

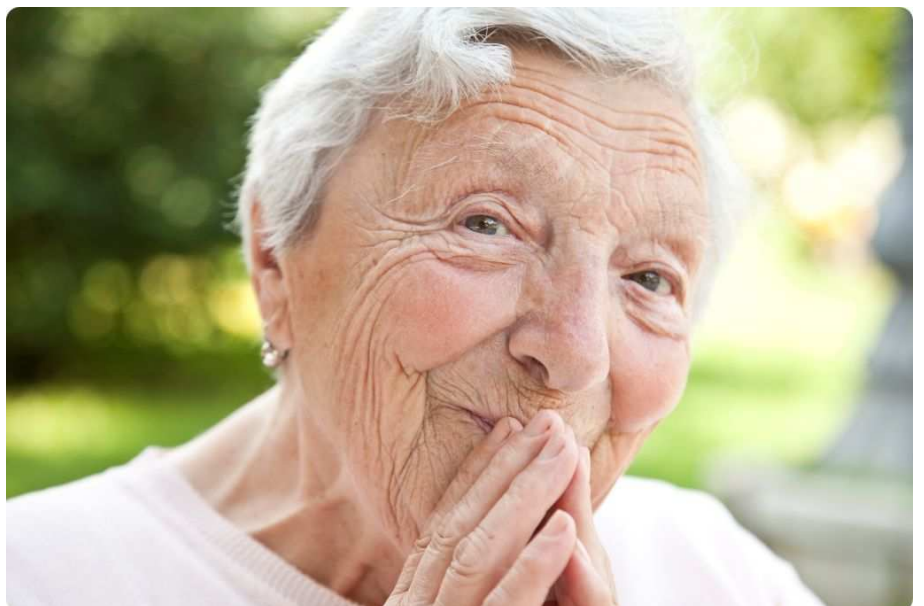
Établissements d'hébergement pour personnes
âgées dépendantes (EHPAD)

Unités de soins de longue durée (USLD)



RÈGLEMENT DE FONCTIONNEMENT

Sites d'Aix-les-Bains et de Chambéry



Abécédaire

Admission	5
Aide sociale	5
Allocations logement.....	6
Animation.....	6
Animaux	7
Appareils électriques.....	7
Assistantes sociales	7
Associations de résidents	7
Assurances.....	7
Bénévoles intervenants	8
Biens des résidents.....	8
Chambre	8
Coiffure.....	9
Conseil de la vie sociale -CVS	10
Contrat de séjour	10
Courrier	10
Domicile.....	10
Dossier médico-administratif individuel	10
Droit à l'image	11
Droits civiques	11
Droits du résident et modalités d'exercice	11
Engagement de payer.....	11
Évaluations gériatriques.....	12
Facturation.....	12
Familles et proches du résident.....	12
Financement des établissements	13

Fin de vie	13
Informations du résident et des proches.....	13
Kinésithérapie et autres métiers de la rééducation.....	13
Liberté de mouvement	13
Linge et entretien du linge.....	14
Locaux : destination et accès.....	15
Maîtrise des risques	16
Maltraitance.....	16
Médicaments	17
Nuisances sonores.....	17
Obligation de respecter les règles de vie collective.....	17
Obligation de respecter les biens et équipements collectifs	17
Obligation d’observer un comportement civique exempt de toute violence	17
Obligation pour les agents d’avoir un comportement professionnel	18
Pédicurie	18
Personne de confiance	18
Personnes qualifiées	18
Plaintes et réclamations	18
Prestations hôtelières	18
Prix de journée	19
Produits d’hygiène et de beauté	19
Psychologues.....	19
Qualité.....	19
Référent familial.....	19
Réfrigérateur	19
Repas accompagnants	20
Réservation de lit	20
Restauration	20

Sanctions en cas d'inobservation du règlement de fonctionnement	21
Sécurité des personnes	21
Soins permanents	21
Sorties et absences du résident.....	22
Spiritualité	22
Substances illicites	22
Tabac	22
Tarifs dépendance	22
Tarif hébergement.....	23
Tarif soins	23
Téléphone	24
Téléviseur	24
Transports extérieurs.....	24
Visites reçues par le résident	24

A propos du règlement de fonctionnement

Le règlement de fonctionnement se conforme aux dispositions du Code de l'action sociale et des familles ainsi qu'il rejoint les recommandations de bonnes pratiques de l'Agence nationale de l'évaluation sociale et médico-sociale (ANESM).

Le présent document s'adresse aux personnes âgées, résidents, leurs familles et représentants légaux mais également aux professionnels de l'établissement ainsi qu'à tout autre intervenant au sein de l'établissement, quels que soient leurs modes d'intervention (bénévoles, libéraux, étudiants...). Chacune des personnes susvisées atteste avoir reçu un exemplaire du règlement et s'engage à en respecter les termes, avec toutes les conséquences de droit.

Il contribue à améliorer la vie collective de l'ensemble des acteurs qui évoluent au sein des unités de personnes âgées du centre hospitalier Métropole Savoie.

Document de portée générale et non négociable, le règlement de fonctionnement ne se substitue pas aux autres documents intéressant le fonctionnement de l'établissement, à savoir :

- la charte des droits et libertés de la personne accueillie,
- le contrat de séjour ou le document individuel de prise en charge,
- le règlement intérieur du Conseil de la vie sociale (CVS),
- le règlement intérieur du personnel,
- le livret d'accueil.

Le règlement de fonctionnement est élaboré sous l'égide de la direction des unités de personnes âgées du centre hospitalier Métropole Savoie, en partenariat avec les professionnels médicaux, paramédicaux, hôteliers et administratifs du pôle hébergement-gériatrie.

Il est soumis à délibération du conseil de surveillance, après consultation :

- du conseil de pôle hébergement-gériatrie,
- du Conseil de la vie sociale (instance représentative des résidents et de leurs familles) des sites de Chambéry et d'Aix-les-Bains.

En l'espèce, le présent règlement de fonctionnement a été adopté par le conseil de surveillance du centre hospitalier Métropole Savoie le 1^{er} février 2016, après avis des Conseils de la vie sociale qui se sont réunis respectivement le 18 novembre 2015 à Chambéry et le 10 décembre 2015 à Aix-les-Bains.

Il est valable pour une durée maximale de 5 ans. Il peut cependant faire l'objet de modifications utiles durant cette période.

Le règlement de fonctionnement à jour de toutes ses modifications est mis à disposition dans chacune des unités de personnes âgées du centre hospitalier Métropole Savoie.

Le règlement de fonctionnement est tenu à la disposition des autorités de tarification, en l'occurrence le conseil départemental de la Savoie et l'Agence régionale de santé Rhône-Alpes.

Admission

Les personnes intéressées peuvent demander leur admission dans l'établissement en déposant au secrétariat de gériatrie un dossier unique d'admission conforme au décret n°2012-493 du 13 avril 2012. Ce dossier, composé d'un volet administratif et d'un volet médical, doit être intégralement renseigné pour être étudié par la commission d'admission.

Cette commission composée d'un médecin gériatre, de cadres de santé et d'une assistante des services sociaux, est présente sur le site de Chambéry et sur le site d'Aix-les-Bains. Elle émet un avis au regard de l'état de santé et d'autonomie de la personne ainsi que de la capacité d'accueil et de prise en charge de l'établissement. En cas d'avis favorable, l'admission est prononcée par le directeur du centre hospitalier Métropole Savoie.

Aide sociale

Si le résident estime ne pas être en mesure de régler tout ou partie du prix de journée dû (tarif hébergement + tarif dépendance GIR 5-6), il est possible de demander l'aide sociale à l'hébergement allouée sous conditions de ressources par le conseil départemental du domicile de secours de l'intéressé. Pour cela, le résident s'adressera au bureau des admissions du pôle hébergement-gériatrie.

Pendant la période d'instruction du dossier d'aide sociale, l'établissement n'encaissera que 90% des ressources personnelles du résident et ce, jusqu'à la décision définitive du conseil départemental compétent.

En cas d'admission à l'aide sociale, le centre des finances publiques demandera l'encaissement des ressources du résident et mettra à la disposition de celui-ci une somme légale appelée « compte de régie ».

En cas de refus de l'aide sociale à l'hébergement notifié par le conseil départemental compétent, le résident devra s'acquitter rétroactivement des reliquats de factures non perçus par l'établissement. Si tel est le cas, le résident en sera informé et sera considéré comme payant avec effet exécutoire à la date de la demande d'aide sociale.

L'attention des intéressés est attirée :

- sur le fait que l'instruction d'un dossier de demande d'aide sociale s'attache à évaluer les revenus réels et potentiels du demandeur ainsi que la capacité contributive des obligés alimentaires,
- sur le fait que le résident avec ses obligés alimentaires a la charge de constituer son dossier de demande de renouvellement de prise en charge. En l'absence de notification de décision favorable de poursuite de l'aide sociale, dans un délai de 3 mois, suivant le terme fixé, la direction des unités de personnes âgées se renseignera auprès des services du conseil départemental afin de savoir si des éléments relevant de la responsabilité du résident ou de ses obligés alimentaires font défaut pour l'instruction du dossier,
- sur le fait que les sommes perçues au titre de l'aide sociale à l'hébergement sont entièrement récupérables sur l'actif successoral laissé par le bénéficiaire décédé.

Pour plus d'informations, consultez le règlement départemental d'aide sociale du département de votre domicile de secours.

Allocations logement

Les personnes intéressées par une demande d'allocation logement accomplissent les démarches nécessaires à cette fin. Elles peuvent également s'adresser aux assistantes sociales du pôle hébergement-gériatrie pour une aide dans leur démarche.

Site de Chambéry

Tous les établissements sont conventionnés à l'Allocation personnalisée au logement (APL), hormis l'EHPAD « La Cerisaie » qui est conventionné à l'Allocation au logement social (ALS). L'attribution de ces aides dépend des ressources du résident appréciées par les services instructeurs.

Site d'Aix-les-Bains

Tous les établissements sont éligibles à l'ALS mais aucun à l'APL.

Animation

Différentes animations socioculturelles et activités récréatives sont proposées et/ou organisées tout au long de l'année sur chaque site.

Ces activités sont, dans leur plus grande majorité, gratuites. Cependant, certaines d'entre elles pourront nécessiter une participation financière. L'aide des familles et des bénévoles sera toujours un geste bienvenu, respecté et recherché.

Chaque résident est libre de participer aux activités proposées, selon ses goûts, ses attentes et ses capacités.

L'organisation des loisirs au sein de l'établissement s'inscrit dans le cadre du projet global d'animation de la vie sociale. Ce document est révisable tous les cinq ans.

Le nombre des activités proposées permet de personnaliser la prestation et d'offrir aux résidents la possibilité d'effectuer un véritable choix selon leurs goûts, souhaits, envies, curiosités.

Les activités d'animation sont définies avec le résident et conformes à son projet de vie.

A titre d'exemple, les activités proposées sont d'ordre :

- social : repas festifs et à thèmes, barbecues, spectacles, rencontres intergénérationnelles, médiation animale, cinéma, chorale, contes, sorties extérieures,
- cérébral et intellectuel : bibliothèque, jeux collectifs (jeux de société, belote, jeux de mémoire, jeux de lettres), lecture du journal, atelier d'écriture du journal interne des usagers,

- manuel : composition florale, arts plastiques, cuisine, jardinage, tricot, ateliers créatifs,
- individuel : goûters d'anniversaire, achats personnels, soins esthétiques, visites en chambres,
- physique : Olympiades, promenades, activité physique adaptée.

Un des objectifs principaux de l'établissement est d'offrir à tous les résidents des animations diversifiées, de qualité, renouvelées et qui leur procurent bien-être, plaisir, divertissement et intégration dans la vie sociale.

L'offre d'animation est travaillée en équipe et mise en lien avec le projet personnalisé de chaque personne accueillie.

Les prestations sont signalées dans le « Planning d'animations » qui est affiché dans toutes les unités d'hébergement.

Les activités d'animation proposées sont également rappelées régulièrement aux résidents par les équipes de soins et les animateurs.

Animaux

Sauf projet de service spécifique qui serait décidé par l'établissement, la cohabitation des animaux domestiques dans la chambre du résident et à demeure n'est pas autorisée. En revanche, les visiteurs sont autorisés à faire pénétrer un animal (chien ou chat) dans l'enceinte de la structure soit aux abords des sites d'hébergement, soit dans les parcs et espaces verts. Ils doivent cependant veiller à ce que l'animal ne présente pas de dangerosité pour les autres résidents ou pour le personnel (maladie, animal méchant). L'animal doit être tenu en laisse (avec une muselière si nécessaire), ne pas divaguer dans l'enceinte de la structure (chambres, parties communes) et être propre. Tout incident relatif à la propreté (urine, déjections...) devra être nettoyé par le propriétaire de l'animal.

Appareils électriques

L'utilisation de plaques électriques, de convecteurs électriques, de couvertures chauffantes, de fer à repasser, de bouilloire et de toasteur est interdite.

L'introduction de tout autre appareil électrique, multiprises comprises, dans la chambre du résident est soumise à l'autorisation préalable du cadre de santé qui saisira le service de maintenance en tant que de besoin.

Assistants sociaux

Des assistantes sociales salariées du centre hospitalier Métropole Savoie interviennent dans l'établissement pour aider, conseiller et soutenir les résidents et leurs familles dans leurs démarches administratives. Elles reçoivent sur rendez-vous pris auprès de leur secrétariat. Les assistantes sociales font partie de l'équipe pluridisciplinaire et sont tenues au secret professionnel.

Associations de résidents

Site de Chambéry : l'Association des résidents des cinq sites

Présidée par un résident élu et un bureau constitué de résidents et de bénévoles, elle permet, sous couvert d'une adhésion symbolique, de financer des projets d'animation.

Site d'Aix-les-Bains : l'AHAPA (Association hospitalière aixoise des personnes âgées)

Présidée par un bénévole élu et un bureau constitué de bénévoles, elle permet, sous couvert d'une adhésion symbolique, de financer la prestation coiffure du site d'Aix-les-Bains, ainsi que différents projets d'animation.

Assurances

Le centre hospitalier Métropole Savoie est assuré pour l'exercice de ses différentes activités. Il s'inscrit dans le cadre spécifique du droit et de la responsabilité administrative, pour ses règles de fonctionnement et l'engagement d'un contentieux éventuel.

Cependant, cette assurance n'exonère pas le résident pour les dommages dont il pourrait être la cause.

Il est demandé au résident de souscrire une assurance responsabilité civile individuelle pour couvrir :

- les dommages dont il pourrait être la cause et éventuellement la victime (assurance responsabilité civile et dommages accidents),
- les vols, pertes et détériorations de ses biens et objets personnels.

Le résident doit fournir chaque année une attestation d'assurance en responsabilité civile au centre hospitalier Métropole Savoie.

Bénévoles intervenants

Pour pouvoir intervenir au sein des établissements, tout bénévole doit signer une charte dite charte du bénévole et doit être membre d'une association.

Biens des résidents

Les chambres peuvent être fermées de l'extérieur, voire de l'intérieur pour certains sites d'hébergement. L'information sera délivrée au résident sur cette possibilité par le cadre paramédical du site d'hébergement qui l'accueille.

Cependant, pour les chambres pouvant être fermées à clé, le personnel est dépositaire d'une clé passe-partout pour lui permettre d'intervenir dans la chambre et d'assurer la sécurité des personnes hébergées.

Le résident peut conserver des biens, effets et objets personnels et disposer de son patrimoine et de ses revenus, sous réserve d'éventuelles mesures de protection juridique et de l'intervention de décisions de justice.

Conformément à la législation en vigueur (loi n°92-614 du 6 juillet 1992 ; décret du 27 mars 1993; articles L 1113-1 s. R 11-13-1 et s. du Code de la santé publique ; circulaire d'application du 27 mai 1994 sur les biens déposés et instruction du 07 février 2014), toute personne admise dans un établissement de santé ou dans un établissement social ou médico-social hébergeant des personnes âgées a la possibilité, lors de son admission, d'effectuer le dépôt des choses mobilières dont la nature justifie la détention durant son séjour dans l'établissement.

Le dépôt s'effectue auprès du comptable public (ou par délégation auprès du régisseur du site hospitalier), lorsqu'il s'agit de sommes d'argent, de titres et valeurs mobilières, de moyens de règlement ou d'objets de valeur. Le dépositaire remet au déposant un reçu contenant l'inventaire contradictoire et la désignation des objets déposés. Ce reçu ou un exemplaire du reçu est versé au dossier administratif du résident.

Lors de sa sortie définitive de l'établissement, le résident se voit remettre un document l'invitant à procéder au retrait des objets déposés.

En cas de décès du résident, les objets laissés par le défunt font alors l'objet d'un dépôt selon la procédure de dépôt ci-dessus décrite. L'information sur les règles relatives aux objets abandonnés est donnée aux personnes qui se présentent (famille, proches) pour accomplir les formalités de décès en précisant que le retrait des objets ne pourra, sauf dispositions contraires prises par le disparu et connues, être effectué qu'entre les mains des héritiers lors de la succession.

Un document est transmis aux héritiers les invitant à procéder au retrait des objets déposés auprès du comptable public (objets de valeur), en leur rappelant les dispositions de l'article 7 de la loi du 6 juillet 1992 (objets vendus, acquis ou détruits en cas de non réclamation).

En cas de vols, pertes ou dégradations de biens personnels du résident, la recherche d'une éventuelle responsabilité de l'établissement s'opère différemment selon la situation donnée. En pratique, trois situations peuvent survenir :

- les biens déposés : responsabilité de l'établissement de plein droit plafonnée ; responsabilité de plein droit sauf cas de force majeure ou vice de la chose ; par ailleurs si le plaignant peut prouver une faute alors application de la responsabilité pour faute déplaçonnée,
- les biens détenus : par des résidents incapables d'effectuer les formalités de dépôt le jour de leur entrée : responsabilité de plein droit déplaçonnée; incapables d'elles-mêmes et sans qu'un représentant légal ou un tiers soit là au moment de l'entrée pour pouvoir accomplir à sa place cette formalité,
- les biens conservés : par des résidents au cours de leur séjour : responsabilité de l'établissement pour faute déplaçonnée.

Le centre hospitalier Métropole Savoie exclut la possibilité de dépôt feint consistant en ce que la chose déposable fasse l'objet de formalités de dépôt mais qu'à sa demande le résident conserve cette chose près de lui après avoir obtenu pour ce faire l'accord du directeur de l'établissement.

Chambre

Dès lors que l'entrée au sein de l'établissement est convenue, la personne est orientée dans la mesure du possible, vers l'unité la plus indiquée pour son accompagnement. En fonction des disponibilités, le résident est hébergé en chambre individuelle ou en chambre double.

La chambre est pré-équipée par le centre hospitalier Métropole Savoie. Elle comporte, en général, un lit médicalisé, un chevet, une table, une chaise, une table adaptable et un fauteuil de repos. La composition du mobilier de la chambre, hors literie, peut varier en fonction des unités d'hébergement. Chaque chambre dispose d'un espace sommeil et d'un cabinet de toilette attenant.

Le résident a la possibilité de personnaliser sa chambre (petit mobilier, bibelots, photographies, décorations, plantes...) sous réserves de l'observation des règles suivantes :

- la personnalisation de la chambre ne peut avoir pour objet ou pour effet de gêner ni son entretien, ni l'accès auprès du résident en cas d'urgence, ni de gêner le second occupant en cas de chambre double,
- la conservation dans les chambres des matières, objets ou dispositifs présentant un danger d'incendie ou d'explosion notamment des bougies et autres produits incandescents (encens, parfumeurs d'ambiance...) est proscrite,
- le nombre de pièces personnelles de mobilier sera limité et leur installation soumise à la validation du cadre paramédical de l'unité. L'entretien de ces pièces incombera au résident et/ou à sa famille,
- concernant les tableaux et autres objets nécessitant d'être suspendus, il est formellement interdit de procéder à la mise en place de crochets de suspension ou de clous dans les murs et dans les portes. Le résident pourra se rapprocher du cadre de santé qui validera la demande et fera intervenir le service de maintenance afin de réaliser cette opération. Toute dégradation de la structure du mur ou de la porte, perte des clés, à l'initiative du résident ou de sa famille entrainera la facturation de la réparation ou de leur remplacement.

Par ailleurs, la chambre constituant un espace privatif, il est formellement interdit à toute autre personne que le résident habituel de pénétrer dans ce lieu privé, sauf autorisation expresse de ce dernier ou de son représentant légal. Pour la même raison, le personnel frappe systématiquement à la porte avant d'entrer dans les lieux et n'y pénètre que par nécessités de service ou dans les cas d'urgence tenant à la santé ou à la sécurité des résidents.

Sur décision de l'équipe pluridisciplinaire, le changement de chambre pourra être opéré.

L'officialisation de ce changement fera l'objet d'un avenant au contrat de séjour ou d'un addendum au document individuel de prise en charge selon les cas.

Ce changement de chambre transitoire ou définitif, éventuellement d'une chambre simple vers une chambre double, pourra intervenir selon les cas au sein d'une même unité, ou dans une autre unité, voire vers un autre établissement au sein du pôle ou encore vers un établissement extérieur au centre hospitalier Métropole Savoie.

Des explications précises sont données au résident concerné et/ou son représentant légal ou référent familial. Elles portent sur les motifs, modalités et conséquences du changement de chambre, notamment sur le plan tarifaire et pécuniaire.

Coiffure

Site de Chambéry

La prestation coiffure n'est pas assurée par le centre hospitalier, et le choix d'un prestataire est laissé à la libre appréciation du résident. Des coiffeurs libéraux interviennent au sein des différents sites d'hébergement. Des locaux spécifiques et adaptés à leur activité professionnelle sont mis à leur disposition dans chaque site d'hébergement.

Les rendez-vous avec le coiffeur sont pris directement par le résident, sa famille ou son représentant légal. Le résident peut également se faire accompagner en ville par sa famille ou par ses proches. Le tarif appliqué par le prestataire est à la charge du résident.

Site d'Aix-les-Bains

La prestation coiffure est assurée par une coiffeuse salariée par l'AHAPA (Association hospitalière aixoise des personnes âgées). Les résidents sont sollicités par l'animatrice référente du site sur leur souhait d'être coiffés une semaine avant la date de la prestation.

Une participation symbolique et modique est demandée au résident. Cependant, le choix du prestataire est laissé à la libre appréciation du résident et des coiffeurs libéraux peuvent intervenir au sein des différents sites d'hébergement. Dans ce dernier cas, les rendez-vous avec le coiffeur sont pris directement par le résident ou sa famille. Le résident peut également se faire accompagner en ville par sa famille ou par ses proches. Le tarif appliqué est à la charge du résident ou de ses proches.

Conseil de la vie sociale (CVS)

Le CVS constitue une instance d'expression et d'information des résidents et de leurs familles. D'un rôle consultatif et utile, il vise toutes les questions relatives à la vie dans l'établissement. Il se compose de représentants élus par scrutin secret pour un mandat de trois ans, soit :

- un résident par site d'hébergement,
 - un représentant des familles par site d'hébergement,
- et de personnes désignées, soit :
- un représentant du conseil de surveillance,
 - des représentants du personnel désignés par les organisations syndicales représentatives,
 - du directeur du centre hospitalier Métropole Savoie ou de son représentant.
 - Leurs noms sont portés à la connaissance des résidents par voie d'affichage. Le CVS se réunit au moins trois fois par an.

Contrat de séjour

Selon les cas, il sera établi entre le centre hospitalier Métropole Savoie et le résident, un contrat de séjour ou un document individuel de prise en charge.

1^{er} cas de figure

Si la personne peut prendre une décision libre, éclairée et consciente d'intégrer l'établissement pour y vivre, il lui est remis un contrat de séjour dans les 15 jours suivant son entrée et qui devra être signé dans le mois qui suit l'entrée.

2^{ème} cas de figure

Si la personne âgée n'est pas en capacité de prendre une décision libre, éclairée et consciente d'intégrer l'établissement pour y vivre, le contrat de séjour est proposé au représentant légal s'il y en a un.

3^{ème} cas de figure

Si la personne âgée n'est pas en capacité de prendre une décision libre, éclairée et consciente d'intégrer l'établissement pour y vivre et qu'elle n'a pas de représentant légal ou encore si elle ne veut pas signer le contrat de séjour, l'établissement établit un document individuel de prise en charge dans le mois suivant l'entrée. En cas de refus de la personne de signer le contrat de séjour, l'établissement l'invitera à écrire son refus (article 5 de la charte des droits et libertés de la personne accueillie issue de l'arrêté du 08 09 2003) et lui proposera une aide afin qu'une solution alternative soit trouvée.

Courrier

Le résident peut envoyer à ses frais et recevoir du courrier y compris des abonnements à des journaux et revues.

Le courrier est distribué du lundi au vendredi inclus.

Domicile

La chambre occupée par le résident ne constitue pas son domicile mais son espace de vie privatif. Le domicile de secours reste celui correspondant à sa dernière adresse stable avant de s'installer au sein de l'établissement.

Dossier médico-administratif individuel

L'établissement a mis en place un dossier patients/résidents informatisé (avec déclaration à la CNIL) unique qui comprend un volet médical, un volet de soins, un volet administratif et un volet relatif à la vie sociale.

Le respect de la confidentialité des données relatives au résident est garanti dans le cadre de la réglementation en vigueur et par les procédures internes liées à la gestion de ce dossier (droit d'accès, conservation, confidentialité, modification).

En particulier, la consultation du dossier médical et de soins est exclusivement réservée au personnel médical et paramédical, selon une procédure définie, et dans le respect de la vie privée du résident.

Le résident, seul ou accompagné de la personne de son choix, et, le cas échéant, son représentant légal, a accès, sur demande formulée par écrit à monsieur le directeur du centre hospitalier Métropole Savoie, à son dossier médical et de soins.

La consultation du dossier peut avoir lieu sur place en présence du médecin ou par l'envoi de copie des documents. Les frais de copie et d'envoi sont à la charge du résident.

Le résident peut, par écrit, faire opposition à la communication post-mortem de son dossier à ses ayants-droit.

Enfin, chaque résident dispose légalement des droits d'accès, de rectification ou de suppression des données le concernant. Ainsi, il peut exiger que soient rectifiées, complétées, clarifiées, mises à jour ou effacées les informations le concernant qui sont inexactes, incomplètes, équivoques, périmées ou dont la collecte ou l'utilisation, la communication ou la conservation est interdite.

Droit à l'image

L'établissement peut être conduit à effectuer des prises de vues (photos et vidéos) dans le cadre notamment des activités d'animation et de communication institutionnelle. Les résidents concernés seront informés du choix d'effectuer ces prises de vue dont la diffusion publique ne pourra intervenir sans leur autorisation écrite personnelle.

Droits civiques

Conformément aux dispositions du Code électoral, le résident qui le souhaite et qui, en raison de son état de santé, ne peut se rendre aux urnes le jour d'un scrutin, peut voter par procuration.

Droits du résident et modalités d'exercice

Le résident est une personne qui a droit au respect de ses libertés fondamentales et qui s'exprime dans le respect réciproque des agents, des intervenants extérieurs, des autres résidents et de leurs proches, ainsi que les biens matériels collectifs du lieu de vie

Le résident a également des devoirs et obligations, indispensables au bon déroulement de la vie en collectivité.

Les droits du résident figurent, entre autres textes, dans la charte des droits et libertés de la personne accueillie issue de l'arrêté du 08 septembre 2003. Elle est remise individuellement à chaque résident et est affichée dans chaque unité d'hébergement de manière accessible, visible et lisible.

Pour permettre l'exercice de ces droits, l'établissement met en place progressivement, en sus du présent règlement de fonctionnement, les moyens listés ci-après :

- remise à chaque résident ou à son représentant légal, avant son admission, d'un exemplaire du présent règlement de fonctionnement, d'un livret d'accueil comportant un exemplaire de la charte de la personne accueillie,
- élaboration du projet personnalisé d'accompagnement ou de prise en charge,
- acculturation des agents à la personnalisation des accompagnements,
- conseil de la vie sociale,
- mise à disposition de salles cultuelles et intervention des différents ministres du culte,
- recours à des interprètes si nécessaire (langues étrangères, langage des signes),
- programme de formations consacrées aux questions éthiques, de Bientraitance et contribuant à la qualité des accompagnements et prises en charge,
- élaboration, diffusion, analyse et restitution des résultats des enquêtes de satisfaction;
- rencontres organisées dans les services et réunissant l'exécutif du pôle Hébergement, les cadres, les résidents et leurs proches,
- conclusion de conventions avec les partenaires locaux pour contribuer à l'élaboration d'une filière gériatrique et gérontologique,
- mise en place du dossier résident unique, formalisé, sécurisé, et informatisé,
- définition et mise en place d'une politique qualité au travers d'une démarche qualité institutionnelle,
- mise en place d'une procédure de gestion des plaintes et réclamations des usagers,
- possibilité pour le résident de recourir à une personne qualifiée désignée conjointement par le président du conseil Départemental et le préfet.

Engagement de payer

Le résident et/ou ses obligés alimentaires ou représentant légal signent un formulaire d'engagement de payer et le cas échéant de solliciter le bénéfice de l'aide sociale.

Évaluations gériatriques

Le résident, afin de déterminer le tarif dépendance à appliquer, accepte de se soumettre à une évaluation de son niveau d'autonomie de manière à identifier son Groupe iso-ressources d'appartenance (GIR) ainsi qu'à diverses évaluations médicales, comportementales et gériatriques décidées par le médecin coordonnateur de l'établissement.

Facturation

Les conditions générales ou ordinaires de facturation du tarif hébergement et du tarif dépendance (ticket modérateur GIR 5-6 ou talon de prévention) sont précisées dans les rubriques correspondantes du règlement de fonctionnement.

Vous pouvez adresser vos réclamations relatives à la facturation :

- soit par téléphone en appelant la direction des unités de personnes âgées / Service des admissions et des relations avec la clientèle : 04 79 96 51 39 pour les sites de Chambéry / 04 79 88 67 20 pour les sites d'Aix-les-Bains,
- soit par courrier à :
Monsieur le directeur
Centre hospitalier Métropole Savoie
BP 31125
73011 CHAMBERY Cedex

Toute réclamation fera l'objet d'un examen attentif. Les réclamations relatives à la facturation sont, en l'absence de procédure amiable, ou lorsqu'elle a échoué, portés selon les cas devant les tribunaux de l'ordre judiciaire ou administratif, compétents.

Sauf demande contraire du résident ou de son représentant légal ou de la famille diligente et après avis médical, la chambre du résident hospitalisé est conservée durant une période maximale de trente-cinq jours. A partir du quatrième jour d'hospitalisation, le montant du forfait journalier hospitalier est déduit du montant du prix de journée hébergement pendant la durée de l'hospitalisation selon les conditions du conseil départemental de la Savoie.

Le résident a droit à 35 jours de vacances par année civile, celles-ci pouvant être prises fractionnées en plusieurs périodes ou continues. Pendant ces périodes de vacances, le résident règle le montant du tarif hébergement, selon les conditions fixées par le conseil départemental de la Savoie. Au-delà du 4^{ème} jour d'absence, le montant du forfait journalier hospitalier fixé par arrêté sera déduit du tarif hébergement.

Ne seront considérées comme vacances que les périodes d'au moins 4 jours d'absence consécutifs.

Toute absence, quel qu'en soit le motif, d'une durée inférieure à 72 heures ne donne pas lieu à une modification du montant des frais de séjour, déduction faite du ticket modérateur APA dès le premier jour.

La facturation s'arrête le jour même du décès. A ce titre, la famille du résident s'engage à libérer la chambre et à reprendre les effets personnels dans un délai de 72 heures. Si la chambre n'est pas libérée pour être réoccupée, elle sera facturée au tarif réservation.

Un résident décidant de quitter les unités d'hébergement du centre hospitalier Métropole Savoie pour convenances personnelles (retour à domicile, changement d'établissement...), devra en informer par écrit la direction des unités de personnes âgées au moins 30 jours à l'avance. Si la chambre n'est pas libérée pour être réoccupée, elle sera facturée au tarif réservation.

Familles et proches du résident

Pendant toute la durée du séjour, l'information et la communication entre la famille et l'établissement - dans le respect de la volonté et de l'intérêt du résident ainsi que de son droit au respect de sa vie privée - doit s'instaurer afin d'assurer au mieux leur complémentarité dans un climat de confiance mutuelle.

Conformément à la réglementation, l'établissement réalise un certain nombre d'actions permettant d'associer les familles à la vie des unités de personnes âgées :

- participation, pour les membres élus, au Conseil de la vie sociale,
- réalisation d'une enquête annuelle de satisfaction,
- aménagement de lieux de convivialité (salons...),

- participation des familles à certaines activités d'animation,
- accompagnement à l'installation initiale du résident,
- information et consultation dans la procédure d'élaboration du projet d'accompagnement personnalisé et de la signature du contrat de séjour de la personne accueillie,
- réunions d'information à destination des familles,
- association de la famille lors des consultations médicales externes et des hospitalisations éventuelles,
- information préalable de la famille en cas de nécessité de réorientation du résident.

Dans le cas où la famille aurait un comportement inadapté ou commettrait des actes graves ou répétés qui attenteraient aux intérêts du résident, aux professionnels ou à l'organisation mise en place, le directeur pourra user de son pouvoir de police administrative si après un rappel à la règle, les troubles persistent. En toutes circonstances, l'établissement se réserve le droit de limiter l'accès à l'unité d'hébergement du résident et d'engager les procédures administratives et judiciaires adaptées.

Financement des établissements

Les activités d'EHPAD et d'USLD sont financées comme suit :

- un tarif journalier afférent à l'hébergement supporté par le résident,
- un tarif journalier afférent à la dépendance en partie à la charge du résident et en partie à la charge du conseil départemental,
- une dotation afférente aux soins prise intégralement en charge par l'assurance maladie.

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.

Si le décès survient dans la structure, l'établissement en avertit la famille par tout moyen et selon les modalités recueillies en amont du décès. Dans l'attente d'instructions éventuelles, l'établissement s'engage à mettre en œuvre les moyens nécessaires au respect des dernières volontés du résident.

Le corps du défunt repose en chambre mortuaire du centre hospitalier Métropole Savoie jusqu'à l'intervention de l'opérateur funéraire.

Information du résident et des proches

Dès l'avis favorable émis par la commission d'admission, les documents informatifs suivants sont remis à la personne âgée et à toute personne impliquée dans le placement (entourage, représentant légal...) :

- le livret d'accueil,
- ses deux annexes : règlement de fonctionnement et charte des droits et libertés de la personne accueillie.

Tout au long du séjour, le résident reçoit une information régulière concernant la vie de l'établissement notamment via le CVS ainsi qu'il est informé de son accompagnement ou de sa prise en charge à laquelle il participe directement, notamment concernant les soins qui lui sont prodigués.

Kinésithérapie et autres métiers de la rééducation

Les seuls kinésithérapeutes pouvant intervenir sont ceux salariés du centre hospitalier Métropole Savoie et ceux vacataires, à l'exclusion de tout autre praticien.

Les interventions kinésiques résultent d'une prescription médicale du médecin référent de l'unité d'hébergement.

Liberté de mouvement

Chacun peut aller et venir librement dans les unités d'hébergement, sous réserve des accès restrictifs (services avec besoins spécifiques) ou privatifs, et à l'extérieur des sites d'hébergement de manière libre ou encadrée en fonction de ses facultés physiques et intellectuelles.

Linge et entretien du linge

Linge hôtelier

Le linge hôtelier (draps, couvertures, taies d'oreiller, alèses, serviettes de toilette, serviettes de table, chemise d'hospitalisé) est fourni et entretenu par le centre hospitalier Métropole Savoie.

Trousseau vestimentaire

Le résident devra fournir un trousseau composé de vêtements en nombre suffisant, adaptés à la saisonnalité.

Le trousseau indicatif conseillé se compose comme suit:

ARTICLES	MATIÈRES RECOMMANDÉES	QUANTITÉ	
		ÉTÉ	HIVER
Sous-vêtements : slips ou culottes, maillots de corps ou tee-shirts, combinaisons	Coton grand teint (javellisation possible)	10 de chaque	
Vêtements courants : polos ou chemises, pulls ou gilets, pantalons, jupes ou robes	Polyester, polyamides, nylon, coton ou mélange, polaire	10 hauts 10 bas	10 hauts 10 bas
Vêtements de nuit : chemises de nuit, pyjamas	Polyester, polyamides, nylon, coton ou mélange, polaire	5	5
Vêtement d'intérieur : robe de chambre ou peignoir	Polyester, coton, polaire	2	
Vêtement d'extérieur : manteau, veste, imperméable...	Polyester, mélanges avec laine minoritaire (30% maxi), polaire	1	1
Paires de chaussettes ou bas, collants	Coton, polyester ou mélange laine maxi 30%	10	10
Pantoufles / chaussons	lavables	2	2

Ce trousseau pourra être réactualisé en fonction de l'état et des besoins du résident, et de ses habitudes.

Si le résident a des problèmes de mobilité, il est conseillé de choisir des vêtements amples et faciles à enfiler : gilets, cols en V, robes ouvertes, pantalons larges à taille élastique.

Pour les chaussures, il convient de privilégier des chaussures confortables avec un système de fermeture aisé, et une bonne tenue de la cheville (éviter les mules).

Identification du linge : information importante



Site de Chambéry

L'identification des vêtements personnels du résident est assurée par la blanchisserie hospitalière à Chambéry.

Dans le cas où la famille assure l'entretien du linge, son identification demeure obligatoire afin de prévenir toute perte et est réalisée par la blanchisserie hospitalière.

Tout vêtement acquis en cours de séjour ou offert pour diverses occasions fera également l'objet d'un marquage. Aussi, il convient de signaler toute nouvelle acquisition au personnel soignant.

Site d'Aix-les-Bains

Actuellement, l'identification du linge des résidents n'est pas assurée par la blanchisserie hospitalière du site d'Aix-les-Bains. Il est demandé au résident ou à sa famille de se procurer des étiquettes brodées comportant le nom, le prénom, le numéro de la résidence et de les coudre sur les vêtements.

Dans le cas où la famille assure l'entretien du linge, son identification demeure obligatoire afin de prévenir toute perte et est réalisée par le résident ou sa famille.




Tout vêtement acquis en cours de séjour ou offert pour diverses occasions fera également l'objet d'un marquage.

Entretien du linge personnel

L'entretien du linge personnel peut être assuré par le centre hospitalier Métropole Savoie, à la demande du résident ou de sa famille. Il peut également être entretenu par la famille.

Le caractère industriel du lavage et du séchage ne permet pas l'entretien de certains textiles fragiles sans risque important de les détériorer. Il est donc recommandé d'éviter les textiles devant être lavés à moins de 40°, ou supportant mal les lavages fréquents.

De plus, les textiles ne pouvant pas être lavés ou séchés en machine sont à proscrire.

ARTICLES NE POUVANT PAS ÊTRE ENTRETENUS	
Pure laine très délicat : mohair, angora, cachemire	A proscrire
Articles très délicats : Thermolactyl (Damart...)	 Lavable à la main
Peaux : cuir, daim. Fourrures, garnissage plume et duvet. Chapeaux.	 Lavage à l'eau impossible.
Dentelles et mailles très lâches qui peuvent s'accrocher. Incrustations (perles, strass...)	 Séchage en tambour impossible

Locaux : destination et accès

Chaque site d'hébergement comporte, outre les chambres :

- des locaux à usage professionnel,
- des locaux à usage collectif destinés aux résidents et aux visiteurs.

Les locaux à usage professionnel (salles de soins, bureaux, réserves, offices, ateliers...) sont identifiés par une signalétique explicite. Pour d'évidentes raisons de sécurité et de confidentialité, l'usage de ces locaux est strictement réservé aux personnels autorisés de l'établissement. Leur accès est réglementé.

En complément des espaces privatifs, les résidents disposent d'un accès aux espaces collectifs suivants :

- salles à manger,
- salons,
- salons de coiffure,
- cafétérias,
- parcs et espaces verts aménagés,
- salles d'animation,
- terrasses et balcons.

Ces locaux sont librement accessibles et utilisés en fonction des besoins inhérents à l'accompagnement de chaque résident.

Leur usage devra toutefois respecter les règles instituées pour répondre aux obligations légales et réglementaires en vigueur.

Il est demandé à chacun de respecter les biens d'équipements collectifs : le matériel et les meubles appartenant à l'établissement, détériorés par un résident ou un visiteur, seront réparés ou remplacés à ses frais.

Maîtrise des risques

L'établissement a recensé une liste de risques qui doivent donner lieu à une réponse circonstanciée, selon une procédure préétablie.

Font ainsi l'objet d'un traitement adapté, les risques suivants (liste évolutive et non exhaustive) :

- la lutte contre toute origine de maltraitance à l'égard d'un résident accueilli dans l'établissement,
- la déclaration d'une infection ou d'une épidémie : la direction du centre hospitalier, en lien avec les médecins de l'équipe opérationnelle d'hygiène, informe les autorités concernées en fonction de l'évènement et suit les consignes réglementaires en vigueur,
- l'incendie : un ensemble de mesures de prévention a été mis en place contre l'incendie, accompagné de formations régulières du personnel et des visites techniques de sécurité. Les locaux sont équipés de dispositifs de sécurité appropriés et reçoivent régulièrement la visite de la commission de sécurité incendie,
- la dégradation de la qualité de l'eau : des analyses microbiologiques de l'eau sont réalisées régulièrement et leurs résultats contrôlés par les médecins de l'équipe opérationnelle d'hygiène du centre hospitalier Métropole Savoie. En cas de problème de dégradation de la qualité de l'eau, la direction prend immédiatement les mesures sanitaires qui s'imposent en lien avec les médecins de l'équipe opérationnelle d'hygiène,
- la canicule : en cas de fortes chaleurs, ou de déclaration par la préfecture d'un état de canicule, un ensemble de mesures est immédiatement mis en œuvre par le personnel qui reçoit des instructions particulières. Chaque site d'hébergement dispose de salles climatisées ou rafraîchies. Ces dispositifs sont complétés par la mise à disposition de boissons fraîches, de brumisateurs, de ventilateurs, pour lutter contre la chaleur excessive,
- le centre hospitalier Métropole Savoie dispose d'un plan d'alerte d'urgence, appelé «Plan blanc», qui est mobilisé au profit des personnes âgées à l'occasion de risques exceptionnels. Ce plan est mis à jour annuellement,
- les vigilances sanitaires : l'établissement met en œuvre des vigilances sanitaires visant à prévenir les infections nosocomiales, les toxi-infections alimentaires et le risque de légionellose.

Maltraitance

Les faits de maltraitance ou de violences physique, morale ou financière, sont inacceptables, que leur origine soit du fait :

- d'un résident,
- d'un employé,
- d'une famille,
- d'un intervenant extérieur,
- ou d'une personne qualifiée de « bénévole ».

Tout agent doit, en vertu de l'article 40 du Code de procédure pénale, informer le procureur de la République des crimes et délits dont il a connaissance, sous peine d'être condamné lui-même. En ce sens, toute infraction sera immédiatement signalée à la direction du centre hospitalier Métropole Savoie qui jugera avec discernement, et en tenant compte de la situation de la personne à l'initiative de l'acte, des suites qui devront y être données.

Tout agent qui témoigne de mauvais traitements ou privations infligés à un résident ou relate de tels agissements ne peut faire l'objet de mesures défavorables le concernant en matière d'embauche, de rémunération, de formation, d'affectation, de qualification, de classification, de promotion professionnelle, de mutation ou de renouvellement du contrat de travail, ou pour décider la résiliation du contrat de travail ou une sanction disciplinaire.

La direction du centre hospitalier Métropole Savoie met en œuvre tous les moyens de prévention de la maltraitance qu'elle soit d'ordre physique, psychique ou moral, matériel et financier, de négligence active ou passive. En cas de maltraitance avérée, la direction accomplira les démarches administratives et judiciaires appropriées.

Plus globalement, toute personne (résident, famille, visiteur...) qui constate un fait portant atteinte à une personne doit en informer le personnel et le chef de service ou directement la direction, selon la gravité, pour que des mesures adaptées soient prises.

Toute personne (résident, famille...) a également la possibilité de contacter librement le numéro d'ALMA. Comme chacun dispose des voies de recours de droit commun en cas de maltraitance dont lui ou autrui serait victime.

Médicaments

Le centre hospitalier Métropole Savoie dispose d'une Pharmacie à usage intérieur (PUI) dont le fonctionnement est assuré par un personnel pharmaceutique et l'approvisionnement par une dotation globale de l'assurance maladie.

La dispensation des médicaments est exclusivement assurée par la pharmacie présente sur chacun des sites (Chambéry et Aix-les-Bains) du centre hospitalier Métropole Savoie. Cet approvisionnement unique exclut toute autre source (officine de ville, achat par internet...).

L'administration des médicaments est sous la responsabilité du personnel infirmier des unités d'hébergement.

Les médicaments peuvent ne pas être compatibles entre eux, voire provoquer de graves effets secondaires. Toute demande relative aux traitements médicaux nécessite d'être formulée au médecin.

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 préconisé.

Obligation de respecter les règles de vie collective

Les résidents doivent respecter les règles de vie collective instituées au sein des unités d'hébergement du centre hospitalier Métropole Savoie.

L'harmonie et le bon fonctionnement de la vie en collectivité supposent le respect de ces règles communes.

La vie collective et le respect des droits et des libertés respectifs impliquent une attitude qui rend la vie commune agréable : ponctualité (notamment respect des horaires de repas), politesse, courtoisie, convivialité et solidarité.

Par ailleurs, une hygiène corporelle et vestimentaire satisfaisante du résident et de son entourage sera recherchée.

Les résidents s'engagent à respecter des règles d'hygiène de vie et de sécurité personnelle.

A titre indicatif, en tenant compte de l'état de santé de chaque résident et de ses capacités d'autonomie, avec l'aide du personnel soignant quand cela s'avérera nécessaire, ces règles sont organisées autour des principes suivants :

- consentir à l'accompagnement du soignant pour effectuer la toilette dans le cadre du respect de la personne,
- se coiffer et se vêtir de manière adaptée ou décente et renouveler sa tenue ou ses vêtements,
- laisser le personnel d'entretien procéder au nettoyage et au rangement de son lieu privé.

Obligation de respecter les biens et équipements collectifs

Chaque résident (ainsi que sa famille) doit, dans la mesure de ses possibilités, veiller à ne pas nuire à la propreté des locaux et respecter les biens et équipements mis à sa disposition.

Obligation d'observer un comportement civique exempt de toute violence

Dans toutes les circonstances compatibles avec leur libre arbitre, les résidents veilleront à faire preuve de politesse et de respect à l'égard des autres résidents, du personnel hospitalier ou de quiconque fréquentant l'établissement. Il est demandé à chacun d'adopter une attitude et une tenue correctes. Ils doivent faire preuve également d'un comportement respectant les personnes, les animaux et les biens.

Les résidents devront notamment s'abstenir, dans la vie quotidienne comme à l'extérieur de l'établissement :

- de proférer des insultes ou des obscénités,
- d'avoir un comportement addictif (alcool, drogue, tabac),
- d'agresser verbalement ou physiquement les autres personnes,
- de tenir des propos diffamatoires ou calomnieux à l'encontre de quiconque ou de l'établissement, à l'intérieur ou à l'extérieur de celui-ci,
- de dérober le bien d'autrui,

- de dégrader volontairement les locaux ou les installations,
- de faire entrer et d'héberger des personnes non autorisées dans les unités d'hébergement.

Afin de préserver les libertés et la quiétude de chacun, il est recommandé :

- d'user avec discrétion des appareils de radio et de télévision,
- de se conformer aux mesures de sécurité affichées dans l'établissement,
- d'atténuer les bruits et les lumières la nuit (de 22h à 08h),
- de se conformer à toutes les mesures définies après avis du Conseil de la vie sociale.

Obligation pour les agents d'avoir un comportement professionnel

Les obligations de civilité et de bienveillance incombent aux professionnels intervenant auprès des personnes âgées. Tout manquement est passible de sanctions administratives et/ou pénales en cas de méconnaissance avérée de ses obligations en ces matières et notamment tout personnel, témoin d'une maltraitance, a obligation d'en informer la direction du centre hospitalier dans les meilleurs délais.

Le personnel a interdiction, dans le cadre de l'exécution du service, d'engager des transactions avec les résidents, de solliciter ou d'accepter des pourboires, de recevoir des dons et legs. Il est demandé de respecter ces consignes. Leur non-respect pourrait constituer une faute grave pour le salarié, pouvant entraîner des sanctions administratives voire pénales.

Les membres du personnel contribuent en toute circonstance à prévenir et empêcher toute forme d'agressivité, de violence ou de maltraitance.

Pédicurie

Si le résident souhaite une prestation de l'ordre de la pédicurie de confort, il peut faire appel à un professionnel libéral de son choix. Ce type de prestation demeure à la charge totale du résident, qui s'engage à en couvrir les frais.

Les rendez-vous sont pris directement par le résident ou sa famille.

En revanche, les soins de pédicurie thérapeutique, assurés par une pédicure-podologue diplômée et dispensés sur prescription médicale, sont pris en charge par le centre hospitalier Métropole Savoie.

Personne de confiance

Le résident peut désigner une personne de confiance de son choix pour l'assister au cours des entretiens à caractère médical. L'avis de la personne de confiance pourra par ailleurs être recherché lorsque le résident lui-même n'apparaît plus en capacité de comprendre, d'accepter ou de refuser les actes de soins envisagés.

Personnes qualifiées

Le préfet et le président du Conseil départemental nomment conjointement pour l'ensemble de la Savoie des personnes qualifiées. Elles ont pour mission, sans pouvoir de contrainte, de trouver des solutions par le dialogue aux conflits entre les résidents et l'établissement.

Plaintes et réclamations

La direction des unités de personnes âgées se tient à la disposition des résidents et de leurs familles souhaitant avoir des explications ou porter à sa connaissance des remarques de quelque nature que ce soit par téléphone, rendez-vous ou par écrit.

Tout incident, énoncé d'une plainte ou conflit sera enregistré et traité avec tout le soin exigé et donnera lieu à une réponse écrite, si nécessaire.

Cette procédure de médiation interne s'inscrit dans le cadre plus large de la procédure de gestion des plaintes et des réclamations mise en place au sein du centre hospitalier Métropole Savoie.

Cette organisation interne est destinée à permettre une gestion rapide, efficace et adaptée des conflits qui surviendraient à l'occasion de la prise en charge de l'utilisateur et de sa famille.

Prestations hôtelières

Les prestations hôtelières personnalisées sont le cas échéant, détaillées dans le contrat de séjour ou le document individuel de prise en charge selon les cas.

Les prestations hôtelières générales comprennent :

- la chambre et ses pré-équipements,
- l'eau, l'électricité et le chauffage,

- l'entretien ménager des locaux ainsi que leur maintenance générale (réparations),
- un espace rafraîchi au sein de chaque unité, concourant au confort des personnes accueillies en cas de fortes chaleurs,
- des espaces extérieurs aménagés et accessibles.

Ces prestations hôtelières sont toutes incluses dans le tarif hébergement acquitté par le résident.

Prix de journée

Le résident s'acquitte d'un prix de journée composé du tarif hébergement en vigueur et du tarif dépendance des GIR 5-6 (ou ticket modérateur ou talon de prévention). Le prix de journée résulte d'un arrêté pris par le Président du Conseil départemental après qu'il ait fixé le montant des charges nettes d'exploitation.

Toutes les dépenses ne figurant pas parmi les charges nettes d'exploitation hébergement et dépendance sont pour certaines d'entre elles supportées par l'assurance Maladie, pour d'autres par le résident lui-même.

Produits d'hygiène et de beauté

Les produits de toilette (savon, gel douche, shampoing, dentifrice, brosse à dent, mousse à raser, rasoir, crème hydratante, bain dentaire et crème dentaire adhésive, eau de Cologne ou de toilette, déodorant, crème dépilatoire...) ne sont pas fournis par le centre hospitalier Métropole Savoie. Il appartient au résident de les fournir ou de se les faire fournir par sa famille, en quantité suffisante et de les renouveler autant que nécessaire.

Les accessoires tels que barrettes, bigoudis, pinces à cheveux, à épiler, coupe-ongles, mouchoirs en papier sont également à fournir par le résident ou sa famille.

Psychologues

Les psychologues peuvent proposer un accompagnement spécifique au résident et à ses proches en fonction du besoin.

Qualité

Un recueil de la satisfaction des résidents et de leurs familles est effectué annuellement par le biais d'un questionnaire de satisfaction.

Les unités de personnes âgées du centre hospitalier Métropole Savoie sont engagées dans une démarche d'évaluation de la qualité des prestations qu'elles délivrent. Pour le secteur EHPAD, une évaluation interne est réalisée tous les 5 ans, et une évaluation externe tous les 7 ans. Les unités de soins de longue durée accueillent au moins tous les quatre ans les experts-visiteurs de la Haute autorité de santé (HAS) pour obtenir leur certification.

Les motifs d'insatisfaction ou les éventuels dysfonctionnements repérés au quotidien, sont recueillis au travers des fiches d'événements indésirables (FEI) examinées par le service qualité.

Référent familial

Lors de son admission, le résident qui le peut, désigne parmi ses proches un référent unique qui deviendra l'interlocuteur privilégié de l'établissement et relais d'information le cas échéant auprès des autres membres de l'entourage.

Dans les cas où le résident ne peut désigner un référent, les proches veilleront à en désigner un parmi eux.

Réfrigérateur

Sauf exception liée à l'activité du service, l'équipement d'un réfrigérateur est toléré après accord du cadre paramédical. Cet accord est délivré sous quatre conditions :

- le réfrigérateur doit être neuf et d'un gabarit compatible avec l'espace de la chambre et les nécessités de service. La facture mentionnant la date d'achat sera exigée avant toute installation du réfrigérateur particulier,
- son entretien régulier doit être assuré par le résident ou sa famille, selon la procédure d'hygiène fournie par le centre hospitalier. Cette mesure vise à éviter le risque d'infection alimentaire,
- le réfrigérateur est destiné à conserver exclusivement des boissons bouchées,
- les aliments périssables pourront être déposés dans le réfrigérateur à la condition qu'ils soient maintenus dans des conditions de conservation adaptées et consommés dans la journée et détruits au-delà.

Tout manquement à cette consigne conduira à l'interdiction d'équiper la chambre d'un réfrigérateur individuel et à son retrait par le résident ou sa famille.

Le centre hospitalier Métropole Savoie décline toute responsabilité en cas d'intoxication alimentaire liée à la consommation d'un aliment apporté de l'extérieur et conservé dans le réfrigérateur individuel.

Repas accompagnants

Des repas « accompagnants » sont proposés à titre onéreux aux personnes qui souhaitent partager ce moment avec un résident. Le nombre de convives étant cependant limité, l'organisation doit être anticipée avec le cadre paramédical de l'unité d'hébergement, au moins 72 heures à l'avance. Les tarifs des repas sont communiqués à la demande.

Pour le site de Chambéry, il appartient au résident, ou à son convive, de régler le repas à l'avance, auprès du bureau des admissions hébergement-gériatrie situé sur le site de l'Hôtel-Dieu.

Pour le site d'Aix-les-Bains, deux possibilités sont offertes : soit le règlement à l'avance auprès du bureau des admissions situé sur le site principal du Grand port, soit l'imputation de la dépense sur la facture de la personne âgée hébergée.

En revanche, cette possibilité ne s'applique pas au repas de Noël, du jour de l'An et de Pâques, pour des raisons d'organisation et de sécurité.

Réservation de lit

Le centre hospitalier Métropole Savoie se réserve toute faculté de facturation anticipée en cas de réservation de lit. Aussi, à compter de la date de validation de l'accord de l'usager, il lui sera demandé de s'acquitter du montant d'une réservation de lit correspondant au tarif journalier d'hébergement auquel est soustrait le montant du forfait journalier d'hospitalisation. Ce dispositif permet de maintenir une option sur la chambre pendant que le futur bénéficiaire ou son entourage prend les dispositions nécessaires à l'admission. La durée de la réservation de la chambre ne peut excéder quinze jours.

Restauration

Le repas est un moment de plaisir partagé dans la journée du résident. Il permet de marquer les moments de la journée, de créer de la vie dans les unités (convivialité), de favoriser les échanges entre résidents, de prévenir la dénutrition.

La restauration en hébergement est avant tout un travail collaboratif entre les unités, les diététiciennes et le service restauration.

Les repas sont pris en commun à table ou dans la chambre du résident.

Les menus sont établis sur un cycle de 10 semaines, permettant la variété des mets. Les menus sont adaptés aux saisons. Les plats simples et variés répondent à une notion de « plaisir » tout en respectant les fêtes calendaires, les habitudes alimentaires confessionnelles, les préférences et les aversions des résidents.

Les besoins nutritionnels des résidents sont pris en compte avec l'optimisation des apports et le respect d'un régime alimentaire faisant l'objet d'une prescription médicale.

La texture des plats est adaptée selon les besoins de chacun.

Le service restauration s'inscrit dans une dynamique d'amélioration continue de la qualité. Des commissions de restauration sont organisées et permettent de recueillir la satisfaction des usagers. De nouveaux plats sont créés et des recettes « maison » sont réalisées pour répondre aux attentes des résidents.

Le service restauration poursuit son travail collaboratif avec les unités d'hébergement dans un souci constant d'amélioration et d'adaptation des prestations. Il est engagé dans une démarche qualité et respecte la législation en vigueur en matière de restauration collective.

Les familles et les proches peuvent apporter au résident un aliment qui lui fait plaisir tels que :

- les gâteaux sans crème, sans chantilly et non congelés,
- les préparations « maison » cuisinées pour une consommation dans la journée,
- les produits industriels (laitages, desserts) en conditionnement individuel et en petites quantités.

Les préparations non cuites ainsi que la charcuterie ne seront pas acceptées par l'équipe soignante. Il ne sera accepté l'apport de denrées alimentaires que si ces dernières sont compatibles avec l'état de santé du résident et s'il ne présente pas d'allergies alimentaires connues.

La conservation et le transport dans une glacière sont obligatoires pour les produits frais ou les plats cuisinés.

Il est recommandé de limiter les quantités aux besoins du résident, en conditionnant les portions individuelles dans des contenants fermés par des couvercles hermétiques et compatibles à l'usage du four à micro-ondes.

Tout produit sans date limite de consommation devra être consommé dans la journée. Au-delà, il sera détruit. Tout produit alimentaire entamé sera détruit à la fin de chaque repas.

Le personnel soignant et hôtelier n'est pas autorisé à cuire des aliments crus.

Le centre hospitalier Métropole Savoie décline toute responsabilité concernant les denrées alimentaires apportées de l'extérieur.

Sanctions en cas d'inobservation du règlement de fonctionnement

Le résident, ses proches, ou son représentant légal le cas échéant, s'engagent à respecter l'ensemble des termes du présent règlement de fonctionnement qui ne sont pas négociables.

La transgression avérée d'une ou plusieurs des présentes dispositions peut donner lieu à :

- un premier avertissement simple délivré par la direction du centre hospitalier Métropole Savoie,
- un second et dernier avertissement avec information de la famille,
- une exclusion du résident prononcée par le directeur du centre hospitalier, dans le respect des droits de l'usager et en s'assurant d'une solution relais.

En cas de situations extrêmes (dangerosité physique ou mentale, agressivité, menaces graves vis-à-vis d'autrui...), l'exclusion pourra s'opérer sans avertissement préalable, au motif d'une gravité préjudiciable pour autrui (autres résidents, établissement, bénévoles), mais en veillant à une solution relais.

En cas de préjudice physique ou moral causé à l'unité d'hébergement, à son personnel, ou à des tiers, la direction du centre hospitalier Métropole Savoie se réserve le droit d'engager les poursuites adaptées.

Sécurité des personnes

L'établissement met en œuvre tous les moyens dont il dispose pour assurer et favoriser le plus haut niveau de sécurité possible à destination des résidents eux-mêmes, dans la limite de l'exercice de leur liberté.

Il assure notamment une permanence médicale, paramédicale, technique et administrative 24 heures sur 24 dans l'établissement par l'appel malade, la veille de nuit et le dispositif des gardes et astreintes.

Les soins sont dispensés en fonction des règles professionnelles et déontologiques en vigueur dans les différentes professions.

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.

Soins permanents

Les structures d'hébergement pour personnes âgées du centre hospitalier Métropole Savoie assurent une permanence médicale et paramédicale 24 heures sur 24 et 365 jours par an, par astreinte de praticiens hospitaliers, et avec la présence sur place d'infirmiers et d'aides-soignants et de professionnels paramédicaux salariés de statut public.

La permanence des soins est garantie en toutes circonstances. En cas d'absence massive de personnel, une procédure adaptée est mise en œuvre.

La prise en charge des urgences médicale, c'est-à-dire les urgences internes somatiques ou psychiatriques, est assurée. Le personnel qui constate l'urgence prévient immédiatement l'infirmière de service qui appelle le médecin référent de l'unité, le médecin de garde ou le centre 15 et applique le protocole interne.

Le suivi médical peut être assuré par le médecin choisi par le résident, conformément à la réglementation en vigueur. Un praticien hospitalier est référent de chaque unité d'hébergement et peut assurer le suivi médical des résidents qui y sont hébergés. Pour permettre une meilleure continuité du suivi médical, il est recommandé au résident de désigner le médecin hospitalier de la structure comme médecin traitant.

Le médecin traitant travaille en collaboration avec le médecin hospitalier coordonnateur des unités d'hébergement, formé et qualifié en gériatrie.

La surveillance médicale consiste notamment :

- à établir un bilan de l'état de santé lors de l'admission,
- à assurer le suivi médical par des visites régulières,

- à décider si l'affection dont souffre le résident peut être soignée sur place ou nécessite la recherche d'un établissement adapté à son état de santé.

Les mesures médicales et thérapeutiques figurent dans le dossier médical individuel.

Tout acte (ou prescription médicale) réalisé hors du parcours coordonné de soins, - c'est-à-dire non prescrit par le médecin traitant du résident- ne pourra pas faire l'objet d'un remboursement par l'organisme d'assurance maladie.

Le centre hospitalier Métropole Savoie est signataire d'une convention avec les différents régimes d'assurance maladie pour la prise en charge des frais afférents aux soins dispensés. La nature et les taux de prise en charge demeurent conformes à la réglementation en vigueur.

Sorties et absences du résident

Si l'état de santé ou les capacités du résident le lui permettent, il peut sortir à sa convenance. Le résident ou ses proches sont tenus d'en informer l'infirmière et de signaler l'heure de son retour, afin de prévenir l'inquiétude qui résulterait du constat de l'absence.

Le résident ou ses proches veillent à informer 48 heures à l'avance l'infirmière d'une sortie de plusieurs jours nécessitant une préparation pour que cette sortie s'opère dans de bonnes conditions pour le résident lui-même (avis médical préalable).

Spiritualité

La dimension spirituelle de chacun est respectée, qu'elle revête un caractère religieux ou non.

Le résident peut recevoir, à sa demande, la visite du ministre du culte de son choix. Sur demande exprimée auprès du cadre de santé, les ministres des cultes des différentes confessions peuvent rendre visite au résident. L'aumônerie catholique peut servir de liaison.

Chaque site dispose d'un lieu réservé à la pratique du culte.

Pour ce qui concerne le culte catholique, des bénévoles de l'aumônerie catholique hospitalière viennent célébrer la messe sur chaque site. Les cadres de santé, ou l'équipe d'animation, sont en mesure de vous informer des dates et heures des célébrations. De plus, ces éléments sont affichés dans chacune des unités d'hébergement.

Pour les autres cultes, l'identité et les coordonnées des personnes référentes sont affichées dans les sites d'hébergement.

Les personnels et les résidents 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.

Tout prosélytisme est exclu. Toute manifestation sectaire également.

Substances illicites

Les visiteurs ne doivent pas introduire dans l'établissement de substances illicites.

Tabac

Il est interdit de fumer dans les espaces publics du centre hospitalier Métropole Savoie en dehors des lieux prévus à cet effet (salons fumeurs). Les espaces fumeurs sont exclusivement dédiés aux résidents.

Tarif dépendance

Le tarif dépendance recouvre l'ensemble des prestations d'aide et de surveillance nécessaires à l'accomplissement des actes essentiels de la vie, qui ne sont pas liés aux soins que le résident est susceptible de recevoir. Il couvre également les produits d'incontinence.

Le montant du tarif Dépendance est arrêté selon le GIR de l'intéressé par le président du conseil départemental de la Savoie. Le GIR individuel est déterminé en utilisant une grille d'évaluation officielle dénommée grille AGGIR.

Plus précisément, le montant du tarif Dépendance est fixé :

- sur la base du GIR évalué dans les premières semaines suivant l'admission dans l'établissement si elle est postérieure au 1er janvier,
- sur la base du GIR évalué au moment de l'admission dans la nouvelle section, si le résident change de section EHPAD/USLD en cours d'année,

- sur la base du GIR évalué au cours de l'année précédente : soit au moment de la dernière évaluation annuelle systématique si le résident en a fait partie, soit à son admission dans la section si elle a été postérieure à la dernière évaluation annuelle.

Le résident dont la dépendance est comprise entre le GIR 1 et le GIR 4 et dont le domicile de secours est situé dans le département de la Savoie bénéficie de l'ADPA. Cette allocation est versée directement au centre hospitalier Métropole Savoie. Aucune démarche particulière n'est à effectuer par le résident qui remplit les conditions requises.

Pour les résidents dont la dépendance est comprise entre le GIR 1 et le GIR 4 et dont le domicile de secours est situé dans un autre département, il est conseillé de retirer un dossier auprès du Conseil départemental d'origine pour pouvoir bénéficier de l'allocation personnalisée d'autonomie.

Quel que soit le degré de dépendance, le résident reste redevable d'un ticket modérateur facturé à terme à échoir, non couvert par l'ADPA versée par le conseil départemental de la Savoie. Son montant équivaut à la tarification du GIR 5-6.

La facturation du tarif dépendance est suspendue dès la 1^{ère} heure d'absence de l'établissement du résident concerné.

Tarif hébergement

Le tarif hébergement est fixé annuellement par arrêté du président du conseil départemental de la Savoie sur proposition du conseil de surveillance du centre hospitalier Métropole Savoie. Il s'applique sur l'année civile.

Toutes les modifications du prix de journée font l'objet d'un affichage dans l'établissement, et d'un courrier d'information joint au premier avis des sommes à recouvrer suivant le changement de tarifs. Les contestations éventuelles doivent être exercées uniquement auprès du conseil départemental de la Savoie.

Le tarif hébergement est payé, à terme à échoir, chaque mois par le résident qui s'en acquitte auprès de la trésorerie principale des établissements hospitaliers lors de l'émission d'un titre de recette dénommé « *avis des sommes à recouvrer* ».

Les modes de paiement acceptés sont :

- chèque libellé à l'ordre du centre des finances publiques,
- numéraire,
- virement anticipé.

Les paiements anticipés sont restitués dans le mois après la résiliation du contrat de séjour, déduction faite du montant des éventuelles dégradations constatées dans l'état de sortie de la chambre.

Le tarif hébergement comprend :

- les frais de personnel hôtelier, administratifs et les services généraux,
- l'hébergement et la nourriture,
- le chauffage et l'éclairage,
- le blanchissage du linge plat et du linge personnel des résidents, l'entretien des locaux,
- l'assurance dégâts des eaux, incendie, explosions,
- l'animation,
- les frais généraux de gestion et de fonctionnement.

Le tarif hébergement ne comprend pas :

- l'entretien du linge délicat (en particulier les lainages) qui sera entretenu par le résident ou sa famille,
- les prestations de coiffure, de manucure, d'esthéticienne, et les soins de pédicurie de confort qui sont à acquitter directement par le résident ou sa famille au prestataire,
- la fourniture des produits d'hygiène et de toilette.

Tarif soins

Le tarif soins est entièrement supporté par l'assurance maladie et n'est donc pas facturé au résident. Au titre du tarif soins, l'établissement perçoit une dotation financière annuelle qui couvre les dépenses suivantes, à l'exclusion de toutes les autres :

- charges de personnel médical, paramédical et soignant salarié de l'établissement,
- rétribution des médecins généralistes libéraux et auxiliaires médicaux libéraux,

- médicaments,
- dispositifs médicaux,
- examens de biologie,
- examens de radiologie hormis scanner et IRM.

Toutes les dépenses de soins non comprises dans la dotation doivent faire l'objet d'une demande de remboursement adressée directement par le résident auprès de sa caisse de sécurité sociale et de sa mutuelle. Il est rappelé que toute prescription qui n'entre pas dans le parcours coordonné de soins n'ouvre pas droit à remboursement.

Téléphone

Le résident peut soit posséder un téléphone mobile, soit disposer d'une ligne fixe privée. Pour ce qui concerne la ligne fixe, il suffit que le résident intéressé s'adresse au cadre de son unité afin de connaître les modalités d'ouverture de la ligne.

Pour l'équipement d'un téléphone mobile, il appartient au résident ou à sa famille d'engager les démarches avec l'opérateur téléphonique de son choix.

La fourniture de l'appareil téléphonique, l'abonnement comme sa résiliation et les communications sont à la charge du résident. Tout dysfonctionnement sera traité par le résident directement avec l'opérateur concerné.

Téléviseur

Sauf exception liée à l'activité du service, le résident peut apporter son téléviseur personnel. Il doit être conforme aux normes électriques en vigueur, donc récent et en bon état. Son installation sera soumise à la validation du service maintenance-sécurité. La redevance télévisuelle est à la charge du résident.

Chaque chambre dispose des alimentations nécessaires au branchement d'un téléviseur.

Tout dysfonctionnement du téléviseur doit être géré par le résident.

Transports extérieurs

L'établissement assure les transports dans le cadre des activités d'animation. Il possède à ce titre un minibus aménagé pour les personnes à mobilité réduite. Les autres déplacements à l'extérieur de l'établissement sont effectués conformément à la réglementation en vigueur. Dans ce cadre, les transports sanitaires ne sont pas à la charge financière de l'établissement mais à la charge du résident.

Visites reçues par le résident

Le résident peut recevoir des visites soit dans les différents lieux de vie, soit dans sa chambre, aux heures qui lui conviennent, à condition de ne gêner ni l'organisation du service ni les autres résidents. L'espace privé de chaque résident accueilli, (affaires personnelles, souvenirs, photos, mobilier...) doit être respecté par tous les membres des familles et les visiteurs.

Les visiteurs doivent avoir une tenue correcte, éviter d'élever le ton de la conversation et de provoquer tout bruit intempestif. Les familles accompagnées de jeunes enfants devront veiller à ce qu'ils ne perturbent pas le calme et la sérénité des autres résidents. Les enfants devront rester sous la surveillance permanente de leurs parents.

Les visiteurs s'engagent à faire preuve de respect, de politesse et de courtoisie à l'égard des autres résidents et des professionnels du centre hospitalier. A l'invitation du personnel soignant, les visiteurs devront se retirer des chambres des résidents ou autre lieux pendant l'exécution des soins ainsi que des salles à manger lors de la prise des repas. Il en ira de même lors de l'entretien des locaux.

Les visiteurs s'interdisent de tenir des propos diffamatoires ou calomnieux à l'encontre de quiconque ou de l'établissement, à l'intérieur ou à l'extérieur de celui-ci.

L'accès aux sites d'hébergement des journalistes, photographes, démarcheurs et représentants est subordonné au consentement du ou des résidents concernés, et pour les majeurs protégés au consentement du représentant légal. En outre, ils doivent obtenir l'accord préalable du directeur du centre hospitalier Métropole Savoie.

Afin de respecter les contraintes de fonctionnement de la collectivité, il est souhaitable que les visites aient lieu en dehors des heures de repas et de soins et se terminent à 20 heures, sauf aménagement particulier autorisé par l'encadrement.

Dans le cas où la famille aurait un comportement inadapté ou commettrait des actes graves ou répétés qui attenteraient aux intérêts du résident, aux professionnels ou à l'organisation mise en

place, le directeur pourra user de son pouvoir de police administrative si après un rappel à la règle, les troubles persistent. En toutes circonstances, l'établissement se réserve le droit de limiter l'accès à l'unité d'hébergement du résident et d'engager les procédures administratives et judiciaires adaptées.

Le résident qui solliciterait l'intervention d'associations ou de personnes de l'extérieur pour l'aider ou l'accompagner dans des actes ou occupations quotidiennes devra signaler au cadre de santé la nature de cette intervention. Les intervenants prendront attache auprès du cadre de santé de sorte à disposer des éléments nécessaires à leurs interventions et sans que celles-ci préjudicient à l'organisation du service et à la qualité de l'accompagnement et de la prise en charge du résident par l'établissement. Par ailleurs, l'établissement ne saurait accepter que la relation entre le résident et les intervenants qu'il a choisis soit entachée d'illégalité (exemple : travail dissimulé).

Vous pouvez organiser avec votre famille, vos amis ou toute autre personne de votre choix des sorties et des activités diverses. Il est cependant nécessaire que les principes suivants soient respectés :

- respect de la personne, de ses opinions politiques, religieuses et philosophiques,
- respect de la dignité et de l'intimité de la personne,
- respect de la confidentialité et devoir de discrétion.

Toute activité se déroulant dans l'enceinte de l'établissement est sous la responsabilité du centre hospitalier Métropole Savoie.

Pour les activités hors murs, c'est la responsabilité de l'organisateur qui est engagée (famille, ami ou association).

Les membres de votre famille, vos amis, ou un salarié rémunéré légalement par votre famille, peuvent intervenir à titre privé uniquement pour vous, en s'assurant que cette activité soit compatible avec votre projet de vie, votre état de santé et les organisations qui régissent l'unité dans laquelle vous résidez.

Les intervenants doivent être présentés au préalable à l'équipe.

Toutes ces interventions doivent être faites en lien ou définies avec l'équipe soignante. Pour une organisation satisfaisante, elles doivent pouvoir être programmées. L'équipe doit être informée des dates d'intervention au minimum 72 heures à l'avance.

