accueil qui se chargera d'enregistrer une réservation au : **03 20 98 44 05.**



ARTICLE 36 : Le garde meuble

La Résidence ne dispose pas de garde meuble et ne peut à ce titre conserver aucun meuble des résidents.

VI) Situations exceptionnelles

ARTICLE 37 : Le Plan grand froid

L'établissement dispose d'un plan grand froid qui précise les différents niveaux d'alerte et l'organisation interne adéquate pour chaque seuil (distribution de boissons chaudes, adaptation des menus, etc.).

Egalement, un courrier d'information est transmis à chaque déclenchement aux familles des résidents.

L'affichage interne informe sur les bons réflexes à adopter selon les températures extérieures et les recommandations pour garantir le bon état de santé du résident.

ARTICLE 38 : Le Plan canicule

Comme pour le plan grand froid, l'établissement dispose d'un plan canicule qui précise les différents niveaux d'alerte et l'organisation interne adéquate pour chaque seuil (distribution de boissons fraiches, adaptation des menus, etc.).

De même, un courrier d'information est transmis à chaque déclenchement aux familles des résidents.

L'affichage interne informe sur les bons réflexes à adopter selon les températures extérieures et les recommandations pour garantir le bon état de santé du résident.

En outre, précisons que la Résidence dispose d'une salle climatisée.

ARTICLE 39 : Le Risque incendie

Les consignes de sécurité ainsi que les plans d'évacuation sont affichés dans chaque service. Le personnel hospitalier est formé et informé pour assurer votre sécurité. Informez-les immédiatement de tout départ de feu.

Il est également interdit pour des raisons de sécurité de fumer au sein des chambres et dans le lit.

ARTICLE 40 : Le Risque de légionnelle

Afin de prémunir tout risque de légionnelle au sein de la Résidence Les Provinces du Nord, un protocole interne a été établi afin de réaliser les mesures conservatoires nécessaires. De même, une société spécialisée dans l'analyse des eaux effectue des tests périodiques afin de garantir tout risque de contagion.

ARTICLE 41 : En cas de pannes de secteur

En cas de panne de secteur connue, l'établissement informe les résidents par voie d'affichage d'une coupure électrique ou d'eau.

Si l'information n'est pas transmise à l'établissement, le personnel s'efforce d'organiser au mieux les soins des résidents.

ARTICLE 42 : En cas d'appels d'urgence

Dans le logement des sonneries d'appel d'urgence sont à la disposition des résidents. Elles peuvent être utilisées de jour comme de nuit mais uniquement en cas de besoin urgent tel que malaise, chute notamment.

Tous les logements en sont équipés et également les commodités communes (WC).

ARTICLE 43 : Autres recommandations

1. Pourboires

Nous vous rappelons que le personnel ou tout autre intervenant libéral extérieur n'est pas autorisé à recevoir des pourboires ou gratifications.

2. Alcool

L'introduction et la consommation de boissons alcoolisées dans l'établissement par et pour le personnel en service est **strictement interdite en dehors des boissons délivrées et consommées durant les repas.**

3. Tabac

Selon le décret n° 2006-1386 du 15 novembre 2006, **l'interdiction est faite à toute personne,** à partir du 1er février 2007 **de fumer dans les parties collectives de l'établissement.** Le fait de fumer dans un lieu à usage collectif sera, le cas échéant, puni de l'amende prévue pour les contraventions de troisième classe.

Des signalisations à l'intérieur de l'établissement vous rappelleront cette obligation.

Il est également interdit pour des raisons de sécurité de fumer au sein des chambres et dans le lit.

La même interdiction s'applique à l'usage de la cigarette électronique, dans les lieux communs comme en chambre.

4. Prise de repas sur place pour les accompagnants

Le restaurant est ouvert **sept jours sur sept** notamment à la famille des résidents, dans la limite des places disponibles et **après réservation deux jours à l'avance à l'Accueil.** En cas de repas familiaux, un espace peut être mis à leur disposition après entente avec le Directeur.

➔ **A compter du 1er janvier 2024 :**

- Le tarif du lundi au samedi : **9,70 €** par personne ;
- Le tarif du dimanche et Jours fériés : **13,10 €** par personne.

Le paiement (par chèque uniquement) doit également être effectué à l'Accueil lors de la réservation ou par correspondance. Un lieu convivial et permettant l'intimité leur sera réservé.

Les menus sont affichés une semaine à l'avance. Ils peuvent être modifiés. Dans ce cas, des solutions alternatives (entrée, plat et dessert) seront proposées dans un panel de choix fixe et non modulable. Les boissons servies seront SANS alcool.