



RÉSIDENCE  
**Força Réal**

ÉTABLISSEMENT D'HÉBERGEMENT  
Pour Personnes Âgées Dépendantes



**HÉBERGEMENT**  
permanent ou temporaire



**RÈGLEMENT DE FONCTIONNEMENT**



**Version 2025**

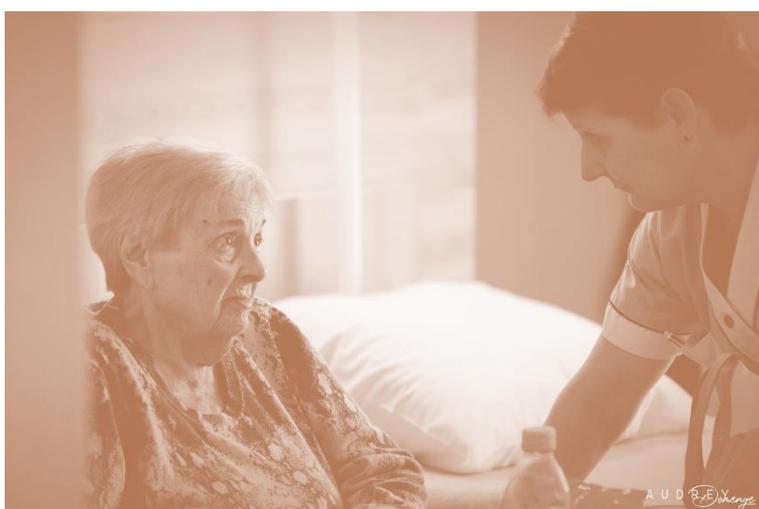
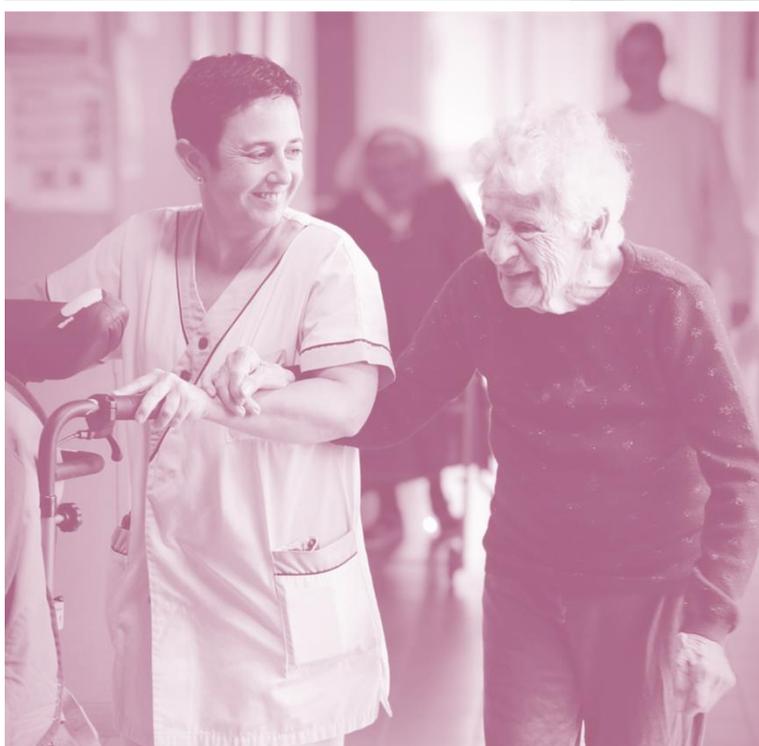
# PRÉAMBULE

Le présent règlement de fonctionnement s'adresse aux résidents, à leur famille, ainsi qu'à l'ensemble des acteurs intervenant au sein de l'établissement. Il définit les principes généraux d'organisation et de fonctionnement de la Résidence Força Réal, dans le respect des droits et libertés de chacun. Il précise, le cas échéant, les modalités d'implication des familles dans la vie de l'établissement.

Ce document est remis à chaque résident ou à son représentant légal, accompagné du contrat de séjour et de ses autres annexes. Les équipes de l'établissement se tiennent à disposition pour en faciliter la compréhension si nécessaire. Il est également communiqué à toute personne exerçant à titre libéral ou intervenant bénévolement au sein de l'établissement.

Adopté par le Conseil d'Administration de la Résidence Força Réal en date du 11 décembre 2024, après avis du Conseil de la Vie Sociale (CVS) du 22 octobre 2024, ce règlement est applicable pour une durée de cinq ans. Il fait l'objet d'une révision chaque fois que nécessaire et au minimum tous les cinq ans. Toute modification est formalisée par un avenant adopté selon les mêmes modalités que le règlement initial. Les résidents et/ou leurs représentants légaux en sont informés par tout moyen approprié.

La rédaction de ce document s'appuie sur le modèle publié par la Fédération Hospitalière de France.



*L'établissement remercie Mme Audrey DOMENGE-CHENAL, aide-médico-psychologique à la Résidence Força Réal, pour sa contribution à la réalisation des photographies utilisées dans ce document.*

## **Résidence Força Réal**

03 Allée Edmond Michelet 66170 MILLAS

04 68 84 61 00 • [contact@ehpad-millas.fr](mailto:contact@ehpad-millas.fr) • [www.ehpad-millas.fr](http://www.ehpad-millas.fr)

# SOMMAIRE

## PARTIE I

<b>I. ENGAGEMENT DE L'ÉTABLISSEMENT</b> .....	1
1. Engagement du projet d'établissement .....	1
2. Droits et libertés .....	3
3. Dossier du résident .....	6
4. Relations avec la famille et les proches .....	8
5. Prévention de la violence et de la maltraitance .....	10
6. Concertation, recours et médiation .....	12

## PARTIE II

<b>II. FONCTIONNEMENT DE L'ÉTABLISSEMENT</b> .....	14
1. Présentation et cadre juridique .....	14
2. Admission .....	15
3. Tarification et facturation .....	18
4. Interruption de la prise en charge et résiliation de séjour .....	20
5. Sécurité des biens et des personnes, responsabilités et assurances .....	23
6. Situations exceptionnelles .....	26

## PARTIE III

<b>III. RÈGLES DE VIE COLLECTIVE ET PRESTATIONS</b> .....	28
1. Règles de conduite et de vie en collectivité .....	28
2. Organisation et respect des espaces de vie .....	31
3. Accompagnement et soins .....	33
4. Restauration et alimentation .....	35
5. Activités et vie sociale .....	37
6. Services annexes et prestations complémentaires .....	39

## I. ENGAGEMENT DE L'ÉTABLISSEMENT

### 1. Engagement du projet d'établissement

La résidence Força Réal s'engage à respecter les droits fondamentaux des résidents, à garantir leur sécurité et bien-être, et à favoriser leur épanouissement dans un cadre respectueux et adapté.

#### MISSIONS ET VALEURS

L'Établissement d'Hébergement pour Personnes Âgées Dépendantes (EHPAD) Résidence Força Réal est à la fois **un lieu de vie et de soins**, ayant pour mission d'accompagner les personnes âgées dans leur quotidien et de répondre de manière adaptée à leurs besoins.

L'établissement met en œuvre toutes les actions nécessaires au **maintien du plus haut niveau d'autonomie possible** pour chacun des résidents. À cet effet, le personnel accompagne les résidents dans l'accomplissement des actes essentiels de la vie quotidienne, notamment :

- L'hygiène corporelle (toilette, coiffage, rasage, etc.),
- L'alimentation,
- L'habillement,
- Les déplacements au sein de l'établissement,
- Ainsi que toute action favorisant le maintien de l'autonomie.

L'accompagnement est conçu de manière à **encourager l'autonomie, plutôt que de se substituer aux résidents** dans l'exécution de ces gestes. L'établissement favorise également la vie sociale et civique en facilitant, lorsque cela est possible, les déplacements à l'extérieur et en respectant les choix individuels des résidents.

L'un des objectifs fondamentaux de l'EHPAD est de **permettre aux résidents de demeurer dans leur logement aussi longtemps que possible**. Cette orientation ne remet toutefois pas en cause :

- Le droit au départ volontaire du résident,
- Les conditions de résiliation du contrat de séjour, définies dans ce dernier.

**Chaque résident bénéficie d'un accompagnement individualisé**, conçu pour répondre au mieux à ses besoins, dans le respect du principe de continuité des soins et des interventions. Il dispose du libre choix parmi les prestations proposées, dans le cadre de la réglementation en vigueur. L'établissement s'engage à rechercher le consentement éclairé du résident en l'informant, par tout moyen adapté à sa situation, des conditions et conséquences de son accompagnement, tout en s'assurant de sa bonne compréhension.

#### APPROCHE HUMANITUDE

Dans **une démarche de bientraitance et d'amélioration continue de la qualité de l'accompagnement**, la Résidence Força Réal s'engage dans l'approche HUMANITUDE. Cette philosophie de soin repose sur des principes fondamentaux visant à assurer un accompagnement bienveillant, respectueux et individualisé.

#### *Résidence Força Réal*

03 Allée Edmond Michelet 66170 MILLAS

04 68 84 61 00 • [contact@ehpad-millas.fr](mailto:contact@ehpad-millas.fr) • [www.ehpad-millas.fr](http://www.ehpad-millas.fr)

À ce titre, l'établissement met en œuvre les principes de l'HUMANITUDE à travers :

- **Le regard, la parole et le toucher** bienveillant, essentiels pour établir une relation de confiance avec chaque résident.
- L'aide à **la verticalisation** et au maintien de la mobilité, afin de préserver l'autonomie et d'éviter le glissement vers la dépendance.
- **L'individualisation du soin et de l'accompagnement**, en prenant en compte l'histoire de vie, les habitudes et les souhaits du résident.
- **Le respect du rythme et du choix des personnes**, garantissant leur dignité et leur liberté de décision.

**L'ensemble du personnel est sensibilisé et formé** aux bonnes pratiques issues de l'HUMANITUDE, afin de garantir une prise en charge adaptée et respectueuse de la personne âgée.

#### QUALITÉ DES PRESTATIONS ET AMÉLIORATION CONTINUE

L'EHPAD Résidence Força Réal s'engage à garantir **un niveau de qualité optimal** dans l'ensemble des prestations proposées aux résidents, en s'appuyant sur une démarche d'**amélioration continue** et sur les **bonnes pratiques professionnelles**.

L'établissement veille à assurer des prestations conformes aux **exigences réglementaires** et aux attentes des résidents et de leurs familles. À cet effet, il met en place :

- **Une démarche qualité et gestion des risques** : évaluation des pratiques, mise en œuvre d'actions correctives et préventives.
- **Une écoute active des résidents et de leurs proches** : prise en compte des besoins et attentes exprimés lors des conseils de vie sociale, enquêtes de satisfaction et réclamations.
- **Un suivi rigoureux des prestations** : évaluation régulière de la prise en charge, de la restauration, de l'hôtellerie et des services annexes.
- **Un encadrement et une formation continue du personnel** afin de garantir des compétences adaptées et actualisées aux besoins des résidents.

L'établissement engage **une démarche d'auto-évaluation** de la qualité des prestations qu'il délivre. Il fait réaliser au moins tous les cinq ans par un organisme extérieur une évaluation externe de sa qualité.

L'établissement s'engage à **communiquer de manière transparente** sur la qualité des prestations et les améliorations mises en place. Ainsi :

- Un **rapport annuel** sur la qualité est élaboré et présenté aux résidents, familles et instances de gouvernance.
- Les résultats des **évaluations et enquêtes de satisfaction** sont accessibles aux résidents et discutés en Conseil de la Vie Sociale (CVS).
- Un **espace d'échange et d'expression des résidents et familles** est favorisé, par le biais du Conseil de la Vie Sociale (CVS) ; afin d'optimiser la prise en compte des besoins et attentes.

L'objectif de cette démarche est d'assurer **un cadre de vie sécurisé, bienveillant et évolutif**, répondant aux exigences et aux aspirations des résidents

*Résidence Força Réal*

03 Allée Edmond Michelet 66170 MILLAS

04 68 84 61 00 • [contact@ehpad-millas.fr](mailto:contact@ehpad-millas.fr) • [www.ehpad-millas.fr](http://www.ehpad-millas.fr)

## 2. Droits et libertés

La résidence Força Réal veille aux droits et libertés des résidents qui constituent un principe fondamental au sein de l'établissement. L'objectif est de garantir à chaque résident une prise en charge respectueuse de ses droits humains, de sa dignité et de sa liberté individuelle, tout en veillant à l'organisation et au bon fonctionnement des services

### VALEURS FONDAMENTALES

L'accueil et le séjour dans l'établissement s'inscrivent dans le respect des principes et valeurs définis par :

- La **charte des droits et libertés de la personne accueillie**, qui constitue une obligation légale et garantit à chaque résident le respect de ses droits fondamentaux.
- La **charte des droits et libertés de la personne âgée en situation de handicap ou de dépendance**, qui sert de référence pour promouvoir une approche bienveillante et éthique de l'accompagnement, en valorisant la dignité, l'autonomie et la citoyenneté des personnes âgées en situation de fragilité.

Ces chartes sont affichées au sein de l'établissement et remises aux résidents au moment de leur admission.

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

- Du personnel ;
- Des intervenants extérieurs ;
- Des autres résidents ;
- De leurs proches.

Les droits fondamentaux garantis par la charte des droits et libertés de la personne accueillie sont :

- **Le respect de la dignité et de l'intégrité**, en assurant une prise en charge respectueuse et bienveillante, sans aucune forme de maltraitance ou de discrimination.
- **Le respect de la vie privée**, y compris la confidentialité des informations personnelles, médicales et administratives.
- **Le respect du libre choix**, permettant au résident d'exprimer ses préférences en matière de soins, d'accompagnement et d'activités.
- **Le respect du consentement libre et éclairé**, garantissant que toute décision concernant sa prise en charge soit prise avec son accord.
- **La liberté d'opinion et d'expression**, garantissant à chacun le droit de penser, de s'exprimer et d'échanger librement.
- **La liberté de culte**, assurant la possibilité de pratiquer sa religion ou ses convictions spirituelles, dans le respect du cadre institutionnel et des autres résidents.
- **Le droit à l'information**, permettant à chaque résident d'accéder à toutes les informations relatives à son accompagnement, ses droits et la vie de l'établissement.
- **La liberté de circulation**, offrant la possibilité de se déplacer librement au sein de l'établissement et à l'extérieur, sous réserve de son état de santé et des impératifs de sécurité.

#### *Résidence Força Réal*

03 Allée Edmond Michelet 66170 MILLAS

04 68 84 61 00 • [contact@ehpad-millas.fr](mailto:contact@ehpad-millas.fr) • [www.ehpad-millas.fr](http://www.ehpad-millas.fr)

- **Le droit aux visites et aux relations familiales et sociales**, favorisant le maintien des liens avec les proches dans le respect du cadre de vie de l'établissement.
- **Le droit au maintien de l'autonomie**, en bénéficiant d'un accompagnement visant à préserver les capacités physiques, cognitives et sociales du résident.
- **Le droit à une prise en charge adaptée et à des soins de qualité**, dans le respect des recommandations professionnelles et des besoins individuels.
- **Le droit à l'accompagnement en fin de vie**, dans le respect de la dignité, des volontés exprimées et du confort du résident.

En complément des droits fondamentaux précédemment cités, la charte des droits et libertés de la personne âgée en situation de handicap ou de dépendance, insiste sur :

- **Le droit à choisir son mode de vie**, en veillant à respecter les habitudes et préférences du résident, notamment dans son rythme de vie, ses loisirs et ses relations sociales.
- **Le droit au maintien des liens familiaux et sociaux**, en favorisant la participation du résident à la vie sociale et en facilitant ses interactions avec l'extérieur.
- **Le droit à l'exercice des droits civiques**, en permettant aux résidents de s'exprimer sur les décisions les concernant et de participer à la vie citoyenne.
- **Le droit à la sécurité affective et matérielle**, garantissant un environnement bienveillant et adapté aux besoins spécifiques liés au handicap ou à la perte d'autonomie.
- **Le droit au respect de la fin de vie**, en s'assurant que l'accompagnement palliatif respecte les souhaits et la dignité du résident.
- **Le droit à l'expression des désirs et des aspirations**, en favorisant une approche qui valorise les projets de vie et le bien-être du résident.

L'ensemble de ces principes guide l'accompagnement proposé au sein de l'établissement. La Résidence Força Réal s'engage à respecter et promouvoir ces valeurs au quotidien, dans une démarche fondée sur l'humanité, l'écoute et la bienveillance.

#### PROTECTION ET ACCOMPAGNEMENT DES RÉSIDENTS VULNÉRABLES

L'établissement met en œuvre des dispositifs pour **garantir la sécurité et le bien-être des résidents**, en veillant à :

- Prévenir les risques liés à la perte d'autonomie et aux troubles cognitifs.
- Assurer un accompagnement adapté en cas de difficulté à exprimer ses choix.
- Protéger les résidents contre toute forme de maltraitance ou d'abus.

Conformément aux dispositions de l'article L.1111-6 du Code de la santé publique, chaque résident a la possibilité de **désigner par écrit une personne de confiance**. Cette personne pourra être consultée en cas d'incapacité du résident à exprimer sa volonté et recevra toute information nécessaire à cet effet. La désignation d'une personne de confiance est révoquable à tout moment.

Dans certaines situations où l'état de santé du résident présente un risque avéré pour sa sécurité ou celle d'autrui, **une restriction de la liberté d'aller et venir** peut-être envisagée. Cette mesure est mise en place uniquement lorsqu'elle est **nécessaire et proportionnée**, après une évaluation rigoureuse selon une approche **bénéfice-risque**, et toujours dans l'intérêt du résident.

#### *Résidence Força Réal*

03 Allée Edmond Michelet 66170 MILLAS

04 68 84 61 00 • [contact@ehpad-millas.fr](mailto:contact@ehpad-millas.fr) • [www.ehpad-millas.fr](http://www.ehpad-millas.fr)

Cette restriction peut être formalisée dans une annexe spécifique au contrat de séjour, précisant :

- **Les motifs de la restriction**, fondés sur l'état de santé et les risques identifiés.
- **Les modalités de mise en œuvre**, en veillant à préserver autant que possible l'autonomie et la dignité du résident.
- **La durée et les conditions de réévaluation**, afin d'adapter la mesure en fonction de l'évolution de la situation.
- **L'accord du résident ou de son représentant légal**, après une information claire et complète.

Cette mesure est prise **en concertation avec l'équipe pluridisciplinaire, le résident et/ou son représentant légal**, et peut être réexaminée à tout moment si l'évolution de l'état de santé le permet.

L'établissement veille à ce que toute décision de cette nature soit **motivée, proportionnée et temporaire**, dans le strict **respect des droits fondamentaux** du résident et des recommandations en vigueur en matière d'éthique et de bientraitance.

#### EXERCICE DES DROITS ET RECOURS

L'EHPAD veille à ce que les résidents puissent **faire valoir leurs droits** et exprimer leurs éventuelles réclamations. À cet effet :

- **Un recueil des doléances et réclamations** est mis à disposition des résidents et de leurs familles, en format papier ou numérique (QR code) à l'accueil de l'établissement.
- **Un Conseil de la Vie Sociale** (CVS) permet d'exprimer collectivement des demandes et d'échanger avec la direction.
- Les résidents peuvent solliciter une **médiation** en cas de litige ou de désaccord.

### 3. Dossier du résident

La Résidence Força Réal constitue et tient à jour un **dossier individuel** pour chaque résident. Ce dossier centralise l'ensemble des informations nécessaires à son accompagnement et à la prise en charge de manière sécurisée, confidentielle et conforme aux dispositions réglementaires en vigueur, notamment celles relatives au **Règlement Général sur la Protection des Données (RGPD)** et au **Code de l'Action Sociale et des Familles**.

#### CONTENU DU DOSSIER

Le dossier du résident comprend plusieurs volets, permettant une prise en charge globale et adaptée :

- Documents administratifs
- Dossier médical et paramédical
- Projet d'accompagnement personnalisé

#### ACCÈS AU DOSSIER

Le résident dispose d'un **droit d'accès à son dossier** et peut en demander la consultation ou la communication, dans les conditions prévues par la loi. Ce droit peut également être exercé par son représentant légal ou sa personne de confiance, sous réserve de l'accord explicite du résident et dans le respect du secret médical et professionnel. La communication des données peut s'effectuer avec un accompagnement psychologique ou médical approprié si nécessaire.

Les professionnels de l'établissement ont accès aux informations nécessaires à l'exercice de leurs missions, dans le strict respect des règles de **confidentialité** et de **protection des données personnelles**.

#### CONSERVATION ET PROTECTION DES DONNÉES

L'EHPAD s'engage à assurer la **sécurisation et la confidentialité** des données contenues dans les dossiers des résidents. Ces données sont conservées pour la durée réglementaire en vigueur et font l'objet de mesures de protection conformes aux exigences du **RGPD**.

Le **RGPD** est le **Règlement Général sur la Protection des Données**, vise à assurer une protection optimale des données personnelles dans toute l'Union Européenne. Il est entré en application en Europe le 25 mai 2018, et il fournit des nouveaux droits aux personnes concernant l'utilisation de leurs données personnelles.

Le résident ou son représentant légal peut accéder aux données le concernant, les rectifier, demander leur effacement ou exercer son droit à la limitation du traitement de vos données. Le résident ou son représentant légal peut également s'opposer au traitement de ses données, ce qui implique la suppression de votre demande d'admission.

Pour exercer ces droits ou pour toute question sur le traitement de ses données dans ce dispositif, le résident ou son représentant légal peut contacter le délégué à la protection des données de l'établissement : [dpo@ehpad-millas.fr](mailto:dpo@ehpad-millas.fr).

Le résident ou son représentant légal a le droit d'introduire une réclamation auprès de l'autorité de contrôle compétente. En France, l'autorité de contrôle est la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés ([www.cnil.fr](http://www.cnil.fr)).

En cas de **départ du résident**, son dossier est **archivé** selon les obligations légales, puis détruit après la durée de conservation imposée par la réglementation.

#### MISE À JOUR ET SUIVI DU DOSSIER

Le dossier du résident fait l'objet d'une **mise à jour régulière**, notamment lors de toute évolution de son état de santé, de son autonomie ou de ses souhaits en matière d'accompagnement. L'ensemble des informations est actualisé en collaboration avec le résident, son entourage et l'équipe pluridisciplinaire afin de garantir un suivi optimal.

## 4. Relations avec la famille et les proches

La Résidence Força Réal reconnaît le rôle essentiel de la famille et des proches dans le bien-être des résidents. L'établissement s'engage à **favoriser et maintenir les liens sociaux et familiaux**, dans le respect des souhaits du résident et de son autonomie.

### ACCUEIL ET INFORMATION DES FAMILLES

L'établissement veille à instaurer **une relation de confiance** avec les familles et les proches en assurant une communication transparente et régulière. Ainsi, ils bénéficient de :

- **Un accueil bienveillant** lors des visites ou échanges avec l'équipe.
- **Une information régulière** sur la vie de l'établissement, les activités proposées et les évolutions majeures.
- **Des réunions collectives et individuelles** permettant d'échanger sur l'accompagnement du résident et le fonctionnement de l'établissement.
- **Un interlocuteur privilégié** au sein de l'équipe pour toute question ou demande spécifique.

### DROIT DE VISITE

Les familles et les proches peuvent rendre visite aux résidents **librement**, dans le respect de leur intimité et des règles de fonctionnement de l'établissement.

- Les horaires de visite sont aménagés pour garantir une vie paisible à l'ensemble des résidents.
- Les visites en chambre sont possibles, sauf contre-indication médicale ou souhait contraire du résident.
- Les espaces collectifs peuvent être mis à disposition pour des rencontres en toute convivialité.

En cas de situation exceptionnelle (épidémie, conditions sanitaires particulières), l'établissement peut adapter les conditions de visite afin de garantir la sécurité de tous, en informant les familles des mesures prises.

### PARTICIPATION À LA VIE DE L'ÉTABLISSEMENT

Les familles et proches sont invités à **participer à la vie sociale de l'établissement**, notamment à travers :

- **Le Conseil de la Vie Sociale (CVS)** : instance de concertation où les représentants des familles peuvent s'exprimer sur l'organisation et les services de l'établissement.
- **Les animations et événements** organisés au sein de l'EHPAD (repas festifs, sorties, ateliers, etc.).
- **Des rencontres avec l'équipe pluridisciplinaire** pour échanger sur les besoins et souhaits du résident.
- **Du bénévolat.**

## RÔLE DE LA PERSONNE DE CONFIANCE ET DU REPRÉSENTANT LÉGAL

Chaque résident a la possibilité de désigner une personne de confiance (conformément à l'article L.1111-6 du Code de la santé publique), qui pourra être consultée dans les situations où il ne serait plus en mesure d'exprimer sa volonté.

- La personne de confiance peut être un proche, un ami ou toute personne de son choix
- Elle est sollicitée pour donner un avis sur les décisions médicales, mais ne peut pas imposer de choix contraires à l'intérêt du résident.
- Cette désignation est formalisée par écrit et peut être modifiée à tout moment (Cf. formulaire en annexe)

Le représentant légal (tuteur ou curateur) exerce, quant à lui, les droits du résident conformément à la mesure de protection juridique en place.

## COMMUNICATION EN CAS D'URGENCE OU D'ÉVOLUTION DE L'ÉTAT DE SANTÉ

L'établissement s'engage à **informer sans délai la famille ou le représentant légal** en cas :

- D'événement médical grave concernant le résident.
- D'hospitalisation ou de transfert vers un autre établissement de soins.
- D'évolution significative de l'état de santé nécessitant des ajustements dans l'accompagnement.

Cette information est réalisée dans le respect du secret médical et des souhaits du résident.

## ENGAGEMENT DES FAMILLE ET DES PROCHES

Les familles et les proches des résidents sont également appelés à **s'engager dans une conduite respectueuse** envers le personnel, les autres résidents et les visiteurs de l'établissement. Ils doivent veiller à :

- **Respecter les règles de vie collective**, les horaires et les consignes de sécurité de l'établissement.
- **Agir avec courtoisie et bienveillance** envers le personnel, en tenant compte des conditions de travail de chacun.
- **Veiller à la tranquillité et au respect de l'intimité** des autres résidents et de leurs proches lors de leurs visites.

Toute attitude inappropriée, perturbatrice ou agressive pourra entraîner des **rapprochements avec la direction** pour trouver des solutions adaptées à la situation, en concertation avec les parties concernées

## 5. Prévention de la violence et de la maltraitance

La Résidence Força Réal s'engage résolument dans la **prévention de la maltraitance**, qu'elle soit physique, psychologique ou institutionnelle, et dans la lutte contre toutes formes de violence, qu'elle provienne des résidents, du personnel ou de toute autre personne présente au sein de l'établissement. L'objectif est d'assurer un cadre de vie respectueux de la dignité et de l'intégrité de chaque résident, tout en favorisant une relation de confiance, de bienveillance et de respect mutuel.

### POLITIQUE DE PRÉVENTION DE LA MALTRAITANCE

La Résidence Força Réal met en place une politique active de **prévention et de sensibilisation** visant à éviter toute forme de maltraitance, qu'elle soit intentionnelle ou non. Cette politique repose sur :

- **Une formation continue du personnel** sur les principes de la bientraitance, les attitudes à adopter pour éviter la maltraitance et les procédures à suivre en cas de doute ou de situation préoccupante.
- **Un encadrement strict des comportements du personnel**, avec une attention particulière portée sur la gestion des conflits, l'écoute active et le respect des besoins et des droits des résidents.
- **Une sensibilisation des résidents et de leurs proches** sur les signes de la maltraitance et les comportements inappropriés, afin qu'ils puissent se protéger et alerter en cas de besoin.

L'établissement reconnaît que **les familles et les proches** jouent un rôle clé dans la prévention de la maltraitance. En conséquence, elles sont régulièrement informées et sensibilisées à la démarche de bientraitance mise en place au sein de l'établissement par voie d'affichage et lors du Conseil de la Vie Sociale.

### SIGNES DE MALTRAITANCE ET PROCÉDURE D'ALERTE

L'établissement a mis en place une procédure claire et accessible permettant à toute personne (résident, famille, personnel, intervenant extérieur) d'alerter immédiatement en cas de maltraitance ou de violence. Cette procédure repose sur :

- **L'identification des signes de maltraitance**, qu'ils soient physiques (ecchymoses, blessures inexplicables), psychologiques (humiliation, négligence), ou liés à un environnement hostile ou insécurisant.
- **Une déclaration immédiate** auprès du responsable hiérarchique ou de la direction, qui prendra en charge la situation de manière confidentielle et avec la plus grande diligence.
- **Le respect de l'anonymat et de la confidentialité** pour toute personne souhaitant signaler une situation de maltraitance, dans le respect des procédures légales de protection.
- **Une enquête interne rigoureuse** dans le cadre d'une situation de maltraitance alléguée, suivie de mesures correctives ou disciplinaires appropriées, le cas échéant.
- **La possibilité de recourir à un médiateur externe**, un représentant des familles ou un organisme indépendant pour garantir la transparence et l'impartialité du traitement des signalements

*Résidence Força Réal*

03 Allée Edmond Michelet 66170 MILLAS

04 68 84 61 00 • [contact@ehpad-millas.fr](mailto:contact@ehpad-millas.fr) • [www.ehpad-millas.fr](http://www.ehpad-millas.fr)

## GESTION DES SITUATIONS DE VIOLENCE

Bien que des efforts constants soient fournis pour prévenir la violence sous toutes ses formes, certaines situations peuvent malgré tout survenir, en particulier dans le cadre de troubles du comportement ou de pathologies liées au vieillissement. Dans de telles situations, l'établissement applique des principes de **gestion non violente des conflits**, en privilégiant :

- **L'apaisement des tensions par des techniques de communication verbale et non verbale**, telles que la dé-escalade, le rétablissement d'une atmosphère calme et la gestion des émotions.
- **L'adaptation de l'accompagnement en fonction des besoins individuels** des résidents, notamment ceux souffrant de démence ou de troubles du comportement.
- **La mise en place de mesures de sécurité**, telles que l'intervention de professionnels qualifiés ou l'isolement temporaire dans des conditions sécurisées, si la situation le nécessite, afin de protéger à la fois le résident et les autres personnes présentes.

## SUIVI ET ÉVALUATION

L'établissement s'engage à effectuer un suivi continu des pratiques en matière de prévention de la maltraitance et de la violence. À cette fin, les actions mises en place sont régulièrement évaluées au sein des équipes, et des ajustements peuvent être réalisés en fonction des retours des résidents, des familles et des professionnels.

**Des retours d'expérience** sont collectés (via le comité éthique) pour améliorer les pratiques et garantir que la maltraitance et la violence ne trouvent aucune place dans l'établissement

## 6. Concertation, recours et médiation

La Résidence Força Réal attache une importance particulière au **dialogue et à la concertation** afin d'assurer un cadre de vie serein, respectueux des droits et des attentes des résidents et de leurs proches. Dans cet esprit, l'établissement met en place des **dispositifs d'échange et de résolution des conflits** pour prévenir et traiter toute difficulté pouvant survenir entre les résidents, les familles et les professionnels.

### CONCERTATION ET DIALOGUE

L'établissement favorise la **participation active des résidents et de leurs proches** à travers plusieurs outils de concertation :

- **Le Conseil de la Vie Sociale (CVS) :**

Le CVS est une instance représentative où siègent des résidents, des familles, des membres du personnel et des représentants de la direction. Il permet d'aborder des sujets liés à la qualité de l'accueil, des prestations, de la vie sociale et de l'organisation de l'établissement.

Il se réunit au minimum trois fois par an et tout résident ou représentant légal peut soumettre une question ou une proposition à l'ordre du jour.

Il joue un rôle consultatif sur les modifications du règlement de fonctionnement, du projet d'établissement et des services proposés.

- **L'enquête de satisfaction**

Un recueil de la satisfaction des résidents et de leurs familles est effectué au moins une fois par an, grâce à un questionnaire de satisfaction

### DROIT DE RÉCLAMATION ET RECOURS

Chaque résident, ou son représentant légal, ainsi que sa famille a le **droit d'exprimer une insatisfaction ou de formuler une réclamation** concernant les prestations fournies ou les conditions de vie dans l'établissement. Pour garantir une prise en compte rapide et efficace, plusieurs voies sont possibles :

- **Signalement oral ou écrit auprès de la direction ou du personnel encadrant :**

Tout résident peut faire part de ses difficultés ou de ses insatisfactions auprès des cadres de santé, des responsables de service ou de la direction. Un suivi est assuré et une réponse est apportée dans un délai raisonnable.

- **Registre des réclamations et doléances :**

Un registre physique et numérique est mis à disposition à l'accueil de l'établissement où chacun peut inscrire ses observations ou réclamations. Ces remarques font l'objet d'un suivi et peuvent être abordées en réunion interne pour améliorer les pratiques.

- **Démarches administratives et recours hiérarchiques :**

En cas de litige persistant, les résidents ou leurs représentants peuvent saisir l'Agence Régionale de Santé (ARS) ou le Conseil Départemental. Ils peuvent également faire appel à une personne qualifiée et à des associations de défense des droits des personnes âgées.

## RECOURS À LA MÉDIATION

Lorsque des **conflits ou désaccords** persistent malgré les échanges avec l'équipe de direction, un dispositif de **médiation** peut être mis en place afin de rechercher une solution équitable et apaisée.

- **Le recours à un médiateur interne ou externe :**

L'établissement peut proposer une médiation assurée par un professionnel formé à la gestion des conflits (psychologue, personne qualifié, association, directeur d'un autre établissement, etc.).

Si nécessaire, un médiateur externe, indépendant de l'établissement, peut être sollicité pour accompagner les parties vers une résolution amiable.

- **Modalités de la médiation :**

La demande de médiation peut être initiée par le résident, sa famille ou la direction.

Une réunion est organisée en présence des parties concernées et du médiateur pour permettre un échange constructif. Une solution est recherchée dans le respect des droits et des intérêts de chacun.

## ENGAGEMENTS DE L'ÉTABLISSEMENT EN MATIÈRE DE CONCERTATION ET DE MÉDIATION

La Résidence Força Réal s'engage à :

- **Promouvoir une culture du dialogue et du respect mutuel**, en facilitant la participation des résidents et des familles aux décisions qui les concernent.
- **Assurer une écoute active et bienveillante** des préoccupations exprimées par les résidents et leurs proches.
- **Traiter avec diligence et impartialité** les réclamations, en apportant des réponses adaptées et en mettant en place des actions correctives lorsque cela est nécessaire.
- **Encourager le recours à la médiation** comme alternative à l'escalade des conflits, afin de préserver un climat de confiance et de sérénité au sein de l'établissement.

## II. FONCTIONNEMENT DE L'ÉTABLISSEMENT

### 1. Présentation et cadre juridique

La Résidence Força Réal est un **Établissement d'Hébergement pour Personnes Âgées Dépendantes (EHPAD)**, établissement public autonome relevant des dispositions de la loi n° 2002-2 du 2 janvier 2002 rénovant l'action sociale et médico-sociale.

#### PRÉSENTATION GÉNÉRALE DE L'ÉTABLISSEMENT

Ouvert depuis le 1er juin 1990, l'établissement dispose d'une capacité autorisée de :

- 81 lits en **hébergement permanent**,
- 1 lit en **hébergement temporaire**,
- 6 places d'**accueil de jour**.

Il assure également un **service de Soins Infirmiers à Domicile (SSIAD)**.

L'établissement est habilité à recevoir des résidents **bénéficiaires de l'aide sociale** et de l'**allocation logement**, conformément à la réglementation en vigueur.

#### CADRE JURIDIQUE ET RÉGLEMENTAIRE

L'établissement est soumis en particulier aux dispositions légales et réglementaires suivantes :

- Les dispositions du **Code de l'action sociale et des familles (CASF)** et du **Code de la santé publique**.
- La **loi n° 2002-2 du 2 janvier 2002**, rénovant l'action sociale et médico-sociale et encadrant les droits des usagers.
- La **loi du 4 mars 2002**, garantissant l'accès au dossier médical et le respect du consentement éclairé.
- La **loi du 28 décembre 2015**, relative à l'adaptation de la société au vieillissement.
- Le **Règlement Général sur la Protection des Données (RGPD)**, assurant la confidentialité des informations personnelles.

L'établissement est placé sous la tutelle administrative et financière de :

- **L'Agence Régionale de Santé (ARS)**, qui délivre l'autorisation d'exercice, contrôle la qualité des soins et attribue la dotation soins, permettant de financer les dépenses médicales et paramédicales de l'établissement.
- **Le Conseil Départemental**, qui fixe les tarifs d'hébergement et de dépendance et gère les aides sociales, notamment l'Allocation Personnalisée d'Autonomie (APA).

#### PRINCIPES DE GOUVERNANCE ET D'ORGANISATION

L'établissement est dirigé par un **directeur/ directrice**, responsable du bon fonctionnement des services et assisté d'une équipe pluridisciplinaire :

- **Médecin coordonnateur**, garant de l'organisation des soins.
- **Cadre de santé**, supervisant l'équipe soignante.
- **Infirmiers, aides-soignants, agents des services hospitaliers**, assurant l'accompagnement quotidien.

*Résidence Força Réal*

03 Allée Edmond Michelet 66170 MILLAS

04 68 84 61 00 • [contact@ehpad-millas.fr](mailto:contact@ehpad-millas.fr) • [www.ehpad-millas.fr](http://www.ehpad-millas.fr)

- **Psychologue**, apportant un soutien aux résidents et familles.
- **Équipe administrative et logistique**, gérant les admissions, la gestion budgétaire et la maintenance des locaux.

L'ensemble de ces acteurs collabore dans une dynamique d'**amélioration continue**, pour garantir une prise en charge bienveillante et adaptée aux besoins des résidents.

## 2. Admission

### PUBLIC ACCUEILLI

La Résidence Força Réal accueille des **personnes âgées de 60 ans et plus** nécessitant un accompagnement en raison d'une **perte d'autonomie** ou d'une **situation de dépendance**.

Toutefois, une admission **avant 60 ans** peut être envisagée **sur dérogation** accordée par l'Agence Régionale de Santé (ARS) et/ou le Conseil Départemental, notamment en cas de pathologie invalidante nécessitant une prise en charge spécifique.

L'établissement ne disposant pas d'unité protégée spécifique, il n'a pas vocation à accueillir des personnes atteintes de **troubles cognitifs sévères** (maladie d'Alzheimer ou apparentées) avec des troubles du comportement mettant en danger leur sécurité ou celle des autres résidents.

### PROCÉDURE D'ADMISSION

L'admission se fait selon une **procédure rigoureuse** afin de garantir l'adéquation entre les besoins du demandeur et les capacités d'accompagnement de l'établissement.

Les étapes de l'admission sont les suivantes :

- **Constitution du dossier de préadmission**

Le dossier d'admission comprend :

- Le dossier administratif, incluant l'état civil, la couverture sociale, les ressources financières et les éventuelles demandes d'aides.
- Le dossier médical, rempli par le médecin traitant ou hospitalier, précisant l'état de santé, le degré d'autonomie et les traitements en cours.
- La grille AGGIR, permettant d'évaluer le niveau de dépendance du demandeur.

- **Évaluation médicale et sociale**

Après réception du dossier complet, une évaluation est réalisée par l'équipe médicale et la direction afin de vérifier si l'établissement peut répondre aux besoins spécifiques du futur résident. Cette évaluation peut inclure :

- Un entretien avec le résident et/ou sa famille.
- Une rencontre avec l'équipe soignante.
- Une visite de l'établissement pour présenter le cadre de vie et les prestations proposées.

#### *Résidence Força Réal*

03 Allée Edmond Michelet 66170 MILLAS

04 68 84 61 00 • [contact@ehpad-millas.fr](mailto:contact@ehpad-millas.fr) • [www.ehpad-millas.fr](http://www.ehpad-millas.fr)

### ▪ **Décision d'admission**

La décision d'admission est prise par la direction de l'établissement en concertation avec le médecin coordonnateur et le cadre de santé. L'acceptation de l'admission dépend de la compatibilité entre l'état de santé du demandeur et les capacités d'accompagnement de l'EHPAD. La date d'arrivée du résident est fixée d'un commun accord. Elle correspond à la date de départ de la facturation même si le résident décide d'arriver à une date ultérieure

### ▪ **Signature du contrat de séjour ou du document individuel de prise en charge individuelle**

En cas d'admission, un contrat de séjour ou document individuel de prise en charge est signé entre l'établissement et le résident (ou son représentant légal). Ce document définit :

- Les modalités de prise en charge.
- Les prestations offertes.
- Les conditions financières et les tarifs.
- Les droits et obligations de chaque partie.

L'établissement remet systématiquement au résident et/ou son représentant :

- Le livret d'accueil, présentant l'établissement.
- Le contrat de séjour, précisant les modalités contractuelles ;
- Le règlement de fonctionnement, définissant les principes généraux d'organisation et de fonctionnement de la Résidence
- La fiche d'information sur les tarifs en vigueur ;
- L'acte d'engagement solidaire ;
- La charte des droits et libertés de la personnes accueillie ;
- La charte HUMANITUDE ;
- Le formulaire de désignation de la personne de confiance ;
- Le formulaire de recueil des directives anticipées ;
- La copie de l'état des lieux de la chambre et du mobilier apporté ;
- La fiche de constitution du trousseau de linge du résident ;
- La fiche de recueil des préférences funéraires.

En fonction de la situation, l'établissement peut également remettre :

- La fiche de prise en charge de l'animal de compagnie ;
- L'annexe relative aux restrictions du principe de liberté d'aller et venir.

### **REFUS D'ADMISSION**

L'établissement peut refuser une admission dans les cas suivants :

- Inadéquation entre les besoins du demandeur et les moyens de l'EHPAD (absence d'unité protégée, besoins médicaux trop lourds, etc.).
- Capacité d'accueil atteinte (mise en liste d'attente dans ce cas).
- Comportements pouvant compromettre la sécurité des résidents et du personnel.

#### **Résidence Força Réal**

03 Allée Edmond Michelet 66170 MILLAS

04 68 84 61 00 • [contact@ehpad-millas.fr](mailto:contact@ehpad-millas.fr) • [www.ehpad-millas.fr](http://www.ehpad-millas.fr)

Toute décision de refus est communiquée par écrit (mail ou Via-Trajectoire) ou par téléphone, accompagnée des explications nécessaires.

### LISTES D'ATTENTE

En cas d'indisponibilité de places, le demandeur peut être inscrit sur une **liste d'attente**.

- Les admissions se font en fonction des places libérées, de l'urgence de la situation et des priorités définies par l'établissement.
- Une actualisation régulière des demandes est réalisée pour s'assurer de la pertinence des inscriptions.

Une liste d'attente est également établie pour les demandes en chambres particulières, les attributions se font en fonction des places libérées, de l'urgence de la situation et des priorités définies par l'établissement.

### 3. Tarification et facturation

#### PRINCIPE GÉNÉRAL

La Résidence Força Réal applique une tarification conforme aux dispositions réglementaires en vigueur. Le coût du séjour est composé de **trois types de tarifs distincts** :

- **Le tarif hébergement**, couvrant les frais liés à l'hébergement et aux prestations hôtelières (logement, entretien, restauration, animation, administration, etc.).
- **Le tarif dépendance**, correspondant à l'aide nécessaire pour l'accomplissement des actes de la vie quotidienne en fonction du niveau de dépendance du résident.
- **La dotation soins**, financée directement par l'Assurance Maladie et permettant la prise en charge des soins médicaux et paramédicaux

#### DÉTERMINATION DES TARIFS

##### Le tarif hébergement

Le tarif hébergement est fixé et révisé chaque année par le Conseil Départemental. Il reste à la charge du résident, sauf en cas de prise en charge par l'aide sociale à l'hébergement (ASH).

Les résidents peuvent également bénéficier d'aides financières, telles que :

- L'aide personnalisée au logement (APL), attribuée sous conditions de ressources.
- L'allocation de logement social (ALS), pour les résidents ne bénéficiant pas de l'APL.

##### Le tarif dépendance

Le tarif dépendance est fixé et révisé chaque année par le Conseil Départemental, il est déterminé en fonction du niveau de perte d'autonomie du résident, évalué selon la grille AGGIR. Trois niveaux sont définis :

- GIR 1-2 : dépendance lourde.
- GIR 3-4 : dépendance modérée.
- GIR 5-6 : faible dépendance.

L'Allocation Personnalisée d'Autonomie (APA), versée par le Conseil Départemental, permet de réduire le montant à la charge du résident pour les niveaux GIR 1 à 4.

##### La dotation soins

Les soins médicaux et paramédicaux sont couverts par la dotation soins versée directement à l'EHPAD par l'Assurance Maladie. Cette dotation permet de financer les dépenses liées aux infirmiers, aides-soignants, médecins coordonnateurs, médicaments sous convention, etc.

Toutefois, certains soins et prescriptions médicales restent à la charge du résident ou de sa complémentaire santé

**Les tarifs sont précisés en annexe du contrat de séjour, ils sont également affichés à l'accueil de l'établissement.**

## MODALITÉS DE FACTURATION

La facturation est réalisée **mensuellement** et adressée au résident ou à son représentant légal. Le règlement se fait **à échoir**, soit par prélèvement automatique, chèque, virement bancaire ou tout autre moyen prévu par le Trésor public. Toute modification tarifaire est notifiée aux résidents avec un **préavis suffisant**.

S'agissant des **résidents relevant de l'Aide Sociale à l'Hébergement (ASH)** ou pour lesquels une demande est en cours, le règlement s'effectue **à terme échu**, ceux-ci doivent s'acquitter eux-mêmes de leurs frais de séjour dans la limite de 90 % de leurs ressources. En attendant la notification de l'aide sociale, les frais de séjour sont dus ; en cas d'avis favorable de l'aide sociale, une régularisation des sommes sera effectuée par l'établissement.

## RÉSERVATION

La réservation de chambre pour un **hébergement permanent** est possible. Dans ce cas, seul le **tarif journalier hébergement** en vigueur est **facturé** à compter du jour de réservation de la chambre jusqu'à l'admission effective de la personne accueillie. La durée de réservation d'une chambre n'excède pas un mois

La réservation de chambre pour un **séjour temporaire** est également possible. Dans ce cas, un chèque de réservation au **tarif journalier hébergement** en vigueur **pour la durée totale du séjour** est demandé. Celui-ci est non encaissable et sera restitué à la fin du séjour ou en cas de désistement dans le respect du préavis de 1 mois, prévu au contrat de séjour.

## DÉPÔT DE GARANTIE

Un dépôt de garantie équivalente à **15 jours du tarif hébergement** en vigueur est demandée lors de l'entrée dans l'établissement pour un hébergement temporaire ou permanent. Un **état des lieux contradictoire de la chambre** est dressé lors de l'entrée de la personne accueillies. Le dépôt de garantie non révisable est **restitué dans le mois après** la résiliation du contrat, déduction faite du montant des éventuelles dégradations constatées dans l'état de sortie contradictoire de la chambre.

## ENGAGEMENT DU RÉSIDENT ET DE SON REPRÉSENTANT LÉGAL

Le résident (ou son représentant légal) s'engage à :

- **Régler mensuellement** les frais de séjour.
- **Inform**er l'établissement de **tout changement de situation financière** susceptible d'impacter la prise en charge.
- **Respecter les modalités de facturation** définies dans le contrat de séjour.
- Pour les bénéficiaires de l'Aide Sociale à l'Hébergement (ASH) à **communiquer annuellement à l'établissement les justificatifs** de ses ressources (déclaration d'impôt, pension(s), épargne(s), etc.) et de ses charges (mutuelle, assurance, etc.).

## 4. Interruption de la prise en charge et résiliation de séjour

Le séjour en EHPAD peut être interrompu temporairement ou définitivement pour différentes raisons, nécessitant une organisation spécifique. Cette section précise les conditions et modalités applicables en cas d'hospitalisation, d'absence temporaire, de départ volontaire, ou de résiliation du contrat de séjour.

### HOSPITALISATION ET ABSENCE TEMPORAIRE

#### **Facturation de l'hébergement en cas d'absence pour une hospitalisation (en application de l'article R. 314-204 du CASF) :**

En cas d'absence pour une hospitalisation d'une durée inférieure à 72 heures, la personne accueillie est redevable du tarif hébergement.

En cas d'absence pour une hospitalisation d'une durée supérieure à 72 heures, la personne accueillie est redevable du tarif hébergement minoré du forfait hospitalier journalier, correspondant à 20€<sup>1</sup> et à 15€<sup>2</sup> en cas d'hospitalisation dans un service psychiatrie mentionné à l'article R.174-5-1 du code de la sécurité sociale, sans limitation de la durée.

En application du règlement de l'aide sociale de conseil départemental des Pyrénées-Orientales, pour les personnes accueillies bénéficiaires de l'aide sociale à l'hébergement : En cas d'absence, pour hospitalisation et/ou maladie sur présentation d'un certificat médical, le Conseil Départemental prend en charge au titre de l'aide sociale, la totalité des frais de séjour pendant 35 jours consécutifs. Les ressources de la personne sont récupérées. Le forfait hospitalier est à la charge de la mutuelle ou de l'établissement. Au-delà des 35 jours consécutifs le Conseil Départemental cesse de payer les frais de séjour. Par conséquent, le résident est facturé dans les conditions de droit commun (résident payant).

#### **Facturation de l'hébergement en cas d'absence pour convenances personnelles (en application de l'article R. 314-204 du CASF)**

En cas d'absence pour convenances personnelles d'une durée inférieure à 72 heures, la personne accueillie est redevable du tarif hébergement.

En cas d'absence pour convenances personnelles d'une durée supérieure à 72 heures, la personne accueillie est redevable du tarif hébergement minoré du forfait hospitalier journalier, correspondant à 20€, dans la limite de 30 jours cumulés par année civile. Au-delà la personne accueillie est redevable du tarif hébergement à taux plein.

En application du règlement de l'aide sociale de conseil départemental des Pyrénées-Orientales, pour les personnes accueillies bénéficiaires de l'aide sociale à l'hébergement : En cas d'absence, pour vacances ou convenances personnelles, le Conseil Départemental prend en charge au titre de l'aide sociale, la totalité des frais de séjour pendant 35 jours (soit 5 semaines) sur une année civile. Les ressources de la personne sont reversées au bénéficiaire.

<sup>1</sup> Article 1 de l'arrêté du 20 juin 2019 relatif aux montants du forfait journalier hospitalier prévu à l'article L. 174-4 du code la sécurité sociale

<sup>2</sup> Article 2 de l'arrêté du 20 juin 2019 relatif aux montants du forfait journalier hospitalier prévu à l'article L. 174-4 du code la sécurité sociale

Au-delà des 35 jours le Conseil Départemental cesse de payer les frais de séjour. Par conséquent, le résident est facturé dans les conditions de droit commun (résident payant).

### **Facturation de la dépendance en cas d'absence pour une hospitalisation ou pour convenances personnelles (en application de l'article R. 314-178 du CASF) :**

L'établissement n'est pas fondé à facturer le ticket modérateur dépendance en cas d'hospitalisation et ce dès le premier jour d'absence.

En cas d'absence pour convenance personnelle, le ticket modérateur dépendance n'est pas facturé à condition que la personne accueillie ait préalablement informé l'établissement de son absence. L'établissement doit avoir été prévenu 48 heures avant le départ effectif.

### **DÉPART VOLONTAIRE DU RÉSIDENT**

Le résident peut **quitter définitivement l'établissement** à son initiative, sous réserve de respecter les conditions suivantes :

- Le résident (ou son représentant légal) doit informer **par écrit** la direction de l'établissement de son souhait de départ, en respectant un **préavis de 30 jours**, sauf cas de force majeure.
- Durant cette période, la facturation se poursuit jusqu'au dernier jour du préavis.
- Toute demande de départ anticipé peut être étudiée, notamment en cas d'admission dans un autre établissement ou d'un retour à domicile nécessitant des adaptations rapides.

### **RÉSILIATION À L'INITIATIVE DE L'ÉTABLISSEMENT**

L'établissement peut être amené à résilier le contrat de séjour **dans certains cas précis**, dans le respect du droit des résidents et des procédures réglementaires.

#### **Inadaptation à la prise en charge en EHPAD**

L'établissement n'étant pas médicalisé pour assurer certaines prises en charge spécifiques (ex : troubles psychiatriques sévères), il peut être nécessaire d'orienter le résident vers une structure plus adaptée. Une évaluation pluridisciplinaire est réalisée en concertation avec le médecin coordonnateur, l'équipe soignante et le résident (ou son représentant légal). Une solution de réorientation est proposée, avec le concours des services sociaux et médicaux compétents.

#### **Comportement incompatible avec la vie en collectivité**

L'EHPAD garantit un cadre de vie sécurisé et serein pour tous. Toutefois, certains comportements peuvent être incompatibles avec la vie en collectivité, notamment :

- Actes de violence physique ou verbale répétés envers le personnel, les autres résidents ou les visiteurs.
- Troubles du comportement entraînant un risque pour la sécurité du résident ou d'autrui.
- Refus systématique des soins indispensables à la santé et à la sécurité du résident.

Dans ces cas, après un signalement et des tentatives de médiation, l'établissement peut engager une procédure de résiliation du contrat de séjour, en accord avec les autorités compétentes (Conseil Départemental, ARS, juge des tutelles si besoin).

#### **Résidence Força Réal**

03 Allée Edmond Michelet 66170 MILLAS

04 68 84 61 00 • [contact@ehpad-millas.fr](mailto:contact@ehpad-millas.fr) • [www.ehpad-millas.fr](http://www.ehpad-millas.fr)

**Défaut de paiement**

Le résident ou son représentant légal est tenu d'honorer les frais d'hébergement et de dépendance selon les conditions définies dans le contrat de séjour. En cas de retards répétés ou de non-paiement, des relances sont effectuées par l'établissement. Si la situation persiste malgré plusieurs rappels, une mise en demeure est adressée, pouvant aboutir à une résiliation du contrat de séjour si aucune solution de régularisation n'est trouvée.

**RÉSILIATION DE PLEINS DROITS**

**En cas de décès**, le contrat de séjour se trouve résilié le lendemain du décès, la facturation continue néanmoins de courir tant que les objets personnels n'ont pas été retirés des lieux que la personne occupait. La chambre doit être libérée dès que possible. Au-delà de 6 jours, la Direction peut procéder à la libération de la chambre, sauf cas particulier de scellés. Le représentant légal et la personne de confiance éventuellement désignée par la personne hébergée sont immédiatement informés du décès de ce dernier par tous les moyens et en dernier recours par lettre recommandée avec accusé de réception.

**En cas de cessation totale d'activité** de l'établissement, le contrat de séjour est résilié de plein droit

## 5. Sécurité des biens et des personnes, responsabilités et assurances

La Résidence Força Réal met tout en œuvre pour garantir un cadre de vie sécurisé aux résidents, aux visiteurs et aux professionnels exerçant au sein de l'établissement. La sécurité concerne tant la protection des personnes que celle des biens. Ce chapitre précise les mesures mises en place, les obligations de chacun et les règles relatives aux responsabilités et assurances.

### SÉCURITÉ DES PERSONNES

L'établissement met en œuvre tous les moyens dont il dispose pour le plus haut niveau de sécurité possible aux résidents eux-mêmes dans la limite de l'exercice de leur liberté. Notamment, l'établissement assure la sécurité des résidents à travers :

- Un **système de surveillance et de contrôle des accès** permettant de prévenir les intrusions et de garantir la quiétude des lieux.
- Un **dispositif de sécurité incendie** conforme aux réglementations en vigueur, avec des alarmes, des exercices d'évacuation réguliers et un personnel formé aux procédures d'urgence.
- Une **vigilance particulière à la prévention des chutes et des fugues**, notamment pour les résidents en perte d'autonomie.
- Des **protocoles sanitaires stricts** pour prévenir les infections et assurer une hygiène rigoureuse dans les espaces communs et privés.
- Un **système d'appel malade** dans les chambres et les salles de bains ;
- La présence de **personnel de nuit**.

Dans le cas où la liberté d'aller et venir représente un risque pour la sécurité du résident, **une restriction encadrée peut être mise en place** par le biais d'une **annexe spécifique au contrat de séjour**, rédigée sur la base d'une **évaluation bénéfique/risque** et en concertation avec le résident, sa famille et les professionnels de santé. Cette mesure ne peut être appliquée que dans l'intérêt du résident et dans le respect de sa dignité.

Aussi sur prescription médicale et en accords avec la famille et / ou représentant légal, la personne accueillie peut être équipée d'un **bracelet anti-fugue**.

### RÉGIME DE SURETÉ DES BIENS

Le régime de sûreté des biens et du sort des biens mobiliers en cas de départ ou décès applicable est celui prévu par les articles L1113-1 à L1113-10 et R1113-1 à R1113-9 du Code de la Santé Publique.

Toute personne accueillie est invitée, lors de son entrée, à **effectuer le dépôt** des choses mobilières dont la nature justifie la détention durant son séjour dans l'établissement. Ce dépôt s'effectue entre les mains du comptable public ou d'un régisseur désigné à cet effet lorsqu'ils concernent **des sommes d'argent, des titres et valeurs mobilières, des moyens de règlement ou des objets de valeur**.

**L'établissement est alors responsable de plein droit du vol, de la perte ou de la détérioration des objets déposés entre les mains des préposés commis à cet effet ou**

*Résidence Força Réal*

03 Allée Edmond Michelet 66170 MILLAS

04 68 84 61 00 • [contact@ehpad-millas.fr](mailto:contact@ehpad-millas.fr) • [www.ehpad-millas.fr](http://www.ehpad-millas.fr)

**d'un comptable public.** Cette responsabilité s'étend sans limitation aux objets de toute nature détenus, lors de leur entrée dans l'établissement, par les personnes hors d'état de manifester leur volonté et qui, de ce fait, se trouvent dans l'incapacité de procéder aux formalités de dépôt classiques. Dans ce cas, ces formalités sont accomplies par le personnel de l'établissement.

Les disponibilités, valeurs, moyens de paiement et biens mobiliers conservés par la personne hébergée dans sa chambre ne sont pas placés sous la responsabilité de l'établissement. L'établissement peut à la demande de la personne accueillie ou de son représentant légal, équiper la chambre d'un coffre personnel. L'ensemble des biens conservés dans sa chambre par la personne hébergée restent placés sous sa responsabilité pleine et entière.

**L'établissement n'est donc pas responsable du vol, de la perte ou de la détérioration des biens détenus par la personne accueillie y compris dans le cas des prothèses dentaires, auditives ainsi que les lunettes.** Sa responsabilité ne serait retenue que dans le cas où une faute serait établie à son encontre ou à celle des personnels dont il doit répondre. La preuve de la faute est à la charge du demandeur.

En signant le contrat de séjour, la personne accueillie et/ou son représentant légal certifie avoir reçu l'information écrite et orale sur les règles relatives aux biens et aux objets personnels, en particulier sur les principes gouvernant la responsabilité de l'établissement et ses limites, en cas de vol, de perte ou de détérioration de ces biens.

#### BIEN NON REPRIS OU NON RÉCLAMÉ

La personne accueillie et/ou son représentant légal sont informés par le présent article des conditions de retrait et de conservation des objets lui appartenant en cas de décès ou de départ définitif. A la rupture du contrat les effets personnels du résident seront conservés dans la chambre pour un délai de 6 jours, après quoi en l'absence de retrait, ils seront entreposés par nos services techniques dans un lieu de stockage.

La procédure varie en fonction du statut d'admission de la personne hébergée.

#### **En cas de décès ou départ définitif de la personne accueillie non bénéficiaire de l'aide sociale à l'hébergement.**

Les sommes d'argent, titres et valeurs mobilières, moyens de règlement ou objets de valeur abandonnés à la sortie ou au décès de leurs détenteurs sont déposés entre les mains des préposés commis à cet effet ou d'un comptable public par le personnel de l'établissement. Les autres objets sont déposés entre les mains d'un agent désigné à cet effet par le directeur de l'établissement.

Article L.1113-6 du code de la santé publique « *Les objets abandonnés à la sortie ou au décès de leurs détenteurs dans un des établissements mentionnés à l'article L. 1113-1 sont déposés entre les mains des préposés commis à cet effet ou d'un comptable public par le personnel de l'établissement. Le régime de responsabilité prévu aux articles L. 1113-1 et L. 1113-2 est alors applicable.* ».

Ils sont remis aux héritiers sur justification de leurs droits, ou au notaire chargé de la succession pendant une année à compter de la date de décès.

#### **Résidence Força Réal**

03 Allée Edmond Michelet 66170 MILLAS

04 68 84 61 00 • [contact@ehpad-millas.fr](mailto:contact@ehpad-millas.fr) • [www.ehpad-millas.fr](http://www.ehpad-millas.fr)

Les objets laissés à l'établissement après un départ ou non réclamés par les héritiers d'une personne décédée sont considérés comme abandonnés dès lors qu'un an après le décès ou le départ définitif, l'EHPAD n'aurait reçu aucune information sur les conditions de leur enlèvement ou de leur retrait. Ils sont alors remis à la Caisse des Dépôts et Consignations (CDC). Pour les autres objets mobiliers, la remise s'effectue auprès de l'autorité administrative chargée du domaine aux fins d'être mis en vente. Le propriétaire ou ses héritiers seront avisés de cette vente.

Le service des domaines peut refuser la remise des objets dont la valeur est inférieure aux frais de vente prévisibles. Dans cette hypothèse les objets deviennent la propriété de l'établissement

*Article L. 1113-7 « Sous réserve des dispositions de l'article L. 6145-12, les objets non réclamés sont remis, un an après la sortie ou le décès de leur détenteur, à la Caisse des dépôts et consignations s'il s'agit de sommes d'argent, titres et valeurs mobilières ou, pour les autres biens mobiliers, au service des domaines aux fins d'être mis en vente. Le service des domaines peut, dans les conditions fixées par voie réglementaire, refuser la remise des objets dont la valeur est inférieure aux frais de vente prévisibles. Dans ce cas, les objets deviennent la propriété de l'établissement détenteur. Toutefois, les actes sous seing privé qui constatent des créances ou des dettes sont conservés, en qualité de dépositaires, par les établissements où les personnes ont été admises ou hébergées pendant une durée de cinq ans après la sortie ou le décès des intéressés. À l'issue de cette période, les actes peuvent être détruits. Le montant de la vente ainsi que les sommes d'argent, les titres et les valeurs mobilières et leurs produits sont acquis de plein droit au Trésor public cinq ans après la cession par le service des domaines ou la remise à la Caisse des dépôts et consignations, s'il n'y a pas eu, dans l'intervalle, réclamation de la part du propriétaire, de ses représentants ou de ses créanciers. »*

### **En cas de décès ou départ définitif de la personne accueillie bénéficiaire de l'aide social à l'hébergement.**

Un inventaire est établi, dans les meilleurs délais après le décès, par deux agents de l'établissement. Le numéraire et les valeurs inactives, objets de valeur sont placés sous la responsabilité de l'établissement, dès la fin de l'inventaire. La Direction en délivre quittance.

Les autres objets peuvent être déménagés et entreposés dans un autre local en l'attente de la décision du département d'assistance qui recevra ultérieurement de la trésorerie principale de l'établissement les disponibilités et valeurs inactives évoquées ci-dessus.

### **ASSURANCES**

L'établissement est couvert par une assurance pour l'ensemble de ses activités, conformément aux dispositions légales et réglementaires en vigueur. Toutefois, cette couverture ne dispense pas le résident de sa propre responsabilité en cas de dommages dont il pourrait causer ou être victime. Il lui est donc vivement recommandé de souscrire une **assurance responsabilité civile individuelle**, ainsi qu'une **assurance dommages aux biens**, et de veiller à leur renouvellement annuel. Une attestation d'assurance en cours de validité devra être fournie à l'établissement.

En signant le contrat de séjour, la personne accueillie atteste avoir été informée de cette recommandation et reconnaît sa responsabilité en matière d'assurance.

#### **Résidence Força Réal**

03 Allée Edmond Michelet 66170 MILLAS

04 68 84 61 00 • [contact@ehpad-millas.fr](mailto:contact@ehpad-millas.fr) • [www.ehpad-millas.fr](http://www.ehpad-millas.fr)

## 6. Situations exceptionnelles

L'établissement met en place des procédures spécifiques pour gérer les situations exceptionnelles susceptibles d'affecter la sécurité des résidents, du personnel et des visiteurs. Ces situations incluent, sans s'y limiter :

- **Crises sanitaires** (épidémies, pandémies)
- **Catastrophes naturelles** (inondations, tempêtes, canicules)
- **Pannes majeures** (coupures d'électricité, dysfonctionnements du chauffage ou de l'eau)
- **Incendies et risques technologiques**
- **Intrusions ou actes de malveillance**
- **Situations de confinement ou d'évacuation d'urgence**

### PLAN DE GESTION DES RISQUES ET DE CONTINUITÉ D'ACTIVITÉ

L'établissement applique un **Plan Bleu**, conformément aux directives sanitaires en vigueur. Ce plan définit les mesures à adopter pour assurer la continuité des soins et des services en cas de crise sanitaire majeure.

Des exercices de simulation / formations sont régulièrement organisés afin de garantir la réactivité et la coordination des équipes face aux situations d'urgence.

### MESURES DE PRÉVENTION ET DE PROTECTION

L'établissement adopte des mesures préventives pour limiter les risques, notamment :

- Un dispositif de surveillance et d'alerte en cas de conditions météorologiques extrêmes.
- Des équipements spécifiques (climatisation, groupe électrogène, stockage d'urgence, etc.)
- Des protocoles de désinfection renforcés en période épidémique.
- Une vérification régulière des systèmes de sécurité (alarmes incendie, extincteurs, issues de secours).
- Une sensibilisation du personnel aux conduites à tenir en cas de crise.

### MODALITÉS DE CONFINEMENT ET D'ÉVACUATION

En cas de nécessité, des consignes précises sont mises en place pour assurer la sécurité des résidents :

- **Confinement sur place** : En cas de risque extérieur (pollution, menace terroriste, épidémie), les résidents restent dans l'enceinte de l'établissement avec un approvisionnement en ressources essentielles.
- **Évacuation** : Lorsque l'établissement ne peut plus assurer la sécurité des résidents, un plan d'évacuation est déclenché, avec un transfert vers un lieu d'accueil sécurisé.

### COMMUNICATION AVEC LES FAMILLES ET LES AUTORITÉS

En cas de situation exceptionnelle, l'établissement informe les familles par tous les moyens disponibles (téléphone, e-mail, affichage). Il coopère également avec les autorités compétentes (ARS, préfecture, services de secours) pour coordonner les actions nécessaires.

#### *Résidence Força Réal*

03 Allée Edmond Michelet 66170 MILLAS

04 68 84 61 00 • [contact@ehpad-millas.fr](mailto:contact@ehpad-millas.fr) • [www.ehpad-millas.fr](http://www.ehpad-millas.fr)

## ENGAGEMENT DES RÉSIDENTS ET DE LEURS PROCHES

Les résidents et leurs familles s'engagent à respecter les consignes de sécurité et les protocoles mis en place par l'établissement en cas de crise. Une attention particulière est portée à la communication des contacts d'urgence, afin de garantir une information rapide et efficace.

Ce cadre permet d'assurer une gestion rigoureuse et adaptée des situations exceptionnelles, en garantissant la protection et le bien-être des résidents.

### III. RÈGLES DE VIE COLLECTIVE ET PRESTATIONS

#### 1. Règles de conduite et de vie en collectivité

La vie en collectivité au sein de l'EHPAD repose sur le respect mutuel, la bienveillance et la cohabitation harmonieuse entre les résidents, le personnel et les visiteurs. Afin de garantir un cadre de vie serein et sécurisant pour tous, des règles de conduite sont établies et doivent être respectées par chaque résident et son entourage.

##### RESPECT DES PERSONNES ET DU CADRE DE VIE

Chaque résident a droit au respect de sa dignité, de son intégrité et de ses choix de vie. En retour, il doit adopter une attitude respectueuse envers :

- Les autres résidents, en évitant toute forme de violence verbale, psychologique ou physique.
- Le personnel, en respectant leur rôle et leurs missions dans un climat de confiance et de coopération.
- Les visiteurs et intervenants extérieurs, en faisant preuve de courtoisie et de tolérance.

Le personnel veille au respect de ces principes et peut intervenir en cas de comportements inappropriés.

##### COMPORTEMENTS PROSCRITS

Tout comportement susceptible de nuire à la sérénité de la vie collective ou à la sécurité des résidents, des familles, des visiteurs ou du personnel est strictement interdit, notamment :

- Les actes de violence, d'intimidation ou de harcèlement.
- L'emprunt, sans consentement, voire, plus gravement, le vol du bien d'autrui.
- Les propos insultants, discriminatoires ou diffamatoires.
- Les nuisances sonores excessives (cris, musique forte, télévision à volume élevé).
- L'introduction et la consommation de substances illicites.
- L'usage abusif de l'alcool pouvant entraîner des troubles du comportement.
- Le non-respect des règles d'hygiène et de propreté des espaces communs et privés.
- La dégradation volontairement des locaux ou des installations.
- L'accès à des personnes non autorisées dans l'établissement.
- Le non-respect des règles élémentaires d'hygiène corporelle, lorsque cela est susceptible d'incommoder les autres résidents et d'altérer la qualité de vie en collectivité.

En cas de non-respect de ces règles, l'établissement pourra prendre des mesures adaptées, allant de l'avertissement à une éventuelle résiliation du contrat de séjour en cas de manquements graves ou répétés.

##### 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'appareils (écouteurs, casques) sera demandé.

##### **Résidence Força Réal**

03 Allée Edmond Michelet 66170 MILLAS

04 68 84 61 00 • [contact@ehpad-millas.fr](mailto:contact@ehpad-millas.fr) • [www.ehpad-millas.fr](http://www.ehpad-millas.fr)

**ALCOOL ET TABAC**

L'abus d'alcool est strictement interdit dans l'établissement afin de préserver la sérénité et la sécurité de tous.

Conformément à la réglementation en vigueur, notamment le décret n°2006-1386 du 15 novembre 2006 et la circulaire DGAS/2006/528 du 12 décembre 2006, il est formellement interdit de fumer dans les espaces collectifs fermés et couverts. Cette interdiction s'applique à l'ensemble des résidents, du personnel, ainsi qu'aux visiteurs et toute autre personne présente dans l'établissement. Depuis la loi n°2016-41 du 26 janvier 2016, l'usage de la cigarette électronique est également proscrit dans ces espaces.

L'établissement ne dispose pas d'un espace dédié aux fumeurs, mais met à disposition des cendriers à l'extérieur pour ceux qui souhaitent fumer. Les chambres étant considérées comme des espaces privés, l'interdiction de fumer ne s'applique pas directement, sauf en présence d'appareil à oxygène ou en cas de risque d'incendie. Toutefois, il est fortement déconseillé de fumer ou de vapoter dans les chambres, en particulier dans les chambres doubles, où l'accord de l'autre résident devra être sollicité.

Il est à noter que, pour des raisons de sécurité, il est formellement interdit de fumer ou de vapoter dans les lits.

**SORTIES ET LIBERTÉ DE CIRCULATION**

Chaque résident est libre de sortir de l'établissement, sous réserve d'informer l'infirmière ou le secrétariat de son absence afin d'assurer une bonne organisation du service. En cas d'absence non signalée, l'établissement prendra les mesures nécessaires pour retrouver la personne dans les meilleurs délais.

Pour des raisons de sécurité, le portail principal de l'établissement est fermé à 21h00. Si un résident prévoit de rentrer après cette heure, il est prié de prévenir à l'avance.

**VISITES ET ACCUEIL DES PROCHES**

Les visiteurs sont les bienvenus, à condition de respecter la sérénité et l'intimité des lieux. Pour ce faire, les soins aux personnes se déroulant une grande partie de la matinée, il est préférable que les visites se déroulent à partir de 11h00.

Les familles et amis accompagnant de jeunes enfants doivent veiller à ce que ceux-ci ne perturbent pas les autres résidents et doivent être sous la surveillance constante des parents.

Les animaux de compagnie peuvent être admis, à condition qu'ils soient tenus en laisse et, si nécessaire, porteurs d'une muselière.

Les journalistes, photographes, démarcheurs et représentants doivent obtenir l'accord préalable de la direction avant toute visite. Cela s'applique également aux bénévoles extérieurs, qu'ils appartiennent ou non à une association

**Résidence Força Réal**

03 Allée Edmond Michelet 66170 MILLAS

04 68 84 61 00 • [contact@ehpad-millas.fr](mailto:contact@ehpad-millas.fr) • [www.ehpad-millas.fr](http://www.ehpad-millas.fr)

### ENGAGEMENT DES FAMILLES ET DES PROCHES

Les familles et les proches jouent un rôle essentiel dans l'accompagnement du résident et doivent adopter une attitude bienveillante et respectueuse envers l'ensemble des acteurs de l'établissement. À ce titre, ils s'engagent à :

- Respecter les règles de vie et de fonctionnement de l'EHPAD.
- Adopter un comportement respectueux envers le personnel, les autres résidents et les visiteurs.
- Ne pas interférer dans l'organisation des soins et de l'accompagnement sans concertation avec l'équipe encadrante.
- Signaler tout problème ou difficulté de manière constructive, en privilégiant le dialogue et la médiation.

### SÉCURITÉ ET SIGNALEMENT

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

L'utilisation d'appareillage ne doit pas être détournée de son objet. Tout dysfonctionnement matériel doit être signalé sans qu'il soit opéré de manipulation préalable en dehors de celle qui permettrait une sauvegarde des personnes ou des biens.

## 2. Organisation et respect des espaces de vie

L'organisation et le respect des espaces de vie, qu'ils soient collectifs ou privés, sont essentiels pour garantir le bien-être et la tranquillité de tous les résidents au sein de l'établissement. Chaque résident doit pouvoir évoluer dans un environnement où l'intimité, la sécurité et la sérénité sont préservées.

### ESPACES COMMUNS

Les espaces collectifs sont des lieux partagés où les résidents se rencontrent, interagissent et participent à des activités communautaires. Leur usage doit respecter les principes suivants :

- **Accessibilité et libre circulation** : L'accès aux espaces communs, tels que les salons, la salle de restauration, et le jardin, est ouvert à tous les résidents, sous réserve du respect des autres résidents. L'occupation de ces espaces ne doit pas entraver la libre circulation des personnes. Les objets et effets personnels ne doivent pas être laissés dans les parties communes de manière inappropriée.
- **Convivialité et respect mutuel** : Ces espaces sont dédiés à la convivialité. Il est donc important que chaque résident fasse preuve de respect et de considération envers les autres, en évitant les comportements bruyants, perturbateurs ou agressifs. L'objectif est de maintenir une atmosphère calme et agréable.
- **Entretien et propreté** : Chacun est responsable de maintenir la propreté des espaces collectifs. Toute dégradation volontaire ou négligence qui perturberait l'environnement commun sera signalée au personnel pour une intervention appropriée.

### ESPACES PRIVÉS

Les chambres des résidents sont considérées comme des lieux privés où chacun peut organiser son espace selon ses préférences, tout en respectant certaines règles de sécurité et d'hygiène. Afin de garantir un cadre de vie agréable et sécurisé, les principes suivants s'appliquent :

- **Respect de l'intimité** : L'intimité du résident est une priorité. Aucun autre résident, personnel ou visiteur ne doit pénétrer dans la chambre sans le consentement du résident, sauf en cas d'urgence, de soins nécessaires ou pour des raisons de sécurité.
- **Sécurité et accessibilité** : Bien que la chambre soit le cadre de vie particulier de chaque résident et qu'à ce titre, le personnel respecte l'environnement personnel que chacun s'aménage. Pour autant, il peut arriver que l'accumulation exagérée d'objets de toutes sortes ou l'absence de rangement empêchent le nettoyage correct des locaux et / ou nuisent à la sécurité des lieux et des personnes. Dans cette hypothèse, la Direction invitera le résident à établir avec l'aide du personnel une situation plus conforme aux exigences d'une hygiène normale des locaux et / ou de sécurité.
- **Entretien de la chambre** : Les résidents sont invités à maintenir leur chambre propre et ordonnée. Le personnel d'entretien interviendra régulièrement, mais il est de la responsabilité du résident de veiller à la propreté de son espace. En cas de difficultés, le personnel pourra être sollicité pour accompagner le résident dans l'entretien de son environnement.

#### *Résidence Força Réal*

03 Allée Edmond Michelet 66170 MILLAS

04 68 84 61 00 • [contact@ehpad-millas.fr](mailto:contact@ehpad-millas.fr) • [www.ehpad-millas.fr](http://www.ehpad-millas.fr)

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

**Les petites réparations sont assurées par un agent d'entretien** de l'établissement, l'intervention est comprise dans le tarif journalier.

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

#### PERSONNALISATION DES ESPACES PRIVÉS

**Les résidents ont la possibilité de personnaliser leur chambre, afin de s'y sentir chez eux.** Ils peuvent y installer des objets personnels, des photos, ou de petites décorations, dans la limite des normes de sécurité et d'hygiène en vigueur. Toutefois, il est demandé de ne pas apporter d'objets qui pourraient nuire à la sécurité, comme des bougies allumées, des appareils à chauffage non sécurisés, ou des objets fragiles susceptibles de se casser.

Toute décoration ou aménagement devra **respecter les normes de sécurité** de l'établissement. Il est conseillé d'éviter les objets inflammables ou susceptibles de causer des accidents. Le personnel pourra, en cas de doute, fournir des conseils sur les aménagements autorisés.

#### RESPECT DU MOBILIER ET ÉQUIPEMENTS COMMUNS

Le mobilier et les équipements mis à la disposition des résidents dans les espaces communs ou privés doivent être utilisés avec soin. Toute dégradation ou mauvaise utilisation pourra entraîner des réparations ou un remplacement aux frais du résident responsable. Les résidents sont encouragés à signaler tout dysfonctionnement ou dommage aux responsables pour qu'une solution rapide soit apportée.

### 3. Accompagnement et soins

L'établissement met en place une prise en charge globale, adaptée aux besoins de chaque résident, qu'ils soient médicaux, paramédicaux ou psychologiques. L'objectif est de garantir leur bien-être tout en respectant leur autonomie et leur dignité.

#### SOINS MÉDICAUX ET PARAMÉDICAUX

Le **suivi médical est assuré par le médecin traitant** du résident. Le libre choix du médecin est garanti au résident dans le cadre des modalités réglementaires en vigueur, qui ne pourra en outre se voir imposer la présence d'un tiers lors de la consultation.

Un **médecin coordonnateur veille à la qualité des soins et à la continuité de la prise en charge en lien avec l'équipe soignante** (infirmiers, aides-soignants). Il peut être contacté sur rendez-vous par tout résident ou famille pour les questions concernant la mise en œuvre des soins.

L'établissement a fait le choix du **tarif global pour les dépenses de soins**. En conséquence certaines dépenses sont directement supportées par celui-ci. Il s'agit :

- Des soins infirmiers et dispositifs médicaux ;
- Des honoraires des médecins généralistes ;
- Des soins des kinésithérapeutes ;
- Des actes de biologie courants (prise de sang, analyse urinaire, etc.) ;
- Des actes de radiologie courants (hors échographie, scanner, IRM, etc.) ;
- Des actes d'orthophonie.

**Les médicaments, les prothèses, les matériels d'aide au déplacement, ainsi que les transports sanitaires ne sont pas à la charge de l'établissement.** Ces frais n'étant pas tous couverts dans leur totalité par l'assurance maladie, il est recommandé aux résidents de souscrire à une assurance maladie complémentaire, auprès de la mutuelle ou de l'assureur de leur choix.

#### GESTION DES TRAITEMENTS MÉDICAUX

**Prescription et administration des médicaments** : Les médicaments sont prescrits exclusivement par un médecin et délivrés par une pharmacie. Toute personne a le libre choix de son pharmacien. Afin de promouvoir la meilleure prestation pharmaceutique au profit de ses résidents, l'établissement est conventionné avec une pharmacie d'officine (la convention entre la Résidence et la Pharmacie est à disposition auprès du secrétariat, si le résident ou son représentant légal souhaite la consulter).

L'administration des médicaments est assurée par les infirmiers ou par délégation par les aides-soignants de l'établissement, dans le strict respect des prescriptions médicales.

**Traitements personnels** : Il est interdit aux résidents de conserver et d'administrer eux-mêmes leurs traitements sans l'autorisation du médecin traitant et de l'équipe soignante, afin de garantir la sécurité et l'efficacité des soins.

**Surveillance et suivi** : Un dossier médical est constitué pour chaque résident et contient les informations essentielles relatives à son état de santé, son suivi médical et ses traitements.

#### *Résidence Força Réal*

03 Allée Edmond Michelet 66170 MILLAS

04 68 84 61 00 • [contact@ehpad-millas.fr](mailto:contact@ehpad-millas.fr) • [www.ehpad-millas.fr](http://www.ehpad-millas.fr)

Ce dossier est confidentiel et accessible uniquement aux professionnels de santé habilités, conformément à la réglementation en vigueur.

### PRÉVENTION ET PROMOTION DE LA SANTÉ

Des actions de prévention (vaccinations, dépistages, conseils en hygiène de vie) sont mises en place pour préserver la santé des résidents et limiter les risques.

### URGENCES MÉDICALES ET HOSPITALISATION

En cas d'urgence médicale, l'établissement prend immédiatement les dispositions nécessaires :

- L'équipe soignante évalue la situation et, si nécessaire, alerte les services d'urgence (SAMU, pompiers).
- La famille ou le représentant légal est informé dans les plus brefs délais.
- Si une hospitalisation est requise, le transfert est organisé en coordination avec les services médicaux et le résident est accompagné selon ses besoins

### SOUTIEN PSYCHOLOGIQUE ET SOCIAL

Un accompagnement psychologique est proposé pour maintenir le bien-être mental des résidents, notamment pour ceux confrontés à des troubles cognitifs ou émotionnels. Des activités sociales sont également organisées pour encourager les échanges et la socialisation, favorisant ainsi l'inclusion et l'autonomie.

### SUIVI PERSONNALISÉ ET ÉVALUATION CONTINUE

Chaque résident bénéficie d'un projet d'accompagnement personnalisé, réévalué périodiquement pour répondre aux évolutions de ses besoins. Les expressions de familiarité, comme le tutoiement, les surnoms, etc. ne sont utilisées qu'avec l'accord du résident, inscrit dans le projet d'accompagnement personnalisé.

### ACCOMPAGNEMENT EN FIN DE VIE

Pour les résidents en fin de vie, l'établissement met en place un accompagnement personnalisé visant à soulager la douleur et à offrir un cadre serein, en accord avec leurs souhaits et ceux de leurs proches. Cet accompagnement respecte les valeurs de l'établissement ainsi que les directives anticipées du résident. Un soutien particulier est également apporté aux familles durant cette période difficile.

Les soins en fin de vie sont adaptés pour répondre aux besoins physiques, émotionnels et spirituels des résidents, dans le respect de leurs croyances religieuses et de leurs convictions personnelles. La présence de la famille est facilitée, et celle-ci peut solliciter l'aide et les conseils des équipes soignantes à tout moment.

L'établissement ne dispose pas de chambre mortuaire.

## 4. Restauration et alimentation

L'établissement veille à garantir une alimentation de qualité, équilibrée, variée et adaptée aux besoins de chaque résident. L'alimentation est un élément clé du bien-être des personnes accueillies et contribue à maintenir leur santé, leur autonomie et leur plaisir de vivre.

### REPAS ÉQUILIBRÉS ET ADAPTÉS

**Les repas sont préparés par des cuisiniers qualifiés**, en conformité avec les recommandations nutritionnelles, et sont adaptés aux besoins spécifiques des résidents (régimes particuliers, allergies alimentaires, besoins en texture modifiée, etc.). Des menus variés sont proposés chaque semaine, avec une attention particulière portée sur la qualité des produits utilisés, leur provenance et leur traçabilité.

### RESPECT DES PRÉFÉRENCES ALIMENTAIRES

Dans la mesure du possible, **les préférences alimentaires des résidents sont prises en compte** pour les repas. Un dialogue est instauré avec chaque résident et ses proches afin de s'assurer de leur satisfaction et de respecter leurs goûts tout en veillant à un équilibre nutritionnel (recueil des habitudes de vie, projet d'accompagnement personnalisé, commission des menus, enquête de satisfaction). Des choix alimentaires sont également offerts pour permettre à chacun de manger selon ses envies et ses besoins.

Tous les trimestres **une commission des menus** se réunit en présence des résidents, de la direction, du responsable de cuisine, de la diététicienne, de la référente qualité et d'un personnel soignant pour aborder toutes les questions relatives à la restauration.

### SUIVI NUTRITIONNEL PERSONNALISÉ

Un **suivi nutritionnel est assuré par des professionnels** de santé, notamment une diététicienne, pour adapter les repas aux besoins spécifiques de chaque résident. En cas de perte de poids, de troubles de l'alimentation ou d'autres problèmes liés à la nutrition, un plan d'accompagnement individualisé est mis en place.

### HORAIRES ET CADRE DES REPAS

Les repas sont servis à des horaires réguliers, en veillant à respecter les rythmes de vie des résidents. Les repas sont pris dans une salle commune ou, si l'état de santé du résident le justifie, dans leur chambre.

- Petit déjeuner de 7h30 à 9h30 ;
- Déjeuner à 12h00 ;
- Collation : 16h
- Dîner à 18h40.

**Toute absence à l'un des repas doit être signalée** la veille à l'accueil ou l'infirmier.

#### *Résidence Força Réal*

03 Allée Edmond Michelet 66170 MILLAS

04 68 84 61 00 • [contact@ehpad-millas.fr](mailto:contact@ehpad-millas.fr) • [www.ehpad-millas.fr](http://www.ehpad-millas.fr)

### ÉDUCATION À L'ALIMENTATION ET ACTIVITÉS CULINAIRES

Des **animations et des ateliers autour de l'alimentation peuvent être organisés** pour sensibiliser les résidents à l'importance d'une alimentation saine et équilibrée. Ces activités ont pour but de stimuler l'appétit, d'encourager l'autonomie et de renforcer les liens sociaux entre les résidents.

### REPAS FESTIFS ET ÉVÉNEMENTS SPÉCIAUX

Des **repas festifs et des événements culinaires sont organisés ponctuellement** pour célébrer des occasions spéciales (fêtes de fin d'année, anniversaires, fête des familles, etc.). Ces moments permettent aux résidents de se réunir, de partager un moment convivial et de renforcer les liens au sein de la communauté.

### INVITATION

Toute invitation de proches pour déjeuner ou dîner doit être communiquée au secrétariat **au moins 48 heures à l'avance**. Pour des raisons d'organisation, **l'accès à certains repas festifs pourra être limité**, et les délais de prévenance pourront être modifiés. Les tarifs des repas sont fixés par l'établissement après approbation du Conseil d'Administration. Le règlement s'effectue auprès du Trésor Public, après réception de l'avis des sommes à payer.

## 5. Activités et vie sociale

Bien que chaque résident soit libre d'organiser sa journée comme bon lui semble. La Résidence Força Réal s'engage à favoriser le maintien d'une vie sociale active pour ses résidents. Consciente de l'importance des liens sociaux pour le bien-être et l'épanouissement des personnes âgées, l'établissement propose un large éventail d'activités adaptées aux capacités et aux envies de chacun. Ces activités ont pour objectif de maintenir l'autonomie, de stimuler les sens, de promouvoir l'intégration et la participation à la vie collective, ainsi que de renforcer les relations sociales.

### TYPES D'ACTIVITÉS PROPOSÉES

Les activités proposées au sein de l'établissement sont variées et adaptées aux goûts et aux besoins des résidents, incluant :

- **Activités physiques et motrices** : marche, gymnastique douce, étirements.
- **Ateliers créatifs** : peinture, dessin, couture, bricolage, jardinage.
- **Activités cognitives** : jeux de mémoire, jeux de société, quizz, ateliers de lecture et d'écriture.
- **Ateliers de bien-être** : relaxation, méditation, massages, soins de beauté.
- **Sorties extérieures** : visites culturelles, promenades, événements locaux, sorties au restaurant ou au marché.
- **Célébrations et événements festifs** : fêtes d'anniversaire, repas de fête, célébrations des grandes occasions comme les fêtes de fin d'année.

L'ensemble des activités est régulièrement réévalué afin de s'assurer qu'il répond aux attentes des résidents, tout en restant dans le cadre de leurs capacités physiques et psychiques. Les prestations ponctuelles d'animation seront signalées au cas par cas ainsi que les conditions financières de participation, s'il y a lieu (sorties, visites, shopping, etc.)

### PARTICIPATION DES RÉSIDENTS

**La participation des résidents à ces activités est encouragée**, mais toujours **sur la base du volontariat**. Les résidents sont invités à exprimer leurs préférences et à faire part de leurs attentes concernant les activités proposées. Pour garantir leur bien-être et leur sécurité, les activités sont encadrées par des animateurs qualifiés et le personnel soignant lorsque nécessaire.

### ACCOMPAGNEMENT PERSONNALISÉ

Un suivi personnalisé peut être mis en place pour certains résidents afin de leur **proposer des activités spécifiquement adaptées à leurs besoins**, en particulier pour ceux qui présentent des troubles cognitifs ou des limitations physiques importantes. L'établissement met également en place des moments de convivialité, tels que des groupes de discussion ou des « tee-time », permettant aux résidents de tisser des liens et de partager des expériences.

#### *Résidence Força Réal*

03 Allée Edmond Michelet 66170 MILLAS

04 68 84 61 00 • [contact@ehpad-millas.fr](mailto:contact@ehpad-millas.fr) • [www.ehpad-millas.fr](http://www.ehpad-millas.fr)

### IMPLICATION DES FAMILLES ET DES PROCHES

L'établissement encourage également **l'implication des familles et des proches dans les activités de la vie sociale** de la résidence. Des événements familiaux peuvent être organisés pour favoriser l'échange et la convivialité entre les résidents et leurs proches (ex : marché de fin d'année, fêtes des familles). De plus, les proches sont invités à participer aux sorties et activités, dans la mesure du possible, renforçant ainsi les liens familiaux et sociaux.

### RESPECT DE LA DIVERSITÉ DES RÉSIDENTS

L'établissement s'engage à **respecter la diversité culturelle, religieuse et philosophique** de ses résidents. Il met en place des activités adaptées à ces spécificités et procède à des aménagements permettant à chacun de pratiquer ses traditions et ses croyances, tout en veillant au respect des autres. L'objectif est de favoriser l'épanouissement des résidents, de soutenir leur autonomie sociale et d'enrichir leur expérience au sein de la résidence.

**Les conditions de pratique religieuse ou philosophique sont facilitées** pour les résidents qui en expriment le souhait, y compris la possibilité de recevoir des représentants des différentes confessions. L'établissement ne dispose toutefois pas d'un espace dédié à la spiritualité.

Tous **les personnels et résidents sont tenus de respecter mutuellement les croyances, convictions et opinions des autres**. La liberté de pratiquer une religion ou une philosophie doit s'exercer dans le respect des autres et ne doit pas perturber le fonctionnement de l'établissement.

Conformément au décret n°2021-1802 du 23 décembre 2021, **un référent laïcité a été désigné** parmi les membres du personnel. Ce référent a pour mission de conseiller et de sensibiliser les agents sur les principes de la laïcité et d'en assurer la diffusion au sein de l'établissement.

## 6. Services annexes et prestations complémentaires

L'établissement met à disposition des résidents divers services et prestations complémentaires afin d'améliorer leur confort et leur qualité de vie. Certains services sont inclus dans le tarif d'hébergement, tandis que d'autres peuvent être facturés en supplément.

### ENTRETIEN DU LINGE

Le **linge domestique** (draps, serviettes de toilette, serviettes de table, etc.) est **fourni**. Il est **entretenu par un prestataire** extérieur diligenté et financé par l'établissement.

Le **linge personnel du résident est entretenu en interne** dans la buanderie de l'établissement, équipée de machines à laver et sèche-linges industriels, suivant des protocoles stricts. C'est pourquoi, **l'établissement n'est pas en mesure d'assurer l'entretien du linge délicats** (de types : laine, cachemire, Damart, etc.), sans risques de détérioration de celui-ci. Pour éviter ces problèmes, il est recommandé de privilégier les pulls en acrylique et les sous-vêtements en coton.

Le **marquage du linge est obligatoire**, il doit être assuré par le résident ou ses proches à l'entrée dans l'établissement et à chaque renouvellement, par le biais d'étiquettes cousues ou au feutre indélébile, pouvant être fourni gracieusement par le service buanderie. Un inventaire du linge personnel sera réalisé à l'admission, avec le résident et ses proches et il devra être réactualisé à chaque réassort.

### SERVICE DE COIFFURE ET D'ESTHÉTIQUE

Un coiffeur et des professionnels de l'esthétique (soins des mains, pédicure, etc.) peuvent intervenir sur rendez-vous au sein de l'établissement. **Ces prestations sont à la charge du résident** et leur règlement s'effectue directement auprès des prestataires. Les tarifs des prestataires habituels sont affichés à l'accueil de l'établissement, mais le résident dispose du libre choix de son prestataire. L'établissement met à disposition un salon d'esthétique équipé.

Outre ces prestations payantes, en fonction des possibilités organisationnelles, **des soins de socio-esthétique peuvent être proposés gracieusement aux résidents** par le personnel de l'établissement.

### SERVICE POSTALE ET AIDE ADMINISTRATIVE

Le **courrier est remis** au résident ou à son représentant légal, **sur demande**, directement à l'accueil. Le résident peut également déposer son courrier à l'accueil pour envoi, les frais d'expédition restant à sa charge. L'établissement peut proposer, de manière ponctuelle et dans la limite de ses moyens, une aide administrative pour accompagner le résident dans certaines démarches. Toutefois, cette assistance ne saurait se substituer aux obligations du représentant légal ou des proches, qui demeurent les premiers responsables de l'accompagnement administratif du résident.

#### *Résidence Força Réal*

03 Allée Edmond Michelet 66170 MILLAS

04 68 84 61 00 • [contact@ehpad-millas.fr](mailto:contact@ehpad-millas.fr) • [www.ehpad-millas.fr](http://www.ehpad-millas.fr)

## ACCÈS À LA PRESSE, À LA TÉLÉPHONIE ET AUX SERVICES MULTIMÉDIAS

Des **journaux** et **magazines** peuvent être mis à disposition dans les espaces communs. L'établissement dispose d'une connexion Wi-Fi accessible dans l'ensemble des locaux, permettant aux résidents de se connecter à **Internet**. Chaque chambre est équipée d'un téléphone et d'un branchement à l'antenne collective pour la réception des **chaînes de télévision**. De plus, deux salons communs sont dotés de téléviseurs mis à disposition des résidents. **L'abonnement téléphonique est gratuit** pour le résident, **à l'exception des communications vers l'étranger** (hors zone de l'union européenne) **et des appels vers des numéros surtaxés**.

## TRANSPORTS ET DÉPLACEMENT

L'établissement **assure le transport dans le cadre de ses activités** d'animation. Les autres **déplacements à l'extérieur** de l'établissement et notamment les consultations chez les médecins libéraux spécialistes ou dans les établissements de santé **sont à la charge du résident ou de sa famille**. Cette dernière sera informée des rendez-vous afin de pouvoir s'organiser.

L'accès par voiture, taxi, ambulance, VSL, se fait par le portail voiture, jusqu'à la porte principale de l'établissement. Le stationnement des véhicules se fait dans l'enceinte de l'établissement uniquement sur les places de parking prévues à cet effet. Lorsque les places de stationnement sont occupées les visiteurs sont invités à se garer à l'extérieur de l'établissement.

## ANIMAUX DE COMPAGNIE

Sauf avis contraire du Conseil de la Vie Sociale (CVS), les **animaux de compagnie sont autorisés** au sein de l'établissement **sous certaines conditions**. Le résident doit être en capacité physique et / ou psychique d'en assurer les besoins physiologiques, comportementaux et médicaux, et l'animal ne doit causer **aucune nuisance pour les autres résidents ou le personnel**. Il est impératif que l'animal soit à jour dans ses **vaccinations**, dont la preuve devra être fournie à l'établissement. **Le résident ou son représentant légal demeure seul responsable des conséquences du comportement de son animal**, notamment en cas de dommages matériels ou corporels. À ce titre, l'établissement recommande au propriétaire de souscrire une assurance, qu'il s'engage à renouveler chaque année et dont une attestation devra être fournie à l'établissement.

L'ensemble des frais liés à l'entretien et à la santé de l'animal reste **à la charge exclusive du résident**. En cas de dégradation de l'état de santé du résident, de son décès ou si la présence de l'animal s'avère incompatible avec les règles d'hygiène, de sécurité et / ou de vie collective, les proches du résident s'engagent à le **reprendre immédiatement**. À défaut de solution, l'animal sera confié à une association aux frais du résident ou de ses proches.

L'accueil d'un animal de compagnie pourra faire l'objet d'une annexe au contrat de séjour, précisant notamment la solution de repli en cas de nécessité.

**Résidence Força Réal**

03 Allée Edmond Michelet 66170 MILLAS

04 68 84 61 00 • [contact@ehpad-millas.fr](mailto:contact@ehpad-millas.fr) • [www.ehpad-millas.fr](http://www.ehpad-millas.fr)