La Providence
MAISON DE RETRAITE

REGLEMENT DE FONCTIONNEMENT

AOUT 2023

MAISON DE RETRAITE LA PROVIDENCE
77 rue des Martyrs 75018 paris
Téléphone 01.53.09.60.00
Mail : administration@laprovidence.paris

Table des matières

GLOSSAIRE 3

PREAMBULE 4

1. LE FONCTIONNEMENT DE L'ETABLISSEMENT 5

1.1. Le régime juridique de l'établissement 5

1.2. Le projet d'établissement 5

1.3. Les dispositions relatives à l'accueil des personnes 6

1.3.1. Le profil des usagers 6

1.3.2. Les modalités d'admission 6

1.3.3. Le contrat de séjour et les documents obligatoires 7

2. LES DROITS FONDAMENTAUX DES RESIDENTS 7

2.1. L'établissement s'engage à respecter les modalités d'exercice des droits et libertés des résidents 7

2.1.1. Le droit à la dignité, à l'intégrité des personnes ; 7

2.1.2. Le respect de la vie privée et l'intimité des résidents 8

2.1.3. Le droit à la sécurité des biens et des personnes 8

2.1.4. Le respect du libre choix des prestations proposées 9

2.1.5. Le respect de la confidentialité des informations recueillies 9

2.1.6. Le respect du droit à l'image 10

2.1.7. Le droit d'accès aux informations et/ou documents 11

2.1.8. Les informations concernant les voies de recours 11

2.1.9. La participation au projet d'accompagnement personnalisé 11

2.2. Les moyens d'expression des droits et libertés 12

2.2.1. Le Conseil de la Vie Sociale (CVS) 12

2.2.2. Le questionnaire de satisfaction 12

2.2.3. La personne qualifiée 12

2.2.4. La mise à disposition de la charte des droits et libertés de la personne accueillie 13

2.2.5. La mise à disposition d'un recueil de plaintes et réclamations 13

2.3. Les modalités pratiques d'association des familles à la vie de l'établissement/modalités des visites 13

2.4. La liberté d'aller et venir 13

2.5. Le service religieux 14

2.6. Les mesures exceptionnelles 14

3. LES REGLES DE VIE EN COLLECTIVITE 15
3.1. Le comportement civil 15
3.2. Les intervenants libéraux et autres bénévoles 15
3.3. Le respect des locaux et de la vie en collectivité 15
3.3.1. Les locaux privés 15
3.3.2. Les locaux collectifs 16
3.4. Le respect des rythmes de la vie collective 17
3.4.1. Les absences 17
3.4.2. La restauration 18
3.4.3. La lingerie 18
3.4.4. L'animation 18
3.4.5. La communication : téléphonie/internet 19
3.4.6. Le lieu de domiciliation 19
3.4.7. La distribution du courrier et des journaux 19
3.4.8. Les prestations extérieures 19
3.4.9. Les animaux domestiques 19
3.5. Les modalités de mise en place des prestations facultatives 20
3.5.1. Les prestations d'accompagnement 20
3.5.2. L'entretien des studios ou appartements 20
3.6. Les obligations légales 21
3.6.1. Les produits licites 21
3.6.2. Les produits illicites 21
3.6.3. Les faits de violence 21
4. LES CONSEQUENCES DU NON RESPECT DES OBLIGATIONS 21
5. DISPOSITIONS DIVERSES 22
FIN 22

GLOSSAIRE

AGGIR : Autonomie Gérontologique, Groupes Iso-Ressources

ASH : Agent de Service Hospitalier

ARS : Agence Régionale de Santé

CASF : Code d'Action Social des Familles

CNIL : Commission Nationale Informatique et Liberté

CSE : Comité Social Economique

CVS : Conseil de la Vie Sociale

EHPA : Etablissement Hébergement Personnes Agées

ESSMS : Etablissement Sanitaire, Social, Médico-Social

FEI : Fiche d'Evènement Indésirable

FEHAP : Fédération des Etablissements Hospitaliers et d'aide à la personne privés non lucratifs

GIR : Groupes Iso-Ressources

GMP : Groupe iso-ressources Pondéré Moyen

IDEC : Infirmière Diplômé d'Etat Coordinatrice

RGPD : Règlement Général sur la Protection de Données

PREAMBULE

Conformément à l'article L 311-7 du code d'Action Social et des Familles (CASF), le présent règlement de fonctionnement a pour objectif de définir les droits et obligations de l'établissement et des personnes accueillies. Dans ce cadre, il rappelle les dispositions d'ordre général et permanentes qui régissent la vie collective ainsi que les modalités pratiques d'organisation et de fonctionnement tout en respectant les libertés individuelles.

Rendu obligatoire par la loi du 2 janvier 2002, il est encadré par :

- L'article L 311-3 et l'article L 311-6 du CASF.
- Les articles R 311-(33, 34, 35, 36, 37) du CASF fixent le contenu obligatoire.
- Le décret n°2021-684- du 28 mai 2021 – article 37

Ce règlement de fonctionnement a été adopté par le Conseil d'Administration de La Providence, située au 77 rue des Martyrs 75018 Paris, après consultation du comité social et économique ainsi que du Conseil de la Vie Sociale, le 05/12/2023.

Il s'adresse spécifiquement à toutes les personnes accueillies, aux visiteurs, et à l'ensemble du personnel intervenant au sein de l'établissement à titre salarié, libéral, ou bénévole.

Il est remis à la personne accueillie et/ou à son représentant légal avec le contrat de séjour et le livret d'accueil, à chaque membre du personnel lors la signature de son contrat de travail, à chaque personne qui exerce une activité à titre libéral ou salarié hors établissement ou à chaque bénévole lors de la signature de la convention de partenariat.

Ce présent règlement est révisé chaque fois que nécessaire puis tous les 5 ans.

Les modifications font l'objet d'avenants conclus dans les mêmes conditions que le règlement initial.

Les résidents et/ou leurs représentants légaux sont informés de celles-ci par tous les moyens utiles.

Il est affiché dans l'établissement, à l'accueil de l'établissement, dans le tableau réservé à cet usage.

Ce règlement de fonctionnement précise :

- Les modalités concrètes d'exercice des droits ;
- L'organisation et l'affectation des locaux à usage privé et collectif ainsi que les conditions générales de leur accès et de leur utilisation ;
- Les mesures à prendre en cas d'urgence ou de situations exceptionnelles ;
- Les règles essentielles de la vie collective ;
- Les mesures prises en cas de manquement aux obligations.

1. LE FONCTIONNEMENT DE L'ETABLISSEMENT

1.1. Le régime juridique de l'établissement

L'Etablissement est reconnu d'utilité publique par ordonnance du 24 décembre 1817, avec le statut de Fondation.

Sous autorisation du département de Paris en date du 23 novembre 2010, classant l'établissement en « établissement d'hébergement pour personnes âgées non dépendantes » EHPA, il relève de la loi 2002-2 du 2 janvier 2002 rénovant l'action sociale et médico-sociale et de l'article L312-1, 6ème alinéa du CASF.

Conformément à l'article D 313-15 du CASF, l'établissement doit conserver un GIR moyen (GMP) inférieur ou égal à 300.

L'Etablissement est placé sous l'autorité d'un Administrateur nommé par un conseil d'administration composé de 9 membres :

- 1 Administrateur en chef ;
- 8 administrateurs ;

Le/la Directeur (trice) de l'établissement est nommé par l'Administrateur en chef.

La convention collective appliquée dans cet établissement est la FEHAP, convention collective 51.

1.2. Le projet d'établissement

Rendu obligatoire dans les ESMS par la loi 2 janvier 2002, Article L 311-8 du CASF.

L'établissement a élaboré son projet d'établissement pour définir ses objectifs en matière de coordination, de coopération, d'évaluation de ses activités et de la qualité de ses prestations, ainsi que ses modalités d'organisation et de fonctionnement.

Le projet d'établissement reprend les valeurs fondamentales de La Providence :

La liberté : les résidents gardent leur autonomie, leur indépendance et la liberté dans leur choix de vie

La modernité : une réelle attention est portée vers les exigences actuelles avec un esprit tourné vers le futur.

La tradition : le respect des traditions, garder un lieu de vie conviviale, solidaire, courtois et un respect de tous.

Il a pour mission également de rendre effectif par tous les moyens, le droit à la protection, à la sécurité et d'accompagner les personnes âgées dans leur vie quotidienne en répondant le mieux possible à leurs besoins.

La promotion de la bientraitance fait partie des priorités à La Providence, le personnel bénéficie de formation afin de promouvoir la bientraitance dans ses pratiques professionnelles.

La Direction s'engage à donner des suites appropriées à tout acte éventuel de maltraitance :

- Physique ;
- Psychique ;
- Morale ;
- Matérielle ;
- Financière ;
- De négligences actives ou passives dont elle pourrait avoir connaissance.

Les professionnels sont dans l'obligation de signaler les faits de maltraitance dont ils sont témoins dans l'exercice de leurs fonctions.

Le numéro d'appel national de lutte contre la maltraitance est le : **3977**

Ce projet d'établissement a été élaboré pour une durée de 5 ans après consultation du Conseil de la Vie Sociale (CVS) et le Conseil Social Economique (CSE).

1.3. Les dispositions relatives à l'accueil des personnes

1.3.1. Le profil des usagers

L'établissement accueille des personnes âgées seules ou en couple, de plus de 60 ans, valides, autonomes, en GIR 6 ou GIR 5.

1.3.2. Les modalités d'admission

Chaque demandeur d'admission doit au préalable déposer : (Cf. : Procédure d'admission)

- Un dossier administratif comprenant :
  - Des justificatifs d'identité ;
  - Des justificatifs financiers ;
- Un dossier médical avec le bilan gériatrique élaboré par un gériatre avec un GIR obligatoire, détaillé par écrit ;
- La liste des documents à fournir se trouve dans le dossier de demande d'admission ;
- La validité du dossier est de 3 mois.

Toute personne qui envisage son admission au sein de la résidence est amenée à accomplir une visite de l'établissement.

Une commission d'admission interne composée, du Médecin conseil de la Providence, de l'Infirmière coordinatrice, de la responsable hôtelière et de la Directrice se prononce sur la recevabilité du dossier.

Un retour écrit justifiant l'admission ou le refus du dossier est transmis à la personne.

Une fois l'admission prononcée, le résident peut choisir un appartement et le réserver. La date de réservation correspond à la date d'arrivée, elle sera fixée conjointement entre le futur résident et la Directrice de l'établissement. Cette date d'arrivée correspond également à la date de départ de la facturation même si le résident décide d'arriver à une date ultérieure.

1.3.3. Le contrat de séjour et les documents obligatoires

A l'arrivée du résident, un contrat de séjour est signé entre le résident et/ou son représentant légal, en double exemplaire. Un exemplaire pour le résident, l'autre exemplaire est archivé dans le dossier administratif du résident.

Chaque résident peut mettre fin à son séjour dans l'établissement dès qu'il le souhaite, selon les modalités précisées dans le contrat de séjour.

Il est remis au résident les documents obligatoires :

- Le contrat de séjour ;
- Le présent règlement de fonctionnement ;
- Le livret d'accueil avec en annexe la liste des « personnes qualifiées » ainsi que « la charte des droits et libertés personnes âgées accueillies » ;
- Le formulaire de déclaration de la personne de confiance ;
- Le formulaire de déclaration des directives anticipées à remettre après réflexion et échange ;

Il est également remis les documents complémentaires soumis à l'autorisation du résident et utiles à sa prise en charge.

2. LES DROITS FONDAMENTAUX DES RESIDENTS

2.1. L'établissement s'engage à respecter les modalités d'exercice des droits et libertés des résidents

2.1.1. Le droit à la dignité, à l'intégrité des personnes ;

Il est demandé à chaque personne accueillie, salariés, professionnels libéraux, visiteurs, ou bénévoles, un comportement respectueux et civil à l'égard des autres.

L'établissement s'engage à fournir des conditions d'accueil conformes aux normes du règlement sanitaire départemental. Par respect pour soi-même et envers l'ensemble des personnes présentes sur le lieu, il est demandé à chacun de veiller à sa propre hygiène et de porter une tenue vestimentaire décente dans les espaces collectifs, les membres du personnel ayant des tenues de travail doivent les porter ainsi que les badges les identifiant et les intervenants extérieurs doivent porter des tenues de travail adaptées respectant les règles d'hygiène.

2.1.2. Le respect de la vie privée et l'intimité des résidents

Afin de respecter l'intimité des résidents, les logements sont individuels avec des salles de bain privatives.

Des boites aux lettres sont installées devant chaque logement.

Le personnel doit systématiquement sonner à l'entrée du logement et n'y pénétrer que s'il est dument autorisé.

Le résident sera prévenu au préalable pour laisser les libres accès à son logement, concernant les visites techniques.

Le résident est au préalable informé du jour d'entretien de son logement et s'engage à y laisser entrer l'Agent de Service Hôtelier (ASH), selon les jours prévus dans son contrat ou sur demande exceptionnelle.

2.1.3. Le droit à la sécurité des biens et des personnes

- La sécurité des biens

Chaque résident dispose d'un logement sécurisé et fermé par un badge, seul les membres du personnel autorisés peuvent intervenir dans son logement.

Afin de préserver la sécurité des résidents, des consignes de sécurité leur sont remises dans un classeur le jour de leur arrivée avec l'ensemble des documents utiles pour l'installation dans la résidence.

Le résident peut conserver des biens, effets et objets personnels, et disposer de son patrimoine et de ses revenus.

Conformément à la législation en vigueur, les biens de valeurs peuvent être mis dans un coffre. Un coffre-fort est mis à disposition à la demande du résident.

L'établissement ne pourra être tenu responsable des vols ou dégradations des objets de valeur. La responsabilité des établissements sanitaires et sociaux est définie par la loi N°92-614 du 6 juillet 1992 et le décret N° 93-550 du 27 mars 1993.

L'établissement est assuré pour l'exercice de ses différentes activités, dans le cadre des lois et règlement en vigueur. Il a souscrit à une responsabilité civile qui couvre également celle individuelle des résidents (Cf. : contrat de séjour)

Des précisions peuvent être apportées, à la demande, sur les garanties de cette assurance.

Tous dégâts ou dégradations dans les bâtiments, chambres et extérieurs, doivent être réparés aux frais de leurs auteurs ou pris en charge par la responsabilité civile.

- La sécurité des personnes

Un système de téléalarme est installé dans chaque studio/appartement.

Un agent d'accueil, de jour comme de nuit est présent à l'accueil.

Une astreinte administrative peut être appelée la nuit.

2.1.4. Le respect du libre choix des prestations proposées

Le résident reste libre de choisir ou non les prestations qui lui sont proposées telles que le service d'accompagnement pour les actes de la vie courante, ou les prestations d'entretien du logement, ou l'entretien de son linge, ou le recours au service en plateaux pour les repas.

Ces prestations sont définies au moment de la signature du contrat de séjour et doivent faire l'objet d'un avenant en cas de modification.

2.1.5. Le respect de la confidentialité des informations recueillies

L'accompagnement des résidents nécessite de recueillir des données et des renseignements le concernant et donc de constituer des dossiers personnels informatisés et sur papier.

L'établissement s'engage à assurer la confidentialité des informations concernant l'ensemble des résidents.

Le personnel de la résidence est soumis à un devoir de réserve, à une obligation de discrétion et certains membres du personnel sont tenus au secret professionnel.

Le logiciel métier contenant le dossier informatisé permet aux professionnels de la structure de le consulter, l'actualiser et tracer les informations utiles à l'accompagnement des résidents.

Il est partagé avec les intervenants libéraux concernant uniquement le résident qu'ils suivent médicalement au sein de la résidence.

- Le dossier du résident comprend :

  - Un dossier administratif et médical sur papier est conservé dans des locaux sécurisés ;

« *La protection des données médicales est garantie selon les modalités de la loi du 4 mars 2002 concernant le droit des malades* »

  - Un dossier informatique sécurisé ;

L'informatisation des données recueillies est soumise aux dispositions de la loi « informatique et liberté » du 6 janvier 1978 qui protège les droits et libertés individuelles en matière de protection des données.
La protection des données à caractère personnel confiée pour les besoins d'accompagnement du résident est régie par le Règlement Général sur Protection de Données (RGPD), règlement européen depuis le 25 mai 2018.

Le résident et/ou son représentant légal a la possibilité de faire une réclamation auprès :

- De la Directrice de La Providence par :
  - Mail : nathalie.beaugendre@laprovidence.paris

- Courrier : à l'intention de la Directrice de La Providence :
  - 77 rue des Martyrs, 75018 Paris

- De La CNIL (commission Nationale informatique et liberté) ;
  - Par téléphone les jours ouvrés : 01.53.73.22.22
  - Par courrier : 3 place de Fontenoy, TSA 80715, 75334 PARIS cedex 07

Toutefois :

- L'informatisation du dossier de chaque résident et/ou son référent familial est soumise à son autorisation. (Cf. : document « Autorisation d'utilisation des données personnelles »)
- Chaque résident a un droit d'accès, de rectification et de suppression sur l'ensemble des données administratives qui le concerne, conformément à la loi n° 2018-493 du 20 juin 2018 relative à la protection des données personnelles, adaptant la loi 78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés.

2.1.6. Le respect du droit à l'image

Le droit d'utiliser l'image de chacun se limite à La Providence, il est soumis à son autorisation. (Cf. : document « Autorisation droit à l'image »).

À tout moment, il est possible de changer d'avis et de demander alors une rectification de l'autorisation initiale.

- Les dispositifs de vidéosurveillance

Un système de vidéosurveillance est présent à la résidence pour assurer exclusivement la sécurité de chacun.

Des affiches au sein de la résidence sont apposées aux endroits où sont installées les caméras de vidéosurveillance.

Certains résidents peuvent avoir installé dans leur logement de tels dispositifs. Ces vidéosurveillances doivent être signalées par un pictogramme au sein du logement.

Ces dispositifs doivent répondre à une finalité précise et claire, concernant uniquement la sécurité des personnes au sein de la résidence.

Si ces dispositifs ne respectent pas ces règles, et/ou sont utilisés à des fins de nuire, de porter atteinte aux droits et libertés des individus, une plainte pourrait-être déposée par la personne victime auprès des services de police ou gendarmerie et du service des plaintes de la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés (CNIL)
Ces dispositifs ont une durée de stockage limitée dans le temps et sont détruits au bout d'un mois.

Conformément :

- À l'article 226-1 du code Pénal, qui décrit le contexte légal de l'enregistrement de l'image d'une personne à son insu ;
- À l'article 9 du code civil qui garantit la protection de la vie privée ;
- À la loi 2018-493 du 20 juin 2019 qui garantit la minimalisation des données collectives.

2.1.7. Le droit d'accès aux informations et/ou documents

À tout moment le résident peut prendre connaissance des informations contenues dans son dossier, en faisant la demande :

- Par écrit auprès de la Directrice de l'établissement ;
- Sur rendez-vous avec la Directrice accompagnée par les personnes compétentes (IDEC, responsable hôtelière, médecin, …) ;
- Aucun document ne pourra être accessible à des personnes extérieures sauf sur accord du résident ou en cas de réquisition judiciaire.

2.1.8. Les informations concernant les voies de recours

- Le médiateur interne, qui est joignable une fois/semaine sur rendez-vous auprès de l'accueil à la résidence.
- La désignation d'une personne de confiance (article L311-5 du CASF)

Le résident peut désigner une personne de son choix pour le représenter et prendre des décisions au cas où il serait dans l'impossibilité d'exprimer sa volonté. Cette désignation doit se faire par écrit. (Cf. : Annexe du contrat de séjour/Document désignation de la personne de confiance)

- En cas de litige avec la résidence, le résident et/ou son représentant légal peut faire appel à « une personne qualifiée » choisie sur la liste départementale établie, par le Directeur de l'ARS, par le Préfet et le Président du Conseil Départemental. (Cf. : Annexe du livret d'accueil). (Cf. : Liste des personnes qualifiées)
- En l'absence de conciliation, le résident et/ou son représentant légal peut saisir le Tribunal compétent.

2.1.9. La participation au projet d'accompagnement personnalisé

La personne accueillie doit participer directement à la conception et à la mise en œuvre de son projet d'accompagnement individualisé. (Article L311-3 3° du CASF)

Ce projet est donc co-évalué avec le résident lui-même et il définit :

- Les animations auxquelles il souhaite participer ;
  Activités physique adaptées, culturelles, ateliers mémoire…
- Les prestations que le résident souhaite en termes d'accompagnement et/ou d'entretien du logement ;
- Les fréquences d'intervention des prestations établies ;

- Les besoins en prestations complémentaires comme les interventions des paramédicaux libéraux, de psychologue ou autres …

À tout moment, la personne accueillie peut refuser les interventions qui lui sont proposées.

Ce projet fait l'objet d'une réévaluation au moins une fois/an.

2.2. Les moyens d'expression des droits et libertés

La résidence met en œuvre des actions visant à associer les résidents à la vie de la maison, à améliorer les prestations proposées. (Cf. : Les enquêtes de satisfaction, le Conseil de la Vie sociale)

Le consentement éclairé du résident est recherché avant toutes décisions le concernant. Les informations lui sont communiquée avec un discours simple, précis, et de manière adaptée à sa situation. La finalité et les conditions de son accompagnement lui sont expliquées en veillant à sa bonne compréhension. (Cf : Contrat de séjour, projet d'accompagnement personnalisé)

Ce présent règlement est remis en main propre et présenté au résident et/ou à son représentant légal afin de s'en approprier le contenu.

2.2.1. Le Conseil de la Vie Sociale (CVS)

Il permet de renforcer les droits des résidents.

C'est une instance élue par les résidents, les familles et des membres du personnel, composé de représentants de chaque groupe.

Le CVS a pour mission de donner son avis et de faire des propositions sur les questions liées au fonctionnement de l'établissement en matière de qualité des prestations et d'amélioration du cadre de vie…

Son rôle est consultatif.

2.2.2. Le questionnaire de satisfaction

Un questionnaire de satisfaction validé au préalable par le CVS est transmis une fois par an, afin de recueillir l'avis des résidents sur les prestations, services, animations qui sont proposés.

2.2.3. La personne qualifiée

Elle assure une médiation et peut accompagner les résidents afin de faire valoir leurs droits s'ils n'obtiennent pas une réponse adaptée à leurs besoins.

Une liste est mise à jour par le Préfet du département, le Président du Conseil Général, et le Directeur de l'Agence Régionale de Santé compétente.

Cette liste se trouve en annexe du livret d'accueil.

2.2.4. La mise à disposition de la charte des droits et libertés de la personne accueillie

Cette charte mentionnée à l'article L311-4 du CASF est remise en annexe du livret d'accueil, elle est également affichée au sein de la résidence dans le tableau à l'accueil et dans la salle du personnel.

Composée de 12 articles, elle a pour vocation d'encourager au respect des droits fondamentaux de chaque personne accueillie et de prévenir de tout acte de maltraitance.

2.2.5. La mise à disposition d'un recueil de plaintes et réclamations

Un médiateur interne assure une permanence une fois / semaine sur rendez-vous. Ses coordonnées sont affichées à l'accueil dans le tableau d'affichage.

Un recueil des plaintes et réclamations est également disponible à l'accueil.

Ces plaintes et réclamations seront étudiées avec la plus grande attention et feront l'objet d'un retour.

2.3. Les modalités pratiques d'association des familles à la vie de l'établissement/modalités des visites

La présence des familles, amis, est une condition fondamentale dans la qualité de vie des résidents.

Les familles peuvent venir visiter leur proche à tout moment et ce 24h/24.

Elles peuvent participer aux événements organisés au sein de la résidence.

Elles peuvent se faire élire comme représentantes au conseil de la vie sociale. (Cf : CVS ci-dessous)

Elles peuvent venir déjeuner tous les midis sous réserve d'avoir retenu un des salons mis à disposition par la résidence.

Elles peuvent privatiser le grand salon et/ou la bibliothèque pour des évènements privés.

La communication entre la famille et la résidence est cruciale, tout en respectant la volonté du résident concernant les informations à diffuser.

2.4. La liberté d'aller et venir

Le principe de liberté d'aller et venir est un droit fondamental. Les restrictions à la liberté d'aller et venir ne sont acceptables que si elles sont justifiées par la protection de la personne contre elle-même ou autrui, précisées et connues.

- L'établissement La Providence est ouvert 24h/24 et toute l'année ;
- La porte d'entrée est équipée d'un système d'ouverture sécurisée géré par un agent d'accueil en place 24h/24 ;
- Il est responsable des entrées et sorties dans la résidence ;
- Un registre à l'accueil oblige tous les visiteurs à se signaler ;

- Un système de badge est prévu pour les salariés.
  Ces dispositifs permettant de connaitre en temps réel le nombre de personnes qui se trouvent dans la résidence ;
- Certains résidents, pour des questions de sécurité ou de santé peuvent être soumis à des « contentions », une procédure stricte encadre la mise en place de ce dispositif.

2.5. Le service religieux

La Providence, de par son histoire et le souhait des résidents, héberge une communauté religieuse **« la congrégation des sœurs de Saint Joseph »** dont la maison générale est située :

8 rue Moniuszki, 31-518 Cracovie, Pologne

Les religieuses peuvent assurer les prestations d'accompagnement auprès des résidents pour des actes de la vie courante.

Ces prestations à titre onéreux font partie du service accompagnement proposé et doivent être spécifiées à la signature de votre contrat ou plus tard par avenant.

Un prêtre célèbre un office religieux quotidiennement pour l'ensemble des résidents, de leur famille ou du personnel et peut également rencontrer des résidents à leur demande.

Bien entendu, tout autre religion est acceptée au sein de la résidence.

En dehors de la congrégation religieuse, il est demandé à tous d'adopter une tenue sans signes religieux distinctifs.

2.6. Les mesures exceptionnelles

- En cas de forte chaleur :

Des salles climatisées sont à disposition des résidents : Salle à manger, bibliothèque, salle de conférence, cour anglaise.

Des boissons fraiches sont mises à disposition des résidents dans différents points dans la résidence.

Le « plan bleu » définit par le département est déclenché dès que nécessaire.

- En cas d'incendie :

Les locaux sont équipés de dispositifs appropriés.

Des exercices et formations du personnel contre l'incendie sont régulièrement organisés.

Les vérifications du système de sécurité/ incendie et la maintenance sont assurées par un contrat annuel.

- Les vigilances sanitaires :

L'établissement met en œuvre les vigilances sanitaires visant notamment à prévenir les infections diverses et le risque de légionellose.

En cas d'épidémie toute mesure sera prise pour éviter sa propagation.

- La sécurité alimentaire :

L'établissement respecte les dispositions réglementaires relatives aux conditions d'hygiène applicable aux services de restauration ou sont préparées distribuées et/ou service des denrées alimentaires.

3. LES REGLES DE VIE EN COLLECTIVITE

L'harmonie et le bon fonctionnement de la vie collective supposent le respect des règles de vie commune.

Dans le respect des dispositions des règles essentielles à la vie en collectivité, en application de l'Article L 311-4 du CASF, le règlement de fonctionnement fixe et prévoit des sanctions en cas de non-respect des règles en vigueur.

3.1. Le comportement civil

Chacun se doit de respecter les autres et faire preuve de civilité par la reconnaissance mutuelle, sans discrimination aucune.

La vie collective implique une attitude qui rend la vie commune agréable : délicatesse, politesse, convivialité et courtoisie sont de mises.

3.2. Les intervenants libéraux et autres bénévoles

Ils interviennent dans la résidence à la demande d'un résident ou à la demande du personnel de la résidence.

Ils ont l'obligation de signer une convention de partenariat avec la résidence.

Ils doivent se conformer à ce présent règlement.

Ils doivent utiliser les espaces qui leurs sont dédiés.

Ils ne doivent pas recevoir des personnes extérieures à la résidence.

3.3. Le respect des locaux et de la vie en collectivité

Ce règlement de fonctionnement précise les conditions générales d'accès et d'utilisation des locaux à usage collectif et privé. (Article R.311-35 du CASF)

3.3.1. Les locaux privés

Le résident doit meubler son logement à sa convenance avec son mobilier personnel.

Le résident est responsable de l'entretien et de la propreté du logement mis à sa disposition.

- Il est demandé de préserver la tranquillité de chacun et :
    - D'user avec discrétion des appareils de radio et de télévision ;
    - De respecter la tranquillité des voisins ; une tenue et un comportement compatible avec la vie sociale de la maison est nécessaire ;

- De ne pas jeter ses déchets autrement que dans les containers mis à disposition ;
- De ne pas détenir des appareils dangereux, bruyants, ou incommodants, ni de produits explosifs, inflammables, ou corrosifs ;
- De ne pas entraver, encombrer, modifier, neutraliser, ou détériorer par quelque moyen que ce soit les dispositifs de sécurité (notamment sécurité incendie et installations électriques, ventilations, aération) ;
- De ne pas procéder à des branchements électriques présentant un danger ou de nature à endommager l'installation ;
- De ne pas installer de plaques chauffantes ;
- De ne pas suspendre du linge à la fenêtre ;
- De ne pas nourrir les pigeons.

- L'hébergement de personnes extérieures n'est pas autorisé pour des raisons de sécurité, (nombre de personnes/m^2, nombre de personnes accueillies autorisées…) cependant, une chambre d'hôte est à disposition.
  Cette chambre d'hôte est réservable à l'accueil selon le tarif en vigueur.
- Un hébergement temporaire est également prévu à la résidence avec le même règlement de fonctionnement.
- Le 4ème étage est un espace privé réservé à la communauté religieuse ;
  - 2 chambres sont réservées à la communauté religieuse pour recevoir d'autres personnes de leur congrégation sous réserve qu'elles soient enregistrées à l'accueil pour des questions de sécurité.

3.3.2. Les locaux collectifs

La loi prévoit de lister les espaces collectifs mis à disposition de l'hébergé et du personnel en précisant les conditions particulières d'accès.

- Les espaces collectifs :
  - La salle à manger principale, salle à manger Houdon et les 3 salles à manger des invités sont ouvertes et utilisables aux heures des repas et parfois pour des animations.
    Elles ne sont pas utilisables en dehors de ces horaires ou pour toutes autres activités, pour des questions d'hygiène ;
  - La salle de conférence et la salle de jeu sont ouvertes à tous sauf lors d'animations spécifiques ;
  - La bibliothèque reste ouverte en permanence mais l'accès aux livres est régulé selon un planning en vigueur affiché sur le tableau des animations ;
  - La salle d'activité est accessible aux horaires des activités.
- Les espaces professionnels :
  - La cuisine est accessible uniquement aux personnels autorisés ;

- Les offices sur les étages sont accessibles uniquement aux personnels autorisés ;
- La salle du personnel est accessible uniquement aux personnels ;
- Les sous/sols sont accessibles uniquement aux personnels autorisés ;
- Le poste de soins est accessible uniquement aux personnels autorisés ;
- La salle de kinésithérapie est accessible uniquement aux personnels autorisés ;
- L'accueil.

- Autres espaces :
  - Le salon de coiffure est accessible aux résidents sur rendez-vous ;
  - La salle MAMIMIX est accessible sur réservation auprès de l'accueil ;
  - Le service administratif est accessible à l'ensemble des personnes aux horaires d'ouverture des bureaux ;
  - La chapelle est en accès libre.

3.4. Le respect des rythmes de la vie collective

3.4.1. Les absences

L'occupation effective des lieux entraine pour la personne hébergée certaines obligations en cas d'absence prolongée.

Le résident peut s'absenter pour des raisons diverses volontaires ou obligatoires.

Il est important d'en préciser les modalités :

- Les absences volontaires :
  Il est nécessaire d'en informer la Direction dès que les dates de départ et de retour sont connues :
  - En cas de départ en vacances : déduction des absences selon le tarif en vigueur à partir du 5ème jour d'absence (Cf. : tarif de prestations supplémentaires)
  - En cas d'hospitalisation : déduction des absences selon le tarif en vigueur à partir du 1er jour d'hospitalisation (Cf. : tarif des prestations supplémentaires)
- Résiliation du contrat : (Cf : conditions dans le contrat de séjour)
- En cas de départ définitif :
  Le résident et/ou son représentant légal s'engage à :
  - Libérer les lieux de tous les effets personnels ;
  - Nettoyer les lieux mis à disposition en parfait état de propreté ;
  - Etablir avec la résidence l'état des lieux et l'inventaire des équipements ;
  - Restituer les badges d'accès et/ou médaillons d'alarme d'urgence ;
  - Régler le solde de tout compte, arrêté au jour de la remise des badges d'accès.

3.4.2. La restauration

- Le petit déjeuner est servi en chambre entre 8h et 9h ;
- Le déjeuner et le diner sont servis en salle de restaurant à 12h et 19h ;
  Il est souhaitable de respecter les horaires affichés à l'entrée des salles de restaurant ;
  Des plateaux en chambre peuvent également être servis sous réserve d'en avoir fait la demande avant 10h.
- Le menu est affiché quotidiennement sur la chaine de TV interne et à l'entrée des salles de restaurant avec la carte de substitution.
  Il est possible de modifier le menu chaque jour avant 10h et également de demander un repas en plateau en chambre.
  Dans ce cas, il est primordial de se signaler chaque jour avant 10h auprès de la responsable hôtelière ou à l'accueil ;
- Tous les régimes alimentaires sont possibles et doivent être signalés dès l'arrivée à la résidence auprès de la responsable hôtelière ;
- La réservation des salles de restaurant est possible pour recevoir des invités à déjeuner, il est nécessaire de réserver au moins 24h avant ;

  Le repas sera facturé sur la facture trimestrielle du résident ou directement auprès des invités (le service comptabilité remettra une facture) ;

- Une commission restauration à lieu 4 fois/an afin de solliciter les résidents sur leurs souhaits de menu ;
- Le personnel de la résidence peut également bénéficier d'un repas en s'inscrivant à l'accueil.
  Aucun autre plateau ne peut et ne doit être distribué sans inscription préalable. Le repas est alors facturé selon les tarifs en vigueur ;
- Les intervenants libéraux et autres bénévoles ne sont pas autorisés à déjeuner sur place.

3.4.3. La lingerie

Avec la responsable hôtelière, un ou des jours de ramassage du linge a/ont été fixé (s), il est souhaitable de respecter ce planning dans un souci d'organisation.

3.4.4. L'animation

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

Un programme d'animation est proposé au sein de la résidence.

Des animations en lien avec la prévention à l'autonomie sont proposées comme : des activités de gym douce, Qi Gong, yoga ou autres ;

Des activités culturelles : des conférences, concerts, projections de films ;

Des activités ludiques : scrabble, bridge, ouvroir …

3.4.5. La communication : téléphonie/internet

Inclus dans le prix de journée, chaque résident bénéficie d'un accès internet, du bouquet TV contracté par la résidence.

Un code d'accès wifi est transmis dans le classeur d'accueil remis lors de l'arrivée du résident.

Chaque résident bénéficie également d'une ligne téléphonique directe.

Une chaine TV interne à La Providence est également disponible dans cette offre permettant de visualiser des informations au quotidien, les menus et les activités du jour ainsi que quelques actualités quotidiennes.

3.4.6. Le lieu de domiciliation

Une attestation d'hébergement est délivrée sur demande pour justifier du lieu de résidence principale.

3.4.7. La distribution du courrier et des journaux

Le courrier est distribué par l'agent d'accueil tous les jours en fonction des horaires de passage de la poste.

Les modalités de distribution du courrier seront demandées au résident à son arrivée. (Ex : courrier remis dans la boite aux lettres du résident, courrier à faire suivre, réception des recommandés…)

Toute personne hébergée a le droit de recevoir son courrier à l'adresse de l'établissement.

Le respect de la confidentialité de la correspondance est impérativement assuré à toute personne accueillie dans l'établissement.

3.4.8. Les prestations extérieures

Un coiffeur intervient quotidiennement à la résidence sur rendez-vous à l'accueil et payable sur place.

Un pédicure intervient à la résidence sur rendez-vous et payable sur place.

3.4.9. Les animaux domestiques

L'article 10 de la loi du 9 juillet 1970 prohibe toute clause interdisant la détention d'un animal familier.

L'accueil d'un animal domestique peut-être envisagé dans le logement avec des recommandations.

Le propriétaire de l'animal est tenu de faire en sorte que celui-ci ne crée aucune dégradation dans les parties privatives et collectives ni aucun trouble de jouissance aux autres occupants.

La personne sera tenue pour responsable de tout dégât ou trouble de jouissance occasionné par l'animal.

Les chiens de catégorie 1 sont interdits.

3.5. Les modalités de mise en place des prestations facultatives

La résidence n'est pas médicalisée, il est donc demandé au résident de choisir son médecin traitant et ses paramédicaux libéraux.

Des prestations d'accompagnement peuvent être mises en place par la résidence.

3.5.1. Les prestations d'accompagnement

Ces prestations sont mises à disposition par la résidence et comprennent une aide dans les actes de la vie courante, de l'accompagnement pour les déplacements au sein de la résidence, une assistance dans le suivi des traitements médicaux, une aide pour l'habillage et /ou le coucher, voire d'autres besoins non exhaustifs.

Ces prestations sont facturées selon les tarifs en vigueur (Cf. : tarif des prestations supplémentaires). Ces prestations sont prévues dans le contrat de séjour et/ou feront l'objet d'un avenant en cas de modification et/ou de résiliation.

Le résident est libre d'accepter ou de refuser, toutefois si nous estimions que cette aide est indispensable, nous serions contraints de l'appliquer afin de préserver la qualité de vie du résident ainsi que sa sécurité, de même en cas de refus de soins prescrits ayant pour conséquence de rendre difficile la vie en collectivité.

D'autres prestations peuvent vous être proposées en dehors de la résidence comme des intervenants libéraux, des services de soins infirmiers à domicile, des services d'auxiliaire de vie…

Toutefois si le degré de dépendance du résident venait à se dégrader et que la résidence n'est plus en capacité d'assurer le suivi médical 24h/24, il serait proposé une réorientation vers un établissement plus adapté. (Cf. : contrat de séjour)

3.5.2. L'entretien des studios ou appartements

La résidence propose un service d'entretien où le résident choisit le rythme des interventions en concertation avec la responsable hôtelière.

Dans la mesure du possible, il est demandé de respecter le rythme et les horaires de passage convenus en amont avec la responsable hôtelière afin de ne pas perturber l'organisation des ASH.

Cette prestation est facturée selon les tarifs en vigueur (Cf. : tarif des prestations supplémentaires). Cette prestation est prévue dans le contrat de séjour et/ou fera l'objet d'un avenant en cas de modification et/ou de résiliation.

3.6. Les obligations légales

3.6.1. Les produits licites

- Le tabac :

  Il est possible de fumer dans le logement en respectant toutefois des règles de sécurité élémentaires.

  Il est interdit de fumer dans les parties communes ainsi que dans les locaux du personnel.

  Des espaces extérieurs sont prévus à cet effet.

- Le vin :

  Il est proposé à table, chaque bouteille est nominative, elle est conservée pour le résident et est facturé selon le tarif en vigueur.
  Cependant un usage excessif sera prohibé s'il provoque des comportements portant atteinte aux droits des autres résidents. La répétition de tels comportements peut-être de nature à entrainer des sanctions pouvant aller jusqu'à l'impossibilité de garder le résident au sein de l'établissement.

Le personnel ne peut et ne doit consommer de l'alcool pendant son service.

3.6.2. Les produits illicites

Il s'agit d'un simple rappel à la loi, portant sur l'interdiction pure et simple de la détention et de la consommation de produits stupéfiants dans l'établissement, pour toutes les personnes au sein de la résidence.

3.6.3. Les faits de violence

Les personnes accueillies autant que les membres du personnel ou les visiteurs sont passibles de sanctions face à tout acte de violence et/ou de maltraitance.

Il est rappelé que tout acte de maltraitance sur autrui est susceptible d'entrainer des procédures administratives et judiciaires (dépôt de plainte, actions en responsabilité…)

Dans ces situations, le responsable de l'établissement pourra faire appel à la police.

4. LES CONSEQUENCES DU NON RESPECT DES OBLIGATIONS

Le règlement de fonctionnement est prévu pour définir une échelle des sanctions ainsi qu'une procédure face à des comportements contraires aux obligations qu'il prévoit.

Chaque événement ou difficulté rencontrée doit faire l'objet d'une déclaration d'événement indésirable (Cf. : « Fiche d'événement indésirable » FEI) auprès d'un supérieur hiérarchique afin d'examiner les faits et de déterminer quelles actions doivent être mises en place.

Un rapport des faits doit être établi avant d'entreprendre une forme de sanction.

En cas de non-respect avéré des dispositions du règlement de fonctionnement, il est prévu :

- Une procédure contradictoire permettant à chacun de présenter ses observations/justifications concernant les manquements constatés au règlement de fonctionnement.
- Pour un membre du personnel, une échelle des sanctions proportionnée à la gravité des actes reprochés pouvant aller : (Cf. : règlement intérieur)
    - D'une observation ;
    - D'un avertissement ;
    - D'une mise à pied dans la limite de 5 jours pour des manquements graves ;
    - D'une mise à pied à titre conservatoire ;
    - D'un licenciement simple ou d'un licenciement pour faute grave ou lourde.
- Pour un résident :
    - Les modalités de la procédure disciplinaire sont :
        - → Une convocation de l'hébergé, en lui proposant les moyens de défense à sa disposition (ex : être accompagnée par une personne qualifiée).
        - → Suivi si nécessaire d'une exclusion définitive (Cf. : conditions dans le contrat de séjour)

5. DISPOSITIONS DIVERSES

Le présent règlement de fonctionnement fera l'objet d'une mise à jour en cas de nécessité et au maximum tous les ans.

FIN