

CONTRAT DE SÉJOUR / DOCUMENT INDIVIDUEL DE PRISE EN CHARGE

Etablissement
conventionné
EHPAD
certifié ISO 9001
version 2015

Association Galibert-Ferret. Sans but lucratif Loi 1901, déclarée en 1924.

7, rue Meyer - 81200 MAZAMET - tél : 05 63 61 02 08 - Fax : 05 63 61 17 63 - email : secretariat@saint-joseph.asso.fr

Page 1/30

DQ N°	27			
Indice	17			
	FONCTION	VISA	DATE	
Rédaction, validation « qualité »	Animatrice qualité		22/12/2022	
Vérification, validation technique	Directeur		08/03/2023	
Approbation et applicable	Directeur		01/04/2023	

Table des matières

1. Présentation du contrat de séjour et qualité des signataires.....	4
1-1) L'objet du contrat de séjour.....	4
1-2) Les parties au contrat.....	5
1-3) Dénomination des signataires et témoins de confiance.....	6
2. Conditions d'admissions.....	7
2-1) Type d'hébergement.....	7
2-2) Modalités d'hébergement.....	8
2-3) Période de rétractation pour l'hébergement permanent.....	8
3. Description des prestations.....	8
A. L'hébergement & les prestations hôtelières.....	9
B. Prestation Dépendance et APA (Aide Personnalisée à l'Autonomie).....	10
C. Les prestations soins	11
D. Dispositions d'ordre général.....	11
3-1) Responsabilités.....	11
E. Responsabilité civile.....	11
F. Responsabilité en cas de vols.....	12
3-2) Suivi, surveillance, projet de soins infirmiers individualisé.....	12
3-3) Liberté d'aller et venir du résident.....	12
3-4) Animation.....	13
3-5) Droits et Devoirs.....	13
3-6) Plan de Continuité d'Activité.....	14
4. Le logement	14
4-1) Description du logement et des équipements fournis.....	14
4-2) Modalités de transfert entre milieux de vie.....	15
4-3) Modalités d'entrée et de sortie du logement.....	16
4-4) Modalités d'ordre général.....	16
A. Fluides : Eau, Gaz, Électricité, Chauffage, Confort été	16
B. Accès aux moyens de communication.....	16
C. Entretien du logement	17
D. La restauration	17
E. Le linge et son entretien.....	18
5. Le projet personnalisé de soins et de vie.....	18
5-1) Désignation d'une « personne de confiance ».....	18
5-2) Directives anticipées.....	19
5-3) Projet personnalisé	19
5-4) Soins Médicaux	19
5-5) Soins paramédicaux.....	19
5-6) Projet de soins infirmiers individualisé	20
5-7) Soutien psychologique.....	20
5-8) Aides à l'accomplissement des actes essentiels de la vie.....	20
A. L'Aide au repas	20
B. L'Incontinence	20
C. Les Médicaments.....	20
D. L'Aide à l'habillage et à la toilette	21
6. Protection des données personnelles.....	21
A. Règlement général de la protection des données (RGPD).....	21
B. Mon Espace Santé.....	22
C. Télémédecine.....	22
D. Droit à l'image.....	22

DQ N°	27		
Indice	17		
	FONCTION	VISA	DATE
Rédaction, validation « qualité »	Animatrice qualité		22/12/2022
Vérification, validation technique	Directeur		08/03/2023
Approbation et applicable	Directeur		01/04/2023

7. Conditions financières.....	22
7-1) Engagement de payer et obligation alimentaire.....	22
A. Caution solidaire – voir annexe « caution solidaire ».....	22
B. Engagement de payer / Impayés.....	23
C. Forfait dit de « libération de chambre ».....	23
7-2) Montant total des frais de séjour :.....	23
A. Fixation du prix de journée.....	23
B. Le tarif journalier « hébergement ».....	23
C. Le reversement des ressources pour le bénéficiaire de l'aide sociale.....	24
D. Le tarif « dépendance ».....	24
7-3) Conditions particulières de facturation	24
E. Hébergement temporaire.....	24
F. Absence pour convenance personnelle.....	25
G. Absence pour hospitalisation.....	25
8. Modalités de résiliation du contrat.....	25
8-1) Résiliation sur l'initiative du résident.....	26
8-2) Résiliation pour inadéquation de l'état de santé aux possibilités d'accueil de l'établissement...26	26
8-3) Résiliation pour incompatibilité avec la vie en collectivité et résiliation pour rupture de la relation d'aide.....	26
8-4) Résiliation pour défaut de paiement	26
8-5) Résiliation en cas de décès & facturation de sortie.....	27
8-6) Dispositions applicables à tous les cas de résiliation.....	27
9. Réclamations, contentieux, validité et révision du contrat.....	27
9-1) Les professionnels à disposition.....	27
9-2) Le service de traitement des réclamations.....	28
9-3) Le médiateur médico-social : La personne qualifiée.....	28
9-4) Contentieux.....	28
9-5) Conditions de validité et de révision du contrat.....	28
10. Annexes.....	30
Annexe 1 : Attestation contrat de séjour DQ98.....	30
Annexe 2 : Tarifs de l'année DQ229.....	30
Annexe 3 : État des Lieux DQ28.....	30
Annexe 4 : Lettre d'information aux usagers DQ230.....	30
Annexe 5 : Pièces administratives à fournir DQ231.....	30
Annexe 6 : Tableau récapitulatif des tâches ménagères DQ232.....	30
Annexe 7 : Trousseau conseillé pour les femmes semi valides ou dépendantes DQ233.....	30
Annexe 8 : Trousseau conseillé aux hommes semi valides ou dépendants DQ234.....	30
Annexe 9 : Les aides destinées aux personnes de plus de 60 ans DQ235.....	30
Annexe 10 : Dix conseils pour mieux vieillir DQ236.....	30
Annexe 11 : Charte Droits et Libertés de la Personne Accueillie, charte personnes âgées dépendantes DQ237.....	30
Annexe 12 : Libertés d'aller et venir DQ597.....	30
Annexe 13 : Contrat de caution solidaire DQ598.....	30
Annexe 14 : Désignation d'une personne de confiance DQ599.....	30
Annexe 15 : Personnes qualifiées dans les ESMSS du Tarn DQ600.....	30
Annexe 16 : Télémédecine (téléconsultation, télé-expertise) DQ601.....	30
Annexe 17 : Les directives anticipées concernant les situations de fin de vie DQ602.....	30

DQ N°	27
Indice	17

	FONCTION	VISA	DATE
Rédaction, validation « qualité »	Animatrice qualité		22/12/2022
Vérification, validation technique	Directeur		08/03/2023
Approbation et applicable	Directeur		01/04/2023

1. Présentation du contrat de séjour et qualité des signataires

Le contrat de séjour est un document obligatoire institué par la loi N°2002-2 du 2 janvier 2002 modifiant le Code de l'Action Sociale et des Familles. Il a pour finalité de garantir le respect des droits des résidents accueillis dans un établissement médico-social. Il est indissociable du règlement de fonctionnement et du livret d'accueil, dont il faut absolument prendre connaissance lors de l'entrée dans l'établissement.

En cas de doute, de question, de difficultés... n'hésitez pas à solliciter la direction et ses équipes dont la mission est de vous accompagner, de vous protéger, de vous orienter si nécessaire. La direction, et ses équipes, s'engagent à se déplacer à votre demande. Cette compétence et cette disponibilité offertes sont l'expression des valeurs associatives et humanistes de la Maison Saint-Joseph. L'Association Galibert-Ferret, association de bienfaisance, d'identité chrétienne, existe depuis 1924 en tant qu'association « Loi 1901 sans but lucratif ». Cette œuvre fonctionne grâce à une forte volonté locale et au dévouement de donateurs, bénévoles et de la congrégation des « Sœurs de Gethsemani ».

La Maison Saint Joseph, gérée par cette association, est un établissement médico-social relevant de la loi modifiée du 2 Janvier 2002 (code de l'action sociale et des familles). La Maison Saint Joseph est autorisée « Établissement d'Hébergement pour Personnes Âgées Dépendantes (EHPAD) » depuis le 5 juillet 2002, et depuis le 15 mars 2012 autorisée à offrir de l'hébergement temporaire. A ce titre, elle est habilitée à accueillir des personnes âgées dépendantes, sans aucune discrimination en respect de l'article 225-1 du code pénal. Cet établissement est habilité à recevoir des bénéficiaires de l'aide sociale. Ses divers agréments permettent aux résidents de percevoir l'Allocation Logement et l'Allocation Personnalisée à l'Autonomie (APA).

L'établissement peut accueillir, sur dérogation, des personnes de moins de soixante ans.

Selon les dispositions de l'article D 311 du Code de l'Action Sociale et des Familles :

- **Le Contrat de Séjour** est établi lors de l'admission et doit être signé par toutes les parties au plus tard dans les quinze jours qui suivent l'admission. La participation de la personne admise et, si nécessaire, de sa famille ou de son représentant légal est obligatoirement requise pour l'établissement du contrat. Pour la signature du contrat, la personne accueillie ou son représentant légal peut être accompagnée de la personne de son choix. Lorsque la personne accueillie ou son représentant légal refuse la signature du contrat, il est obligatoirement rédigé un document individuel de prise en charge.
- **Le Document Individuel de Prise en Charge** est établi et signé par la direction ou son représentant. Il peut être contresigné par la personne accueillie ou son représentant légal. Le document individuel mentionne le nom des personnes participant à son élaboration conjointe.

1-1) L'objet du contrat de séjour

L'objet du présent contrat est de définir la prestation d'accueil et d'accompagnement sur les points suivants :

- les conditions d'admission ;
- la description des prestations et leurs modalités ;
- les responsabilités, droits et devoirs de chaque partie au contrat ;
- les informations relatives au logement et transfert d'unité de vie ;

DQ N°	27		
Indice	17		
	FONCTION	VISA	DATE
Rédaction, validation « qualité »	Animatrice qualité		22/12/2022
Vérification, validation technique	Directeur		08/03/2023
Approbation et applicable	Directeur		01/04/2023

- le projet personnalisé de soins et de vie ;
- la protection des données personnelles ;
- les conditions financières et de facturation ;
- les modalités de résiliation du contrat ;
- et les procédures pour les cas de réclamation, litige ou contentieux.

1-2) Les parties au contrat

D'une part, l'association Galibert-Ferret gestionnaire de l'établissement EHPAD SAINT JOSEPH, 7 rue Meyer 81200 Mazamet représenté par Mme DERLYN Karine Directrice qui en délègue la signature à son représentant pour l'admission (infirmière coordinatrice ou géronto-psychologue) ;

D'autre part, la personne accueillie **ou** son représentant légal en cas de mesure de protection des majeurs nécessitant une représentation de la personne ;

accompagnée de, la personne « référente » ou la personne de confiance selon DQ599, en qualité de témoin :

- **La personne référente** est la personne que l'EHPAD contactera pour tout type d'informations et de questions relatives à la personne accueillie : prise des rendez-vous pour les différents prestataires extérieurs et paiement de leur honoraire (cf annexe DQ098), information auprès des équipes soignantes et infirmière pour éditer le dossier médical, suivi de l'accompagnement... **c'est la première et seule personne qui est contactée pour les informations sur la personne accueillie (à sa charge de transmettre l'information à d'autres personnes ou membres de la famille).**

La personne référente doit être consciente d'agir en complément et pour le compte de la personne concernée, elle est nécessairement désignée lors de l'admission et aide aux démarches administratives de la personne accueillie.

- **La personne de confiance désignée au DQ599** assiste la personne accueillie afin de l'aider dans sa compréhension de ses droits au moment de la signature du contrat de séjour et de la recherche de son consentement à l'entrée en EHPAD. La désignation de la personne de confiance s'effectue par écrit. Ce document DQ599 doit préciser les noms, prénoms, adresse et moyen de joindre la personne de confiance.

La personne accueillie et/ou son représentant ont été informés de la possibilité de désigner une personne de confiance par le directeur de l'établissement ou son représentant.

Phase d'entretien préalable et recherche du consentement :

Au cours de cet entretien, la personne responsable de l'admission et désignée par la Direction informe le résident / l'entourage de ses droits et s'assure de leur compréhension. Le consentement du résident à l'entrée dans l'établissement est également recherché en lien avec l'entourage. La personne de confiance peut assister à l'entretien. Le résident peut être accompagné par toute autre personne formellement désignée par lui-même (personne référente) qui pourra signer en son nom en cas de difficultés.

La personne référente était présente lors de l'entretien d'admission :

☐ oui

☐ non

La personne de confiance était présente lors de l'entretien d'admission :

☐ oui

☐ non

DQ N°	27		
Indice	17		
	FONCTION	VISA	DATE
Rédaction, validation « qualité »	Animatrice qualité		22/12/2022
Vérification, validation technique	Directeur		08/03/2023
Approbation et applicable	Directeur		01/04/2023

1-3) Dénomination des signataires et témoins de confiance

Le résident, ou le cas échéant son représentant légal, atteste avoir pris connaissance du règlement de fonctionnement et du contrat de séjour précédemment à la signature du présent contrat.

LE PRÉSENT CONTRAT DE SÉJOUR EST CONCLU ENTRE :

- D'une part, la Maison Saint Joseph, représenté par la personne en charge de l'admission (infirmière coordinatrice ou géronto-psychologue) :*

EHPAD : NOM _____ PRÉNOM _____
Qualité _____

- D'autre part, le résident (ou son représentant légal) :*

Résident : NOM _____ PRÉNOM _____
Date de naissance : ____/____/____
Ancienne adresse du résident : _____
CODE POSTAL /VILLE _____

Représentant légal : NOM _____ PRÉNOM _____
Organisme : _____ ou lien de parenté _____
En vertu d'une décision de justice prononcée de type « _____ » par
le tribunal d'instance de « _____ » le « _____ »
(joindre une photocopie du jugement)
Adresse : _____
CODE POSTAL /VILLE _____
Téléphone : ____/____/____/____/____ Portable ____/____/____/____/____
Adresse mail : _____@_____

- Éventuellement, le témoin de confiance dans cette relation (personne référente et/ou personne de confiance) :*

☐ **Personne référente pour l'EHPAD :** Lien avec le résident : _____
NOM _____ PRÉNOM _____
Adresse : _____
CODE POSTAL /VILLE _____
Téléphone : ____/____/____/____/____ Portable ____/____/____/____/____
Adresse mail : _____@_____

☐ **Personne de confiance pour la personne accueillie (DQ599) :** Date désignation _____
NOM _____ PRÉNOM _____
Adresse : _____
CODE POSTAL /VILLE _____
Téléphone : ____/____/____/____/____ Portable ____/____/____/____/____
Adresse mail : _____@_____

DQ N°	27		
Indice	17		
	FONCTION	VISA	DATE
Rédaction, validation « qualité »	Animatrice qualité		22/12/2022
Vérification, validation technique	Directeur		08/03/2023
Approbation et applicable	Directeur		01/04/2023

2. Conditions d'admissions

2-1) Type d'hébergement

☐ HÉBERGEMENT DIT PERMANENT OU SANS LIMITATION DE DURÉE

Le présent contrat est conclu pour une durée indéterminée.

Date de départ de la location (mise à disposition du logement et des clefs) : ____/____/____

Date d'entrée effective de la personne : ____/____/____

La date de départ de la location correspond à la date de départ de la facturation des prestations d'hébergement, même si le résident décide d'arriver à une date ultérieure.

☐ HÉBERGEMENT TEMPORAIRE

Le présent contrat est conclu pour une durée déterminée et prend la forme d'un hébergement temporaire sans engagement d'un hébergement définitif par la suite. La durée minimale du séjour est d'une nuit. **La durée maximale est d'un mois. Le contrat est exceptionnellement renouvelable sur décision de la commission interdisciplinaire sans pouvoir excéder 2 mois.**

Toutes les chambres sont adaptées aux personnes à mobilité réduite et disposent d'une salle d'eau, télévision et un accès wi-fi gratuit. *Les réservations sont possibles sous réserve des conditions du chapitre 7-3 A.*

Séjour (comprend restauration, animations, soins) ou nuitée (à partir de 17h – repas à régler en sus) :

Date de début du séjour (arrivée à partir de 11h00 - facturé -) : ____/____/____

Date de fin du séjour (départ avant 10h, non facturé) : ____/____/____

La durée des séjours en hébergement temporaire cumulée sur l'année ne peut excéder six semaines. Au delà, la facturation du séjour en hébergement temporaire se fera sur la base du tarif journalier hébergement définitif.

Motif d'entrée : (à cocher)

1- Maintien à domicile compromis :

- ☐ Urgence : épuisement ou hospitalisation de l'aidant
- ☐ Urgence : indisponibilité de l'aidant pour raison familiale ou personnelle
- ☐ Urgence : problème logement
- ☐ Aidant : besoin de s'absenter pour soins, repos, cure...
- ☐ Aidant : besoin de s'absenter pour raison familiale ou personnelle
- ☐ Travaux logement
- ☐ Accueil pour la nuit uniquement

2- Projet de vie en collectivité :

- ☐ En attente de place définitive en EHPAD (hors St Joseph)
- ☐ Essai de vie en collectivité

3- Retour à domicile (ne doit pas se substituer au SSR)

- ☐ Retour hospitalisation
- ☐ Retour soins de suite, cure, convalescence

4- Autre : (précisez).....

DQ N°	27
Indice	17

	FONCTION	VISA	DATE
Rédaction, validation « qualité »	Animatrice qualité		22/12/2022
Vérification, validation technique	Directeur		08/03/2023
Approbation et applicable	Directeur		01/04/2023

2-2) Modalités d'hébergement

L'admission est prononcée, par délégation de la direction, par l'infirmière coordinatrice ou la géronto-psychologue, après examen :

- Du dossier administratif (voir Annexe 5, pièces administratives à fournir obligatoirement),
- De l'avis du médecin traitant,
- De l'avis du médecin coordonnateur de l'établissement, après lecture du dossier médical,
- Du projet de vie de la personne, s'il peut être exprimé,
- De l'évaluation réalisée par l'équipe pluridisciplinaire de la problématique de la personne,
- Des places disponibles et des moyens alloués par les pouvoirs publics au regard du profil de la personne.

En situation d'urgence, notamment en cas d'hébergement temporaire, l'admission est prononcée, par délégation de la direction, par l'infirmière coordinatrice ou la géronto-psychologue, après avis des partenaires et des pièces administratives disponibles autant que la situation d'urgence le permet.

L'admission du résident est prononcée lorsque celui-ci (ou son représentant légal) s'est engagé à respecter le contenu du contrat de séjour et du règlement de fonctionnement.

L'établissement attache une grande importance à respecter le choix du résident. Il est donc systématiquement recherché le consentement de ce dernier dès l'entrée dans l'établissement.

2-3) Période de rétractation pour l'hébergement permanent

Conformément à l'article L 311-4-1 du CASF, la personne accueillie ou, le cas échéant, son représentant légal peut exercer par écrit **un droit de rétractation dans les quinze jours qui suivent la signature du contrat, ou l'admission si celle-ci est postérieure**, sans qu'aucun délai de préavis ne puisse lui être opposé et sans autre contrepartie que l'acquittement du prix de la durée de séjour effectif. Dans le cas où il existe une mesure de protection juridique, les droits de la personne accueillie sont exercés dans les conditions prévues au titre XI du livre Ier du code civil.

Lorsque des arrhes ont été versées préalablement à l'entrée dans l'établissement, leur montant est alors déduit du montant facturé au titre de la durée de séjour effective dans l'établissement si le droit de rétractation est utilisé.

Passé le délai de rétractation, la personne accueillie ou, le cas échéant, son représentant légal, dans le respect du même titre XI du livre Ier du code civil, peut résilier le contrat de séjour conformément aux dispositions du présent contrat.

3. Description des prestations

Le règlement de fonctionnement obligatoirement remis avec le présent contrat, à la personne candidate à l'hébergement ou s'il existe à son représentant légal, détaille les modalités des différentes prestations (cf. annexes) ainsi que les règles de la vie en communauté.

Il est rappelé que conformément à l'arrêté du 26 avril 1999, l'espace privé du résident est considéré comme la transposition en établissement du domicile du résident.

DQ N°	27		
Indice	17		
	FONCTION	VISA	DATE
Rédaction, validation « qualité »	Animatrice qualité		22/12/2022
Vérification, validation technique	Directeur		08/03/2023
Approbation et applicable	Directeur		01/04/2023

En fonction de leurs ressources, les résidents peuvent bénéficier de l'Aide Personnalisée au Logement (ou, selon les cas, de l'Allocation Logement) dont la demande doit être faite auprès de la Caisse d'Allocations Familiales ou de la Mutualité Sociale Agricole si le résident en dépend.

• Aide Sociale à l'Hébergement (ASH)

En cas de ressources insuffisantes, le résident peut demander à bénéficier de l'Aide Sociale à l'Hébergement (ASH) auprès du Département de son domicile. Le dossier doit être retiré et déposé auprès du centre communal d'action sociale (CCAS) du domicile du demandeur qui en cas de validation le transmettra au service du Conseil Départemental. Le cas échéant, le secrétariat de l'établissement est disponible pour aider les résidents dans leurs démarches. L'aide sociale à l'hébergement est une aide qui peut être versée par le conseil départemental aux personnes ayant des ressources inférieures au montant des frais d'hébergement en établissement. L'étude du dossier d'aide sociale à l'hébergement inclut l'analyse des ressources financières des obligés alimentaires (enfants et petits-enfants). En cas d'octroi, le Conseil Départemental paie alors la différence entre le montant de la facture de l'établissement et la contribution de la personne, voire de ses obligés alimentaires. Les montants de cette aide sociale versés par le département peuvent être récupérés du vivant et au décès de la personne bénéficiaire.

**L'accompagnement des personnes accueillies se décompose en trois secteurs :
l'hébergement, la dépendance et les soins.**

A. L'hébergement & les prestations hôtelières

L'établissement délivre le socle de prestations minimales d'hébergement conformément aux décrets 2015-1868 du 30 décembre 2015 et du 2022-734 du 28 avril 2022. **Ces prestations constituent le tarif socle et sont les suivantes :**

A/ Prestations d'administration générale :

1. Gestion administrative de l'ensemble du séjour :
 - tous les frais liés aux rendez-vous nécessaires à la préparation de l'entrée ;
 - état des lieux contradictoires d'entrée et de sortie réalisé par le personnel de l'établissement ;
 - tout document de liaison avec la famille, les proches aidants et la personne de confiance, ainsi qu'avec les services administratifs permettant l'accès aux droits, notamment les frais administratifs de correspondance pour les différents dossiers dont la complémentaire santé solidaire (CSS), l'aide sociale à l'hébergement et l'allocation logement.
2. Élaboration et suivi du contrat de séjour, de ses annexes et ses avenants.
3. Prestations comptables, juridiques et budgétaires d'administration générale dont les frais de siège autorisés ou la quote-part des services gérés en commun.

B/ Prestations d'accueil hôtelier :

1. Mise à disposition d'un logement et accès aux locaux collectifs ;
2. Accès à une salle de bain comprenant a minima un lavabo, une douche et des toilettes ;
3. Fourniture des fluides (électricité, eau, gaz, éclairage, chauffage) dans l'établissement ;
4. Mise à disposition de tout équipement indissociablement lié au cadre bâti de l'EHPAD ;
5. Entretien et nettoyage des chambres, pendant et à l'issue du séjour ;
6. Entretien et nettoyage des parties communes et des locaux collectifs ;
7. Maintenance des bâtiments, des installations techniques et des espaces verts ;
8. Mise à disposition dans la chambre des connectiques pour recevoir la télévision et téléphone ;

DQ N°	27		
Indice	17		
	FONCTION	VISA	DATE
Rédaction, validation « qualité »	Animatrice qualité		22/12/2022
Vérification, validation technique	Directeur		08/03/2023
Approbation et applicable	Directeur		01/04/2023

9. Accès aux moyens de communication (TV, journaux, Internet...) dans les espaces communs de l'établissement et fourniture internet wifi accessible dans les chambres.

C/ Prestations de restauration :

1. Accès à un service de restauration.
2. Fourniture de trois repas (adaptés selon régime), d'un goûter et mise à disposition d'une collation nocturne.

D/ Prestations de blanchissage :

1. Fourniture et pose du linge plat et du linge de toilette, son renouvellement et son entretien.
2. Marquage et entretien du linge personnel des résidents (hors linge délicat)

E/ Prestations d'animation de la vie sociale :

1. Accès aux animations collectives et aux activités organisées dans l'enceinte de l'établissement.
2. Organisation des activités extérieures.

F/ Accompagnement et aide à l'accomplissement des actes essentiels de la vie

En lien avec son projet personnalisé, le résident peut bénéficier d'une aide à la prise des repas, à la toilette/douche, à l'hygiène et à l'élimination, à l'habillage/déshabillage, aux déplacements internes, aux démarches administratives.

G/ Autres prestations :

L'établissement propose également des prestations complémentaires, facultatives, dont pourra bénéficier le résident s'il le souhaite, en contrepartie d'un supplément au tarif socle qui fera l'objet d'un avenant (souscription ou renonciation) au contrat de séjour. (DQ98). Ces prestations concernent notamment la téléphonie ou tout autre besoin spécifique à étudier avec la direction.

Il est précisé que si le résident renonce à une prestation du tarif socle, aucune diminution du tarif journalier ne pourra être appliquée.

Les prestations de coiffure, pédicurie, podologie, esthétiques, autres... sont assurées par des prestataires externes choisis par le résident qui doivent être précisés dans le document individuel de prise en charge DQ98. Ces prestataires externes fixent eux-mêmes leurs tarifs et modalités de règlement.

B. Prestation Dépendance et APA (Aide Personnalisée à l'Autonomie)

Les frais liés à la dépendance recouvrent les prestations d'aide et de surveillance nécessaires à l'accomplissement des actes essentiels de la vie (non liés aux soins). Les jours suivants l'admission, le niveau de dépendance moyen de la personne accueillie est évalué à l'aide de la grille nationale AGGIR par l'équipe pluridisciplinaire de l'établissement sous la responsabilité du médecin coordonnateur.

Chaque niveau de dépendance est en partie financé par le Conseil départemental via l'allocation personnalisée d'autonomie (APA) directement versée à l'établissement. **Il reste à la charge de la personne accueillie un ticket modérateur équivalent au tarif des personnes en GIR 5 / 6.** Le montant de ce ticket modérateur est fixé et réévalué annuellement par le Conseil Départemental. La nouvelle tarification annuelle est transmise pour information par écrit, à la personne accueillie (ou à son représentant légal) et à la personne référente. Selon niveau de revenus, l'APA pourrait ne pas couvrir la totalité de la prestation dépendance et une participation de la personne accueillie sera facturée.

DQ N°	27		
Indice	17		
	FONCTION	VISA	DATE
Rédaction, validation « qualité »	Animatrice qualité		22/12/2022
Vérification, validation technique	Directeur		08/03/2023
Approbation et applicable	Directeur		01/04/2023

C. Les prestations soins

L'établissement a signé un Contrat Pluriannuel d'Objectifs et de Moyens avec l'Agence Régionale de Santé et le Conseil Départemental qui l'autorise à accueillir des personnes dépendantes et à dispenser des soins et qui octroie en contrepartie un forfait destiné à prendre en charge en partie les rémunérations des personnels soignants salariés. L'assurance maladie verse donc à l'établissement une dotation annuelle dite « forfait soins » lui permettant d'assurer la prise en charge en soins des personnes accueillies.

Il est précisé que les dispositifs médicaux (par exemple, les lits médicalisés, les matelas anti-escarres, fauteuils roulants,...) non commandés par l'établissement mais directement par un résident ou sa famille sont à la charge exclusive de ceux-ci sans remboursement possible par la Sécurité sociale. ***Par ailleurs, si le résident louait un dispositif médical avant son entrée dans l'établissement, il lui est demandé de mettre fin à cette location dès son entrée, sous peine de ne plus être remboursé par la sécurité sociale.***

Le personnel de l'établissement assure une permanence 24h/24 et 7jours/7 (appel malade, personnel de nuit) et veille à la sécurité des résidents, dans la limite des moyens alloués par les pouvoirs publics. En cas de besoin et/ou en cas d'urgence, il sera procédé, sur avis médical du médecin traitant et/ou du médecin coordonnateur, voire sur avis du médecin urgentiste, à l'hospitalisation du résident.

Les frais relatifs aux interventions des médecins et autres professionnels médicaux ou paramédicaux libéraux (kinésithérapeutes, ergothérapeutes, psychomotriciens, podologues, pédicures, etc.), de même que les frais de laboratoire et de radiologie, restent à la charge du résident qui se fait rembourser dans le cadre du droit commun. Ces intervenants sont librement choisis par le résident.

S'agissant des médicaments, ils font l'objet d'un remboursement par la sécurité sociale et la mutuelle du résident via sa carte vitale. Toute personne a le libre choix de son pharmacien.

D. Dispositions d'ordre général

Les éléments désignés ci-dessus définissent la prestation de base de l'établissement. Il est nécessaire de savoir que le niveau de prestation peut être modifié par les pouvoirs publics selon les moyens qu'ils allouent à l'établissement.

Il est possible de négocier auprès de la direction des prestations supplémentaires, moyennant un surcoût qui fera l'objet d'un avenant. Par contre, il n'est pas possible de diminuer le coût de la pension sous prétexte de ne pas utiliser toutes les prestations obligatoires. Il faut savoir que l'établissement s'engage à respecter la liberté de refus du résident. Cependant, dans un tel cas, les salariés ont l'obligation d'en garder une trace écrite.

3-1) Responsabilités

E. Responsabilité civile

La personne accueillie doit fournir au secrétariat chaque année une attestation d'assurance en responsabilité civile souscrite à titre individuelle. L'EHPAD a lui aussi souscrit une assurance en responsabilité civile pour ses salariés, bénévoles, et pour couvrir certains risques auprès des personnes accueillies.

DQ N°	27		
Indice	17		
	FONCTION	VISA	DATE
Rédaction, validation « qualité »	Animatrice qualité		22/12/2022
Vérification, validation technique	Directeur		08/03/2023
Approbation et applicable	Directeur		01/04/2023

F. Responsabilité en cas de vols

En cas de vol, de cambriolage, de tout acte délictueux ou trouble de fait, la responsabilité de droit commun s'applique.

L'établissement est responsable de plein droit du vol, de la perte ou de la détérioration des objets déposés entre les mains de la direction (cf. secrétariat - DQ603) ; sauf cas de force majeure ou vice de la chose.

Le résident pourra à son entrée et au cours de son séjour, déposer des objets auprès de la direction de l'établissement. Ce dépôt concerne des objets ou moyens de paiement dont la nature justifie la détention par le résident durant son séjour dans l'établissement. Par signature du présent contrat, le résident, représentant légal, personnes signataires du présent contrat, reconnaissent avoir été informés des principes gouvernant la responsabilité du résident en cas de vol, perte ou détérioration de ces biens, selon qu'ils ont ou non été déposés, ainsi que le sort réservé aux objets non réclamés ou abandonnés dans l'établissement. Cette information figure aussi dans le règlement de fonctionnement. En cas de dépôt par le résident, l'établissement lui remettra un reçu contenant l'inventaire contradictoire et la désignation des objets déposés dont un double (ou la copie) sera conservé dans le dossier administratif du résident.

Les signataires sont informés que le retrait des objets par le résident, son représentant légal ou toute personne dûment mandatée s'effectue contre signature d'une décharge. Mention du retrait est faite sur le registre spécial, en marge de l'inscription du dépôt.

3-2) Suivi, surveillance, projet de soins infirmiers individualisé

L'équipe infirmière élabore un projet de soin infirmier, comprenant notamment un plan d'aide aux gestes essentiels de la vie. Ce projet est construit d'après leur diagnostic, avec le soutien d'une équipe multidisciplinaire, et négocié avec le résident selon les moyens disponibles des équipes.

Il y a naturellement une dimension de surveillance et de suivi notamment de l'état de santé. Ce projet peut préciser, si besoin, un protocole de surveillance particulier, notamment la nuit.

Le service infirmier est disponible pour les situations d'urgences, tous les jours de 7h à 21h, et joignable par téléphone (05 63 61 17 52). Le système d'appel malade permet de contacter le personnel qui est tenu de faire son possible pour y répondre dans la limite de sa disponibilité. Un soignant ne peut arrêter brusquement son soin, notamment d'urgence, pour répondre à une sonnette.

L'établissement n'est pas habilité à enfermer les personnes, même pour des considérations de sécurité et de protection en cas de problèmes psychiatriques. Cependant, il existe dans tout l'établissement des systèmes limitant les entrées et sorties, d'un niveau de difficultés suffisant pour décourager une personne atteinte d'un déficit cognitif important. A ce titre, la contention physique (barrières de lits, harnais, sécuridrap...) n'est mise en place que sur prescription médicale régulièrement réévaluée.

3-3) Liberté d'aller et venir du résident

Il est expressément rappelé que tenant le caractère spécifique d'un établissement d'hébergement de personnes âgées dépendantes (EHPAD) et conformément à l'article L.311-3 du CASF, l'accueil et l'hébergement s'effectuent au visa de la liberté d'aller et venir qui est un principe de valeur constitutionnel, qui reconnaît à l'individu le droit de se mouvoir et de se déplacer d'un endroit à l'autre, tout comme l'annexe 11, DQ237 « Charte des droits et libertés de la personne âgée ».

DQ N°	27		
Indice	17		
	FONCTION	VISA	DATE
Rédaction, validation « qualité »	Animatrice qualité		22/12/2022
Vérification, validation technique	Directeur		08/03/2023
Approbation et applicable	Directeur		01/04/2023

Conformément au cadre légal en vigueur, le présent contrat pourra comporter une annexe élaborée dans les conditions fixées aux articles R.311-0-5 CASF et suivants. Cette annexe au contrat de séjour mentionnée à l'article L. 311-4-1 du code de l'action sociale et des familles est un document à portée individuelle mis en œuvre seulement si la situation du résident le requiert (cf. annexe DQ597).

Comme le précise le législateur, les éventuelles mesures individuelles envisagées afin d'assurer une prise en charge adaptée aux besoins d'un résident en matière de soutien de sa liberté d'aller et venir dans le respect de son intégrité physique et de sa sécurité ne sont prévues que dans l'intérêt des personnes accueillies, si elles s'avèrent strictement nécessaires, ne doivent pas être disproportionnées par rapport aux risques encourus, et nécessitent la rédaction d'une annexe spécifique au contrat de séjour mentionné à l'article L. 311-4-1 du code de l'action sociale et des familles.

Il est rappelé que cette annexe, à durée déterminée et révisable au moins tous les 6 mois, pourra être conclue au cours du séjour si la situation du résident le requiert (cf. annexe 12 DQ597).

3-4) Animation

La Maison Saint Joseph propose avec transfert des résidents, si nécessaire ou directement au sein de l'unité de vie :

- l'accès à des activités adaptées en petit groupe (à visée thérapeutique),
- l'accès aux animations collectives organisées dans l'enceinte de l'établissement,
- la mise en place d'activités intergénérationnelles et éventuellement de médiation animale,
- l'organisation des activités extérieures,
- un accueil au pôle d'activité et de soins adaptés (PASA) plus spécifiquement pour les personnes présentant des troubles cognitifs diagnostiqués par petit groupe sur une activité spécifique à visée thérapeutique.

Des activités socio-culturelles sont régulièrement organisées. Certaines animations peuvent être exceptionnellement proposées avec éventuellement une demande de participation financière (sortie au restaurant, court séjour par exemple).

Les activités sont offertes selon l'état de santé du résident, sa culture, ses désirs. Cette offre individualisée est en lien avec le projet de vie et le projet personnalisé d'accompagnement et de soins. Toutes les animations sont assurées par du personnel qualifié et le processus est piloté par la géronto-psychologue. Des bénévoles interviennent également. Ces activités sont annoncées par voie d'affichage dans les halls d'accueils, ainsi que dans les unités de vie et site internet. Les résidents ont accès au service gratuit de la bibliothèque qui se situe dans le salon de la Résidence. Une commission « animation » existe et est ouverte aux résidents, familles et bénévoles.

3-5) Droits et Devoirs

Définie par l'article L.311-4 du Code de l'action sociale et familiale, la charte des droits et libertés de la personne accueillie constitue le fondement des droits garantis aux résidents de nos établissements (annexe 11 – DQ237).

Être résident d'un EHPAD ne dispense pas de ses devoirs de citoyen, vous êtes responsable de vos faits et gestes envers autrui et des biens appartenant à autrui. De même, les règles de vie en collectivité précisées dans le règlement de fonctionnement doivent être appliquées au quotidien. Enfin, le paiement de frais de séjour est obligatoire.

DQ N°	27		
Indice	17		
	FONCTION	VISA	DATE
Rédaction, validation « qualité »	Animatrice qualité		22/12/2022
Vérification, validation technique	Directeur		08/03/2023
Approbation et applicable	Directeur		01/04/2023

3-6) Plan de Continuité d'Activité

La Maison Saint Joseph assure quant à elle la sécurité des biens et des personnes et la continuité de l'activité y compris sanitaire en cas de survenance d'un risque particulier (risque inondation, coupure électrique, incendie, pandémie...) au travers de la mise en œuvre de son plan de continuité d'activité ou « plan bleu ».

4. Le logement

4-1) Description du logement et des équipements fournis

La chambre qui vous est proposée est la chambre N° : _____ de l'unité :(Cocher l'unité d'accueil)

□ Milieu de vie « Résidence » : projet spécifique « Maintenir en priorité la vie sociale et l'autonomie »

L'objectif principal est un accompagnement, si besoin, au maintien du rôle social, au travers d'une aide quotidienne légère à moyenne. **Les moyens de cette unité ne sont pas suffisants pour accompagner une personne présentant des troubles cognitifs et/ou lourdement malade.** Ce bâtiment indépendant comprend 22 places avec balcon (sauf rdc). Ce service comprend au rez-de-chaussée, un espace d'activité climatisé avec bibliothèque, TV, cuisine thérapeutique et une salle de restaurant donnant sur le jardin clôturé.

□ Milieu de vie « Hostalet » : Projet spécifique « Assurer une réponse à des besoins polyvalents ».

Cette unité de vie nouvellement construite dans un bâtiment indépendant dispose de 29 grandes chambres individuelles adaptées avec salle de bain et TV. Elle accueille des résidents qui nécessitent un accompagnement modéré dont l'objectif est d'apporter une aide pour compenser, dans la limite des moyens disponibles, la perte d'autonomie due à la maladie et l'âge et de bénéficier d'un projet architectural favorisant le lien social. Il existe des limites lorsque des soins techniques infirmiers sont nécessaires la nuit ou besoin d'une surveillance permanente. Cette unité, sur 3 niveaux, dispose d'une salle d'activité et de restauration commune à l'EHPAD.

□ Milieu de vie « Gauguin » : Projet spécifique « Assurer une réponse à des besoins polyvalents »

L'objectif est d'apporter une aide pour compenser, dans la limite des moyens disponibles, la perte d'autonomie due à la maladie et à l'âge. Il existe des limites lorsque des soins techniques infirmiers sont nécessaires la nuit ou le besoin d'une surveillance permanente. Cette unité, située au 1^{er} étage du bâtiment principal comprend des chambres individuelles ou à deux lits, adaptées avec salle de bain (une partie de l'unité sera rénovée en 2023/2024).

□ Milieu de vie « Van Gogh » : Projet spécifique « Assurer une réponse à des besoins polyvalents ».

L'objectif est d'apporter une aide pour compenser, dans la limite des moyens disponibles, la perte d'autonomie due à la maladie et à l'âge. Il existe des limites lorsque des soins techniques infirmiers sont nécessaires la nuit ou besoin d'une surveillance permanente. Cette unité, située au 2^{ème} étage du bâtiment principal comprend des chambres individuelles ou à deux lits, adaptées avec salle de bain (une partie de l'unité sera rénovée en 2023/2024).

□ Milieu de vie « Toulouse-Lautrec » : Projet spécifique « Accompagner la personne atteinte de la maladie Alzheimer, stade sévère ».

L'objectif principal est d'apporter un environnement et une aide spécifique, dans la limite des moyens disponibles alloués par les pouvoirs publics, pour accompagner la personne atteinte d'une forme évoluée de la maladie d'Alzheimer ou démences apparentées, marquée par des troubles cognitifs importants et une diminution des capacités physiques. Cette petite unité de vie située au 3^{ème} étage du bâtiment principal avec un accès sécurisé comprend des chambres individuelles ou à deux lits, adaptées avec salle de bain et dispose d'un lieu de vie climatisé avec vue sur le parc intérieur (une partie de l'unité sera rénovée en 2023/2024).

DQ N°	27		
Indice	17		
	FONCTION	VISA	DATE
Rédaction, validation « qualité »	Animatrice qualité		22/12/2022
Vérification, validation technique	Directeur		08/03/2023
Approbation et applicable	Directeur		01/04/2023

☐ Milieu de vie dit « Unité Alzheimer UPAD » : Projet spécifique « Accompagner la personne atteinte de la maladie Alzheimer (déambulants, fumeurs) ».

La personne présente des troubles de l'orientation, du comportement et/ou de la déambulation (diagnostic confirmé par un médecin) avec un risque de sortie à l'insu du service... Cette unité comprend 23 chambres individuelles adaptées avec salle de bain et TV. Elle accueille des résidents qui nécessitent une prise en charge spécifique au quotidien. Ce bâtiment indépendant a été conçu pour limiter les risques, il présente des secteurs de déambulation intérieur et extérieur.

Pour chaque unité de vie, il existe des limites lorsque des soins techniques infirmiers sont nécessaires la nuit ou besoin d'une surveillance permanente. Une équipe d'assistants de soins en gériatrie (en unité Alzheimer), d'aides-soignants et d'agents de service est attachée à chaque unité, avec sa responsable. Les repas sont pris (selon état de santé et plan de soins) : au restaurant commun (pas d'aide au repas), au lieu de vie de l'unité (avec aide au repas si nécessaire) ou en chambre. Les évaluations d'entrée et de sortie du milieu de vie se font en réunion pluridisciplinaire et sont soumises au médecin traitant et à la direction.

ou

☐ Chambre d'Hébergement Temporaire N° _____ / Unité de vie _____

4-2) Modalités de transfert entre milieux de vie

Lorsque la situation de la personne ne correspond plus au projet et moyens spécifiques du milieu de vie où elle est accueillie : le transfert dans un service plus adapté sera prononcé par l'équipe pluridisciplinaire après évaluations et élaboration du nouveau projet personnalisé. L'équipe admission en informera le résident (ou son représentant légal) et la personne référente. Le transfert sera effectif dès qu'une chambre sera libérée dans le milieu de vie défini (voir Annexe 1 : Attestation contrat de séjour et annexe 3 : États des lieux).

Lorsque l'établissement doit faire l'objet de travaux d'amélioration et qu'un transfert s'avère nécessaire, l'établissement s'engage à informer les résidents avant le début de ceux-ci ainsi que le Conseil de la Vie Sociale (CVS) au préalable. Selon les situations sociales et médicales, une approche personnalisée pourra être mise en place, notamment avec la famille ou la personne de confiance. Pour des motifs de sécurité, lorsque l'exécution des travaux impose l'impérieuse nécessité d'évacuer temporairement les lieux, l'établissement s'engage à tout mettre en œuvre pour mettre à la disposition des occupants un lieu de vie correspondant à des conditions d'habitation en adéquation avec leurs besoins.

En cas de situation exceptionnelle notamment en cas de forces majeures (affectant la sécurité pour cause travaux ou de phénomènes exceptionnels type canicule, tempête, inondation, attentats, etc.), l'établissement, à titre dérogatoire et exceptionnel, peut imposer diverses solutions temporaires (déménagement, autre logement...) sans que le résident ne puisse s'y opposer, sauf à résilier sans préavis le présent contrat.

En cas de transfert interne, le service technique / personnel de l'unité peut intervenir en complément de la famille / entourage pour aider et faciliter ce déplacement, notamment en cas de situation d'urgence.

DQ N°	27		
Indice	17		
	FONCTION	VISA	DATE
Rédaction, validation « qualité »	Animatrice qualité		22/12/2022
Vérification, validation technique	Directeur		08/03/2023
Approbation et applicable	Directeur		01/04/2023

4-3) Modalités d'entrée et de sortie du logement

Un état des lieux contradictoire et écrit est dressé à l'entrée dans le logement et figure en annexes au présent contrat. (cf annexe DQ28). Le mobilier fournit par l'EHPAD est :

- lit médicalisé avec matelas adapté (+ adaptable si besoin) et table de chevet,
- table / bureau avec chaise,
- fauteuil confort.

Il est rappelé que dans la mesure où du mobilier personnel serait amené par le résident ou sa famille, celui-ci sera sous leur entière responsabilité. Par ailleurs, l'entretien des bibelots divers est à la charge du résident ou de sa famille y compris leur nettoyage régulier.

Au moment du départ du résident et de l'état de lieux de sortie, la chambre occupée doit être rendue vide de tous biens (y compris les vêtements) appartenant à la personne accueillie. Une facturation spécifique est réalisée jusqu'à la libération totale du logement. A défaut, le forfait dit de « libération de chambre » ne sera pas restitué. Son montant est prévu dans les dispositions financières et/ou annexes du présent contrat.

4-4) Modalités d'ordre général

A. Fluides : Eau, Gaz, Électricité, Chauffage, Confort été

La fourniture d'électricité, de gaz, de chauffage et d'eau sont à la charge de l'établissement. Des mesures de sobriété énergétiques sont à l'œuvre (température de chauffage le jour à 22°, éclairage à LED,...). Les lieux de vie des unités et certaines circulations (couloirs) des unités sont climatisés (base 25/26°) notamment pendant les périodes de fortes chaleurs. Il n'y a pas de climatisation dans les chambres. Des dispositifs amovibles peuvent être temporairement installés, sur décision de la direction et validation de l'équipe pluridisciplinaire, selon pathologie du résident ou particularité du bâtiment.

B. Accès aux moyens de communication

- Téléphonie : Chaque chambre est raccordée au réseau téléphonique géré en interne par l'établissement. Selon l'abonnement souscrit, un numéro de téléphone sera attribué au résident qui pourra, recevoir et/ou passer des appels en interne comme en externe.
=> L'établissement dispose d'un système téléphonique avec standard. Celui-ci est destiné à gérer l'urgence, l'organisation du travail, les relations avec les différents services. Il n'est pas destiné aux communications personnelles des résidents avec leur famille.

Il existe pour chaque unité de vie une ligne directe :

- Résidence = 05 63 61 17 46
- Hostalet = 05 63 61 56 02
- Gauguin = 05 63 61 17 48
- Van Gogh = 05 63 97 82 50
- Toulouse Lautrec = 05 63 97 82 51
- UPAD = 05 63 61 17 76
- Service Infirmier = 05 63 61 17 52

- Internet : Le réseau Internet est accessible gratuitement via WIFI en chambre et dans les espaces communs.

DQ N°	27		
Indice	17		
	FONCTION	VISA	DATE
Rédaction, validation « qualité »	Animatrice qualité		22/12/2022
Vérification, validation technique	Directeur		08/03/2023
Approbation et applicable	Directeur		01/04/2023

- **Télévision** : Pour l'hébergement temporaire, une télévision est à disposition gratuitement. Pour les autres chambres, celles-ci sont munies d'une prise d'antenne de télévision et la télévision n'est pas fournie. Certaines chambres sont toutefois équipées d'un téléviseur selon projet de vie de l'unité (Upad, Hostalet). Des téléviseurs sont installés dans tous les salons / espaces TV pour un usage collectif. La gestion des téléviseurs dans les chambres à deux places peut être réalisée avec l'aide du service technique. Il est possible de disposer gratuitement de la chaîne télévisée catholique KTO. Si la personne accueillie le souhaite, elle peut s'abonner à sa charge à d'autres chaînes télévisées. A demander au service technique pour le réglage de la télévision.

C. Entretien du logement

Le personnel de service vous propose un entretien selon une fiche en Annexe 6. **Attention : nous attirons votre attention sur le fait que l'entretien du mobilier et des bibelots personnels reste à votre charge.**

D. La restauration

Le tarif appliqué comprend le prix des repas (hors nuitée où le prix du repas est en sus) et des boissons (vin de table, café, tisane et eau). Cette prestation est réalisée par un prestataire externe.

Les menus sont affichés quotidiennement devant le restaurant et dans les différentes unités. Les menus sont établis par une diététicienne, selon saisonnalité et après consultation de la commission menu. Cette commission « menu » est ouverte aux résidents et familles.

Les repas sont servis aux heures suivantes :

- 7h00 / 8h00 : Petit-déjeuner (servi en chambre)
- 11h30 : Déjeuner
- 15h /16h : Collation
- 19h00 : Dîner
- 21h / 22 h : Tisane (collation sur demande)

Les repas sont servis en salle de restaurant. En cas de nécessité (convalescence, maladie, fatigue importante), les repas pourront être servis en chambre après autorisation de l'infirmière et avis médical, ce service reste occasionnel.

Cependant, pour des raisons personnelles, il est possible, malgré l'avis contraire de l'infirmière, de désirer rester en chambre dans la mesure où l'on mange seul et récupère le plateau auprès des personnels en respectant les horaires.

Les menus peuvent être adaptés à l'état de santé sur prescription médicale. Le résident est libre de suivre ou non le régime proposé, mais il est vivement conseillé de suivre le régime prescrit par le médecin.

Les résidents peuvent inviter des membres de la famille et/ou amis, selon les places et moyens en personnels disponibles. Ces repas, servis en salle de restaurant commune du bâtiment principal / Hostalet ou de la résidence, seront réglés directement par lui ou par les invités auprès du secrétariat. Dans ce cas, il convient de prévenir l'accueil 48 heures avant. Les heures des repas doivent être respectées.

DQ N°	27		
Indice	17		
	FONCTION	VISA	DATE
Rédaction, validation « qualité »	Animatrice qualité		22/12/2022
Vérification, validation technique	Directeur		08/03/2023
Approbation et applicable	Directeur		01/04/2023

E. Le linge et son entretien

Pour tous les séjours, le linge d'hôtellerie est fourni (linge de lit, oreiller, couverture, couvre lit, gants, serviettes) et lavé.

Pour son séjour, **le résident doit fournir son linge (linge vestimentaire) ainsi que son nécessaire de toilette (voir le trousseau à fournir dans les Annexes 7 et 8).** Pour les personnes ayant des difficultés à s'habiller, des vêtements faciles à mettre et si possible en coton doivent être prévus. **Compte tenu des mesures d'hygiène liée à l'activité des soins et température de lavage, le linge délicat est à proscrire ou devra être entretenu par la famille / entourage.**

Le linge personnel marqué et non fragile est entretenu par l'établissement selon modalités définies dans le règlement de fonctionnement (DQ390 chapitre 2 - § 4G).

Concernant l'hébergement temporaire, et sous réserve de la possibilité de l'établissement et du besoin du résident, il peut être convenu que le nettoyage du linge personnel soit pris en charge lors du séjour temporaire à condition de ce linge soit marqué au nom du résident. Le linge plat est fourni, les produits de toilette restent à la charge du résident / famille.

Le résident et/ou sa famille devront veiller au bon état du linge et assurer le renouvellement de celui qui ne serait plus en bon état. Les travaux de couture ne sont pas pris en charge. **Le trousseau vestimentaire doit être suffisant pour assurer un « roulement » correct et adapté à chaque saison (tenue estivale et hivernale notamment).**

Le résident doit aussi disposer de tous les produits de toilette nécessaires (savon, shampoing, brosse à dent, dentifrice, mousse à raser, brosse ou peigne pour cheveux...) renouvelés régulièrement. Une épicerie interne payante est prévue en cas de difficulté d'approvisionnement.

Des exceptions sont possibles après information de la Direction. Dans un tel cas, la famille / entourage doit se charger de récupérer fréquemment le linge en respectant les exigences d'hygiène et de sécurité. Ce choix n'entraîne aucune diminution du tarif hébergement. L'EHPAD est alors dégagé de toute responsabilité pour mauvais entretien ou pour perte du linge personnel.

☐ Linge géré en interne

☐ Linge géré par famille / entourage_____

5. Le projet personnalisé de soins et de vie

5-1) Désignation d'une « personne de confiance »

L'article L.111-6 du Code de la Santé Publique dispose que « **Toute personne majeure peut désigner une personne de confiance qui peut être un parent, un proche, ou le médecin traitant, et qui sera consultée au cas où elle même serait hors d'état d'exprimer sa volonté ou de recevoir l'information nécessaire à cette fin** ». Cette désignation est faite par écrit (voir annexe 14 – DQ599). Elle est révoquée à tout moment (pour cela, s'adresser au secrétariat). Si le résident le souhaite, la personne de confiance l'accompagne dans ses démarches et assiste aux entretiens médicaux afin de l'aider dans ses décisions. »

DQ N°	27		
Indice	17		
	FONCTION	VISA	DATE
Rédaction, validation « qualité »	Animatrice qualité		22/12/2022
Vérification, validation technique	Directeur		08/03/2023
Approbation et applicable	Directeur		01/04/2023

5-2) Directives anticipées

Le résident a la possibilité de rédiger des directives anticipées. Il s'agit d'instructions que donne par avance une personne consciente, sur la conduite à tenir au cas où elle serait dans l'incapacité d'exprimer sa volonté. Ces directives anticipées sont prises en considération pour toute décision concernant une personne hors d'état d'exprimer sa volonté chez qui est envisagé l'arrêt ou la limitation d'un traitement inutile ou le maintien de la vie. Le médecin coordonnateur se tient à la disposition des résidents et des familles pour évoquer ces éléments et l'annexe 17 (DQ602) est remise lors de l'admission.

5-3) Projet personnalisé

Le résident est le bénéficiaire direct des accompagnements et des prestations. Celui-ci a toujours des attentes explicites ou implicites, et il se différencie de ses proches, de son représentant légal. Le projet personnalisé a pour but de créer un cadre facilitant une expression différenciée des attentes : celles de la personne, des proches, du représentant légal. Le travail des professionnels consiste à aider la personne à affiner sa compréhension de sa situation, exprimer ses attentes et construire avec elle le cadre d'un accueil et d'un accompagnement personnalisé.

5-4) Soins Médicaux

Le résident a le libre choix de son médecin traitant. Le médecin traitant est le responsable de la prise en charge médicale du résident. De ce fait, vous autorisez le médecin traitant à remplir le dossier médical vous concernant lors de votre arrivée dans l'établissement facilitant ainsi la continuité des soins. Le médecin traitant complète ensuite les données de soins via le logiciel interne.

5-5) Soins paramédicaux

Le résident a le libre choix du personnel paramédical amené à intervenir au sein de l'établissement notamment son masseur kinésithérapeute. De même, vous autorisez ces professionnels à transmettre les informations et documents pertinents dont ils disposent pour compléter votre dossier médical et à les inscrire sur le logiciel interne. Vous avez le libre choix de votre pharmacien, ambulancier, biologiste et autres spécialistes (cf. DQ098).

Une psychomotricienne est aussi présente dans l'établissement. Elle peut être amenée à intervenir sur prescription de l'équipe pluridisciplinaire afin de réaliser des soins et des activités de rééducation et de stimulation sensorielle auprès des résidents présentant des troubles neuromoteurs et psychomoteurs.

Une ergothérapeute peut être présente dans l'établissement (poste vacant à ce jour). L'ergothérapie sollicite les fonctions déficitaires et les capacités résiduelles des personnes traitées pour leur permettre de maintenir, récupérer ou acquérir la meilleure autonomie individuelle possible. Après avoir examiné la personne, l'ergothérapeute propose les solutions techniques nécessaires : aménagement du mobilier, communication, habillage, hygiène...

5-6) Projet de soins infirmiers individualisé

Une équipe d'infirmières et d'aides-soignantes est présente dans l'établissement. La salle des infirmières est située au 1^{er} étage du bâtiment principal, proche de l'ascenseur Estelle. Le bureau de l'infirmière référente et du médecin coordonnateur est situé en face. Les missions sont décrites dans le règlement de fonctionnement. Nous vous invitons fortement à en prendre connaissance.

Cette équipe élabore, après évaluation des besoins et des prescriptions de votre médecin traitant, un **plan de soins infirmiers individualisé** qui vous est proposé. Vous avez la possibilité de refuser les soins, de négocier avec l'équipe, elle-même soutenue par le médecin coordonnateur et la géronto-psychologue. Ce plan est régulièrement revu.

DQ N°	27		
Indice	17		
	FONCTION	VISA	DATE
Rédaction, validation « qualité »	Animatrice qualité		22/12/2022
Vérification, validation technique	Directeur		08/03/2023
Approbation et applicable	Directeur		01/04/2023

5-7) Soutien psychologique

Une géronto-psychologue est présente dans l'établissement. Sa mission est décrite dans le règlement de fonctionnement. Nous vous invitons fortement à en prendre connaissance. Elle a un rôle spécifique auprès du résident mais aussi auprès de la famille et entourage, notamment dans la construction formelle du projet de vie, et de son suivi. Cette psychologue est aussi votre référente pour toute problématique dans l'accompagnement au quotidien.

5-8) Aides à l'accomplissement des actes essentiels de la vie

Le plan individualisé d'aide aux gestes quotidiens de la vie est une partie du plan de soins infirmier. Il est construit par l'équipe infirmière et l'équipe de l'unité de vie en lien avec l'équipe pluridisciplinaire. Il est construit et réactualisé avec vous, selon vos besoins et dans les limites des moyens disponibles des services.

A. L'Aide au repas

Elle est réalisée par le personnel de service, selon les moyens dont il dispose. Il est conseillé que les familles participent à ce moment important de la journée. En cas de refus du résident de bénéficier de l'aide au repas ou du repas, le personnel respecte ce choix essentiel tout en proposant une alternative mais garde une trace écrite de l'événement et en assure la transmission au médecin.

B. L'Incontinence

Les produits pour incontinence (changes, alèses, couches) sont compris dans le prix de journée dépendance. L'aide à la mobilisation pour des raisons d'élimination (miction impérieuse, énurésie...) est fournie quotidiennement selon programmation établie au plan de soins. Sinon, un système de change est mis en place. La fréquence des changes est fixée par l'infirmière. Dans le cas d'un différend, l'infirmière référente décidera de la fréquence. Pour information, la qualité des fournitures pour pallier l'incontinence permet au maximum 3 changes par 24 heures (nuit : change spécial longue durée – matin et après-midi : change normal). Un change supplémentaire est réalisé, selon la disponibilité du personnel, si le change est souillé.

C. Les Médicaments

La gestion du traitement est obligatoirement prise en charge par l'établissement afin de permettre un suivi de l'état de santé du résident. La préparation des médicaments est effectuée par du personnel habilité. La distribution conformément à la réglementation est assurée par du personnel soignant ou non soignant, formé à cet effet, selon les directives éventuelles de l'infirmière (précautions, préparations particulières surveillance, et horaires...). Le résident conserve le libre choix de sa pharmacie mais il est responsable d'amener les prescriptions et de récupérer les médicaments. En cas de refus du résident de prendre ses médicaments, le personnel respecte ce choix essentiel, mais garde une trace écrite de l'événement et en assure la transmission au médecin.

D. L'Aide à l'habillage et à la toilette

Il est proposé aux résidents qui en ont besoin, une aide à l'habillage/déshabillage et à la toilette. L'établissement exige une tenue correcte et une hygiène corporelle convenable. La fréquence et la nature de cette aide est fixée par l'infirmière selon l'état de santé de la personne, et des moyens disponibles et comprend une phase de mobilisation. L'objectif est de **proposer** un maintien de l'autonomie de la personne.

DQ N°	27		
Indice	17		
	FONCTION	VISA	DATE
Rédaction, validation « qualité »	Animatrice qualité		22/12/2022
Vérification, validation technique	Directeur		08/03/2023
Approbation et applicable	Directeur		01/04/2023

6. Protection des données personnelles

A. Règlement général de la protection des données (RGPD)

En sa qualité de responsable de traitement, l'Association veille à se conformer à la législation relative à la protection des données personnelles (notamment à la loi du 6 janvier 1978 modifiée relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés ainsi qu'au règlement européen n°2016-678 du 27/04/2016 de protection des données).

Le résident a été informé que l'obtention, la collecte et l'utilisation des informations par l'établissement le concernant, étaient rendues nécessaires pour l'exécution de son contrat de séjour et le respect de ses obligations légales et réglementaires par l'établissement et qu'elle ne traitera pas de données à d'autres fins.

L'Association confirme qu'elle prend toutes les précautions utiles afin de préserver la sécurité, la confidentialité, l'intégrité des informations collectées et d'en éviter toute utilisation détournée de ces données, s'engage à ce titre :

1. sous réserve de l'accès aux données à caractère personnel à la demande d'une autorité administrative ou judiciaire compétente, à ne les transférer qu'aux services internes et prestataires ou sous-traitants intervenant dans le cadre du présent contrat, dans la limite des strictes nécessités fonctionnelles ;
2. à ne les conserver au-delà de la fin du contrat que pour la durée dite de « prescription » nécessaire à l'exercice ou la défense par l'entreprise de ses droits en justice.

Le résident dispose dans les cas et limites prévus et définis par la réglementation et en s'adressant au délégué de la protection des données (DPO / RGPD), 7, rue Meyer, Mazamet, email : mesdonneesperso@saint-joseph.asso.fr

1. la possibilité de faire valoir, ses droits d'accès, de rectification, de suppression et de portabilité portant sur les données le concernant ainsi que du droit de demander la limitation ou de s'opposer au traitement ;
2. définir les directives relatives à l'exercice desdits droits après son décès.

En tout état de cause il est rappelé que le résident ou son représentant légal, peuvent saisir d'une réclamation l'autorité légale en la matière, à savoir la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés (CNIL).

B. Mon Espace Santé

Mon espace santé est un service numérique de confiance, qui permet aux utilisateurs d'avoir à portée de main leurs documents et informations utiles pour leur santé. C'est un nouveau service qui garantit à ses usagers la protection de leurs données de santé et la préservation du secret médical. Mon espace santé met à disposition de ses utilisateurs des fonctionnalités offrant de nombreux avantages quels que soient les utilisations et les parcours de soin des assurés.

Mon espace santé est un espace numérique personnel et sécurisé, proposé par l'Assurance Maladie et le Ministère de la Santé, qui a vocation à devenir le carnet de santé numérique interactif de tous les assurés. Grâce à ce nouveau service, chacun peut participer activement au suivi et à la préservation de sa santé. Ce nouveau service numérique va permettre à chacun de garder le contrôle sur ses données de santé, de stocker et partager en toute sécurité tous les documents et informations utiles pour son suivi médical avec ses professionnels de santé.

DQ N°	27		
Indice	17		
	FONCTION	VISA	DATE
Rédaction, validation « qualité »	Animatrice qualité		22/12/2022
Vérification, validation technique	Directeur		08/03/2023
Approbation et applicable	Directeur		01/04/2023

C. Télémédecine

La télémédecine est complémentaire à votre prise en charge habituelle. Elle ne la remplacera pas. Pour vous, concrètement, votre médecin traitant pourra solliciter, dans certains cas bien précis et avec votre accord, des demandes d'avis médicaux auprès de vos médecins spécialistes. Ces avis médicaux donnés à distance sont appelés : téléconsultation ou télé-expertise.

En annexe 16 (DQ601), vous trouverez les informations nécessaires et vous pourrez donner votre consentement éclairé à la prise en charge proposée par télémédecine.

D. Droit à l'image

Pour sa communication interne et externe, l'Association peut être amenée à utiliser l'image de la personne (résidents, salariés, visiteurs, bénévoles) au moment de sa présence sur l'EHPAD ou lors d'activités, et cela pour tout type de support (Gazette, site internet, dépliant...). Par son entrée dans l'établissement, par défaut, chacun autorise l'association à utiliser ce droit à l'image, sous réserve que cette utilisation respecte l'objet de l'association, la mission d'intérêt général et la dignité de chacun.

Chacun peut s'opposer à cette autorisation tacite en informant la direction. (Cf annexe 1 DQ 098).

7. Conditions financières

7-1) Engagement de payer et obligation alimentaire

A. Caution solidaire – voir annexe « caution solidaire »

La signature d'une caution solidaire pourra être demandée à l'admission du résident comme garantie de paiement. Si le résident ne satisfait pas à son obligation d'honorer le montant du tarif hébergement, la personne qui s'est engagée en tant que caution solidaire exécutera cette obligation. (cf annexe 13 – DQ598). Si le résident est habilité à l'aide sociale, la caution ne portera que sur la partie du tarif journalier demeurant à la propre charge du résident.

B. Engagement de payer / Impayés

Le résident et sa famille/entourage atteste avoir pris connaissance du tarif (revu annuellement) lié à l'hébergement en EHPAD (et autres prestations éventuelles) et s'engagent à en payer le prix selon facturation établie chaque mois.

Tout retard de paiement est notifié au résident et/ou à son représentant légal par lettre recommandée avec accusé de réception ou par lettre remise en mains propres contre décharge. Une copie est alors transmise à la personne référente.

L'EHPAD rappelle que les obligés alimentaires (enfants et petits-enfants) sont solidaires des dettes contractées par leurs parents / grands-parents selon les dispositions de l'article 205 du code civil.

L'établissement se réserve la possibilité de faire recouvrer les sommes qui lui sont dues par toutes voies légales.

DQ N°	27		
Indice	17		
	FONCTION	VISA	DATE
Rédaction, validation « qualité »	Animatrice qualité		22/12/2022
Vérification, validation technique	Directeur		08/03/2023
Approbation et applicable	Directeur		01/04/2023

C. Forfait dit de « libération de chambre »

Il est demandé au résident, lors de son entrée, le paiement d'un forfait dit de « libération de chambre », d'un montant de 100 € qui sera rendu lors de la sortie uniquement si la chambre a été vidée de tous vêtements / mobiliers ... appartenant à la personne accueillie. L'établissement se réserve le droit de demander un dédommagement en cas de dégradation de la chambre et des locaux communs.

7-2) Montant total des frais de séjour :

(Rappel : les évolutions réglementaires et législatives peuvent modifier les modes de fonctionnement décrits ci-dessous.)

A. Fixation du prix de journée

La Maison Saint Joseph étant un établissement habilité à recevoir des bénéficiaires de l'aide sociale, le prix de journée est fixé annuellement par arrêté du Président du Conseil Départemental. Le coût du séjour se répartit en tarif hébergement et en tarif dépendance selon les modalités réglementaires définies dans les annexes 1 et 2.

Ces prix de journée entrent en vigueur selon les précisions de la réglementation et sont revus chaque année. Ils sont portés à la connaissance des résidents par voies d'affichages et notifiés à la personne référente par le secrétariat (voir Annexe 2 : DQ229).

Il existe diverses aides, selon les revenus ou l'état de santé : aide sociale, l'allocation personnalisée d'autonomie (APA), allocation logement... Le secrétariat peut, si nécessaire, vous conseiller et vous accompagner.

B. Le tarif journalier « hébergement »

Il s'agit d'une prestation hôtelière : restauration (pension complète), mise à disposition d'une chambre, entretien des espaces privatifs et communs... sur la base d'un tarif journalier défini selon le type de chambre et le type d'hébergement (cf annexe 2). Ce tarif est à la charge de la personne accueillie. Son montant et son évolution sont fixés selon un tarif déterminé annuellement par le Conseil Départemental. **Cette prestation dite du « tarif socle » est détaillée au titre 3-A page 9/10.**

Dispositions communes : La nouvelle tarification s'applique à partir du 1er janvier de chaque année. En cas de retard dans la fixation de la tarification par le Conseil départemental (ou dans la publication de l'arrêté), **un prix de journée moyen tenant compte du différentiel sera effectué dès le premier jour du mois civil suivant l'arrêté fixant le nouveau tarif.**

C. Le reversement des ressources pour le bénéficiaire de l'aide sociale

Si la personne accueillie est ou vient à être bénéficiaire de l'aide sociale départementale, cette personne (ou représentant légal) et/ou sa famille/entourage doit reverser 90 % de ses revenus - allocation logement comprise, à l'établissement. Les 10 % restants sont laissés à sa disposition (article R 231-6 du CASF) en qualité « d'argent de vie ».

DQ N°	27		
Indice	17		
	FONCTION	VISA	DATE
Rédaction, validation « qualité »	Animatrice qualité		22/12/2022
Vérification, validation technique	Directeur		08/03/2023
Approbation et applicable	Directeur		01/04/2023

D. Le tarif « dépendance »

Un tarif dépendance journalier, détaillé au paragraphe 3-B page 9 est en partie pris en charge par le Conseil Départemental dans le cadre de l'Allocation Personnalisée d'Autonomie (APA) versée sous forme de dotation globale annuelle à l'établissement. Son montant est fixé chaque année par le Conseil Départemental. Il est calculé en fonction du niveau moyen de dépendance global de l'EHPAD et selon son GIR Moyen Pondéré (GMP). **Cependant, tous les résidents pendant leur séjour s'acquittent d'un « ticket modérateur » égal au tarif des GIR 5 / 6 (cf annexe 2 DQ 229).**

Par ailleurs, à son entrée dans l'établissement, la personne accueillie (après évaluation du GIR par l'équipe pluridisciplinaire) accompagnée par le secrétariat dépose un dossier de demande d'APA en établissement auprès du Conseil Départemental. En l'attente du retour de la notification officielle de cette allocation par le Département, la facturation inclura le tarif journalier dépendance en lien avec le GIR évalué qui sera ensuite remboursé avec effet rétroactif à la date d'entrée.

7-3) Conditions particulières de facturation

La facturation est effectuée à terme à échoir (c'est à dire en début de mois). **Les règlements mensuels doivent être effectués dans les huit jours du mois considéré.** Vous pouvez retirer la facture auprès du secrétariat. Celle-ci doit mentionner dans le détail les périodes de présence, d'absence et leur motif, les suppléments éventuels et leurs descriptions. Un envoi par mail peut aussi être réalisé et un prélèvement mis en place pour en faciliter le paiement.

E. Hébergement temporaire

Réservation : Les réservations doivent être garanties par des arrhes égales à 20 % du montant du séjour ou au moins à une nuitée. Les arrhes sont déductibles à la fin du séjour. Les réservations sont fermes et définitives.

Frais d'annulation :

- De 20 à 14 jours avant la date de séjour : 50 % d'arrhes seront conservés
- De 13 à 7 jours avant la date de séjour : 75 % d'arrhes seront conservés (a minima une journée)
- A moins de 6 jours avant la date de séjour : la totalité des arrhes est conservée.
- Séjour écourté : Il sera facturé la valeur d'une journée à titre de dédommagement.

F. Absence pour convenance personnelle

Pour une absence de plusieurs jours, ou dans le cas d'une entrée effective différée, le logement reste à disposition du résident. Le versement de l'APA auprès de l'établissement est maintenu pendant les 30 premiers jours d'absence.

Pour une absence hors cas d'hospitalisation, le résident doit informer la direction ou son représentant :

- Lors de toute absence pour convenance personnelle (retour en famille ...), inférieure à 72 heures, sous réserve d'un délai de prévenance de 48H minimum, la facturation des frais de séjour n'est pas impactée (tarif journalier hébergement + ticket modérateur dépendance). La personne bénéficiaire de l'aide sociale reste soumise à l'obligation de reversement de ressources, tout comme ses obligés alimentaires doivent s'acquitter de leur participation.

DQ N°	27		
Indice	17		
	FONCTION	VISA	DATE
Rédaction, validation « qualité »	Animatrice qualité		22/12/2022
Vérification, validation technique	Directeur		08/03/2023
Approbation et applicable	Directeur		01/04/2023

- Lors de toute absence supérieure à 72 heures, sous réserve d'un délai de prévenance de 15 jours minimum, la facturation des frais de séjour est impactée = tarif journalier hébergement **minoré** du montant journalier forfaitaire dit « forfait hospitalier », le ticket modérateur dépendance reste dû.

Pour les bénéficiaires de l'aide sociale, ces dispositions s'appliquent dans la limite de 35 jours d'absence par an, consécutifs ou non (hors week-ends et jours fériés). Au-delà de 35 jours d'absence pour convenance personnelle, le Département ne prendra plus en charge le paiement du prix de journée, ni du ticket modérateur dépendance.

G. Absence pour hospitalisation

En cas d'hospitalisation, sauf avis contraire du tuteur ou de la personne référente, la chambre du résident lui est réservée durant son absence. :

- Lors de toute absence pour hospitalisation inférieure à 72 heures, les frais de séjour comprenant le forfait journalier hébergement + le ticket modérateur dépendance seront facturés. La personne bénéficiaire de l'aide sociale reste soumise à l'obligation de reversement de ressources sur ladite absence.
- Lors de toute absence supérieure à 72 heures et dans la limite de 35 jours consécutifs, la facturation des frais de séjour est impactée = tarif journalier hébergement **minoré** du montant journalier forfaitaire dit « forfait hospitalier », le ticket modérateur dépendance reste dû. La personne bénéficiaire de l'aide sociale reste soumise à l'obligation de reversement des ressources.
- Pour les personnes à l'aide sociale : Au-delà des 35 jours d'absence, le Département ne prend plus en charge le paiement du prix de journée, ni le ticket modérateur dépendance et le reversement de ressources par le bénéficiaire de l'aide sociale est suspendu, à l'exception de l'aide au logement, tout comme la participation des obligés alimentaires.

8. Modalités de résiliation du contrat

Pour l'hébergement sans limitation de durée, la facturation du séjour s'arrête le jour de la libération de la chambre. Le paiement du séjour s'effectuant en début de mois, en cas de départ, quel que soit le motif, une restitution est opérée au prorata du nombre de jours, à compter du jour de la libération de la chambre laquelle est effective lorsque la famille l'a signalée au secrétariat. Un contrôle est réalisé lors de la libération de la chambre, et la conformité de son état avec l'état des lieux d'entrée.

8-1) Résiliation sur l'initiative du résident

La décision doit être notifiée à la direction, de préférence par lettre recommandée avec accusé de réception, **dans un délai de 30 jours** avant la date prévue du départ. La chambre est libérée à la date prévue pour le départ et une facturation de sortie est alors réalisée.

DQ N°	27			
Indice	17			
		FONCTION	VISA	DATE
Rédaction, validation « qualité »		Animatrice qualité		22/12/2022
Vérification, validation technique		Directeur		08/03/2023
Approbation et applicable		Directeur		01/04/2023

8-2) Résiliation pour inadaptation de l'état de santé aux possibilités d'accueil de l'établissement

Si l'état de santé du résident ne permet plus son maintien dans l'établissement et **en l'absence de caractère d'urgence**, celui-ci et/ou son représentant légal en sont avisés. La direction ou la personne mandatée par le gestionnaire de l'établissement prendra toutes mesures appropriées, en concertation avec les parties concernées, sur avis du médecin traitant, s'il en existe un, et, le cas échéant, du médecin coordonnateur de l'établissement.

En cas d'urgence, la direction ou la personne mandatée par le gestionnaire de l'établissement est habilitée pour prendre toutes les mesures appropriées, en concertation avec les parties concernées, sur avis du médecin traitant. Le résident et, s'il en existe, son représentant légal est averti par la direction ou la personne mandatée par le gestionnaire d'établissement, dans les plus brefs délais des mesures prises et de leurs conséquences.

8-3) Résiliation pour incompatibilité avec la vie en collectivité et résiliation pour rupture de la relation d'aide

L'accompagnement en EHPAD nécessite une relation de confiance entre le résident, sa famille et l'équipe aidante. Cette relation de confiance est absolument nécessaire pour une mise en œuvre de la relation d'aide. Dans le cas d'événements, de certains faits, d'attitudes ou de comportements témoignant de cette perte de confiance, il pourra être mis fin à l'accueil selon la procédure suivante :

- les faits doivent être établis et portés à la connaissance du résident, et s'il en existe un, de son représentant légal, de préférence par lettre recommandée avec accusé de réception ;
- si le comportement ne se modifie pas après la notification des faits constatés, une décision définitive sera prise par le directeur ou la personne mandatée par le gestionnaire de l'établissement, après consultation du conseil de vie sociale ;
- La décision définitive est notifiée au résident et s'il en existe un, son représentant légal, de préférence par lettre recommandée avec accusé de réception. Le logement sera libéré dans un délai de 30 jours après notification de la décision définitive.

8-4) Résiliation pour défaut de paiement

Tout retard de paiement égal ou supérieur à la date d'échéance est notifiée au résident et/ou à son représentant légal, de préférence par lettre recommandée avec accusé de réception.

Le défaut de paiement doit être régularisé dans un délai de 30 jours à partir de la date notifiant le retard de paiement.

En cas de non-paiement dans le délai imparti pour la régularisation et ce malgré relance, une procédure spécifique pourra être mise en œuvre (selon le niveau d'impayés) y compris auprès des obligés alimentaires :

- contact direction avec résident et familles
- réflexion aide sociale, cession de biens, saisie des obligés alimentaires....
- Procédure contentieuse (huissiers,...).

Si la régularisation s'avère difficile et que le défaut de paiement s'accroît et qu'aucune issue ne semble possible, une procédure de résiliation du contrat pourra être mise en œuvre et le logement devra être libéré dans un délai de 30 jours.

DQ N°	27		
Indice	17		
	FONCTION	VISA	DATE
Rédaction, validation « qualité »	Animatrice qualité		22/12/2022
Vérification, validation technique	Directeur		08/03/2023
Approbation et applicable	Directeur		01/04/2023

8-5) Résiliation en cas de décès & facturation de sortie

Lors du décès de la personne accueillie, le représentant légal et/ou la personne référente sont immédiatement informés.

Si la famille ne prend pas dans les 48 heures, après en avoir été avertie, des dispositions pour les obsèques, la direction en assure la responsabilité en prenant les mesures qui s'imposent légalement, à charge pour les héritiers d'en régler les frais. La direction de l'établissement s'engage à tout mettre en œuvre pour respecter les volontés exprimées ou remises par écrit par le résident, de son vivant. Si le résident n'a pas de souhait particulier, il sera fait pour le mieux. Les frais d'obsèques sont à la charge des héritiers.

Une régularisation de la facturation est effectuée lors de la libération de la chambre et le tarif hébergement facturé est diminué du montant du forfait journalier hospitalier à compter du lendemain du décès, tant que la chambre n'a pas été libérée et pour une durée maximale de 6 jours. Au delà le forfait « libération de chambre » sera appliqué et le logement vidé par le personnel de l'établissement. Le tarif dépendance n'est plus facturé dès le lendemain du jour du décès.

8-6) Dispositions applicables à tous les cas de résiliation

Pour l'hébergement sans limitation de durée, un état des lieux contradictoire et écrit est établi au moment de la libération de la chambre. On entend par libération de la chambre, la remise à disposition par le résident ou la famille d'une chambre vide de tous effets personnels restant uniquement les mobiliers et matériels prêtés par l'établissement.

Dans le cas d'une chambre non vide (vêtements, mobiliers, matériels, TV, ...), le forfait dit de « libération de la chambre » sera applicable. Dans le cas d'un écart entre l'état des lieux d'entrée et celui de la sortie, l'établissement pourra engager la responsabilité du résident et/ou sa famille pour exiger la réparation ou compensation.

9. Réclamations, contentieux, validité et révision du contrat

9-1) Les professionnels à disposition

En cas de difficultés, voilà les personnels à votre disposition :

- Le secrétariat (05 63 61 02 08) : aide administrative, informations, absences, repas...
- Service Comptabilité (*via secrétariat*) : facturation, paiements, aides sociales...
- Référent de l'unité (ligne directe ou secrétariat) : activité quotidienne, linge, absences...
- Service infirmier (05 63 62 17 52) : soins, rdv, traitement, état de santé...
- Infirmière coordinatrice (*via secrétariat*) : admission, orientation, conseils,...
- Médecin coordonnateur (*via secrétariat*) : pour les problèmes médicaux...
- Géro-psychologue (*via secrétariat*) : admissions, orientation, conseil, soutien des familles et des résidents...

Ils sont disponibles sur demande, et peuvent se déplacer. Des affichages comprenant leurs numéros sont à disposition un peu partout dans l'établissement à côté des téléphones. Ne pas hésiter à demander au personnel.

9-2) Le service de traitement des réclamations

DQ N°	27		
Indice	17		
	FONCTION	VISA	DATE
Rédaction, validation « qualité »	Animatrice qualité		22/12/2022
Vérification, validation technique	Directeur		08/03/2023
Approbation et applicable	Directeur		01/04/2023

Il existe un service de traitement des réclamations clients. Des fiches de réclamations clients existent dans l'établissement (fiches de constats jaunes) à des points précis facilement repérables (boîtes aux lettres « qualité »), et sont à la disposition des clients. Les salariés de l'établissement peuvent assister le résident ou la famille pour remplir ces fiches. Le comité de pilotage qualité se réunit une fois par semaine pour examiner les réclamations, et trouver une réponse adaptée (palliative, compensatoire, corrective). Un retour écrit est obligatoirement produit par le service qualité.

9-3) Le médiateur médico-social : La personne qualifiée

Instituées par la loi n°2002 du 2 janvier 2002 et le Décret n°2003-105 du 14 novembre 2003 (article L311-5 du code de l'action sociale et des familles – cf. annexe 15 DQ600), des personnes qualifiées sont nommées conjointement par le Préfet et le Président du Conseil général. Elles ont pour mission, sans pouvoir de contrainte, de trouver des solutions par le dialogue aux conflits entre les résidents et l'établissement. Les coordonnées de ces médiateurs externes ainsi que les modalités pour y recourir sont au minimum affichées sur les nombreux panneaux d'affichage « direction » de l'établissement.

9-4) Contentieux

En cas de contentieux, dans la mesure où une conciliation ou une procédure amiable n'aboutirait pas, la personne accueillie ou son représentant légal pourra saisir le tribunal de l'ordre judiciaire ou administratif compétent, dans le ressort duquel se trouve l'établissement.

9-5) Conditions de validité et de révision du contrat

Lors de l'entrée au sein de l'établissement, le présent contrat de séjour « DQ27 » doit impérativement être paraphé par les différents signataires sur chaque page et porter la signature de la personne concernée ou de son représentant légal si celle-ci fait l'objet d'une mesure de protection des majeurs (une copie de la décision de justice relative à cette mesure de protection des majeurs devra être remise à l'établissement). Cette signature doit être précédée de la mention manuscrite « lu et approuvé ».

Toutefois, si la personne concernée par l'admission ne fait pas l'objet d'une mesure de protection des majeurs mais présente manifestement des troubles cognitifs ou autres fragilisant sa capacité de compréhension ou de locution (troubles évalués par la géronto-psychologue de l'établissement), la signature de cette personne devra obligatoirement être accompagnée de la signature de la personne « référente ». **La personne « référente » doit être consciente d'agir en complément et pour le compte de la personne concernée conformément aux dispositions de la loi N°2002-303 du 4 mars 2002 relative aux droits des malades. A ce titre, elle devra s'assurer que celle-ci a été correctement informée et qu'elle n'a pas subi lors de la signature du présent contrat de violences, manœuvres dolosives ou autres.**

Toutes les modifications ultérieures du présent contrat de séjour « DQ27 » feront l'objet, après accord des parties au contrat, d'un avenant spécifique qui pourra prendre la forme d'un document unique dénommé « attestation contrat de séjour DQ098 » mis en annexe 1 du présent contrat et qui devra faire l'objet des mêmes modalités de signatures.

La signature de ce contrat vaut engagement à respecter les dispositions prévues dans le règlement de fonctionnement de l'établissement. Celles-ci ont été expliquées et présentées lors de l'entretien d'admission.

Fait en deux exemplaires originaux, à Mazamet, le _____

DQ N°	27		
Indice	17		
	FONCTION	VISA	DATE
Rédaction, validation « qualité »	Animatrice qualité		22/12/2022
Vérification, validation technique	Directeur		08/03/2023
Approbation et applicable	Directeur		01/04/2023

Pour l'établissement EHPAD Saint Joseph

NOM prénom _____

Qualité du signataire _____

Signature et tampon

Signatures de la personne concernée et/ou de son représentant légal

NOM Prénom _____

et NOM Prénom du représentant légal _____

Organisme _____

agissant au nom de la personne désignée ci-dessus.

Cocher la mesure de protection des majeurs : Curatelle renforcée ☐ Tutelle ☐

Signature et mention manuscrite « lu et approuvé »

NOM Prénom _____

Témoin agissant en qualité de PERSONNE DE CONFIANCE selon DQ599 ☐

Témoin agissant en qualité de RÉFÉRENT FAMILIAL ☐

Signature et mention manuscrite « agissant en qualité de témoin »

DQ N°	27			
Indice	17			
		FONCTION	VISA	DATE
Rédaction, validation « qualité		Animatrice qualité		22/12/2022
Vérification, validation technique		Directeur		08/03/2023
Approbation et applicable		Directeur		01/04/2023

10. Annexes

- Annexe 1 : Attestation contrat de séjour DQ98
- Annexe 2 : Tarifs de l'année DQ229
- Annexe 3 : État des Lieux DQ28
- Annexe 4 : Lettre d'information aux usagers DQ230
- Annexe 5 : Pièces administratives à fournir DQ231
- Annexe 6 : Tableau récapitulatif des tâches ménagères DQ232
- Annexe 7 : Trousseau conseillé pour les femmes semi valides ou dépendantes DQ233
- Annexe 8 : Trousseau conseillé aux hommes semi valides ou dépendants DQ234
- Annexe 9 : Les aides destinées aux personnes de plus de 60 ans DQ235
- Annexe 10 : Dix conseils pour mieux vieillir DQ236
- Annexe 11 : Charte Droits et Libertés de la Personne Accueillie, charte personnes âgées dépendantes DQ237
- Annexe 12 : Libertés d'aller et venir DQ597
- Annexe 13 : Contrat de caution solidaire DQ598
- Annexe 14 : Désignation d'une personne de confiance DQ599
- Annexe 15 : Personnes qualifiées dans les ESMSS du Tarn DQ600
- Annexe 16 : Télémédecine (téléconsultation, télé-expertise) DQ601
- Annexe 17 : Les directives anticipées concernant les situations de fin de vie DQ602

DQ N°	27			
Indice	17			
		FONCTION	VISA	DATE
Rédaction, validation « qualité »		Animatrice qualité		22/12/2022
Vérification, validation technique		Directeur		08/03/2023
Approbation et applicable		Directeur		01/04/2023