



VILLA JEANNE D'ARC
maison de retraite
E H P A D

RÈGLEMENT DE FONCTIONNEMENT





Le présent document s'adresse aux acteurs de la **Villa Jeanne d'Arc**. Il définit les règles générales et permanentes d'organisation et de fonctionnement de l'établissement dans le respect des droits et des libertés de chacun. Il précise, le cas échéant, les modalités d'association des familles à la vie de la **Villa Jeanne d'Arc**.

Ce document a été validé par **Le Conseil de la Vie Sociale** du 13 juin 2012 et est remis :

- aux résidents présents et aux nouveaux résidents,
- à chaque membre du personnel,
- à chaque intervenant extérieur (médecin généraliste, kiné, ergo, etc...),
- à chaque bénévole.

Dernière mise à jour mai 2012

Le règlement de fonctionnement est remis à toute personne accueillie (ou à son représentant légal), ainsi que le livret d'accueil et le contrat de séjour. Les équipes sont à la disposition du résident pour l'expliquer, le cas échéant.

Il est également remis à chaque personne qui exerce à titre libéral ou qui intervient à titre bénévole au sein de l'établissement. Il est affiché dans l'établissement. Il est révisé chaque fois que nécessaire, et au moins tous les cinq ans. Les modifications font l'objet d'avenants conclus dans les mêmes conditions que le règlement initial. Les résidents ou leurs représentants légaux sont informés de celles-ci par tous les moyens utiles.

Il précise les éléments suivants :

1. Les droits de la personne accueillie.....	3
2. Les modalités d'association du résident et de sa famille.....	3
3. Les règles de conduite.....	5
4. Les modalités pratiques d'organisation et de fonctionnement.....	6





1. Les droits de la personne accueillie

LA VILLA JEANNE D'ARC est un lieu de résidence dans lequel un soutien et des soins sont apportés. Sa mission est de vous accompagner dans les actes essentiels de la vie au quotidien. Vous êtes libres d'organiser votre journée comme bon vous semble : rester dans votre chambre, participer aux différentes activités, sorties...

Vous êtes invités à conserver une activité à la mesure de vos possibilités.

Toutes les activités de la résidence vous seront proposées et aucune ne vous sera imposée.

La Villa Jeanne d'Arc est votre domicile, ce qui vous permet également d'y disposer de droits.

L'accueil et le séjour dans **la Villa Jeanne d'Arc** s'inscrivent dans le respect des principes et valeurs définis par la Charte des Droits et Libertés de la Personne Accueillie qui vous est remise et commentée au moment de l'admission.

Cette charte est aussi affichée dans l'entrée. Le résident a droit au respect de ses libertés fondamentales, elles s'appliquent dans le respect réciproque des autres résidents, des salariés de l'établissement, des proches et des intervenants extérieurs.

Ces droits et ces libertés fondamentales sont les suivants :

- Respect de la dignité, de l'intégrité, de la vie privée, de l'intimité et de la sécurité,
- Liberté d'opinion,
- Liberté de culte,
- Liberté de circulation,
- Droit à l'information,
- Droit d'expression et de libre arbitre,
- Droits aux visites et au maintien du lien social,
- Droit à un accompagnement personnalisé.

Ces valeurs et le projet qui les met en application sont énoncés dans le Projet d'établissement consultable par tous au bureau.

Ce projet décline la façon dont La Villa Jeanne d'Arc s'emploie, dans l'ensemble des actions qu'elle met en œuvre, à maintenir le plus haut niveau d'autonomie possible de chacun des résidents.

Dans cet esprit, par exemple il est expliqué comment le personnel aide quotidiennement les résidents à accomplir les gestes concernant la toilette, les autres soins du corps (coiffage, rasage,...), l'alimentation, l'habillement, les déplacements dans l'enceinte de l'établissement et toutes les mesures favorisant le maintien de l'autonomie plutôt que de se substituer à eux et de «faire à leur place».

Chaque personne se voit proposer un accompagnement, individualisé et le plus adapté possible à ses besoins, formalisé dans le projet d'accompagnement personnalisé.

2. Les modalités d'association du résident et de sa famille

2.1. Le Conseil de la Vie Sociale

Il existe conformément au décret n°2004-287 du 25 mars 2004, un Conseil de la Vie Sociale qui permet d'associer les résidents et leur famille au fonctionnement de la Villa Jeanne d'Arc.

Il s'agit d'un organisme consultatif sur toutes les questions relatives à la vie dans l'établissement. Il est composé de représentants élus ou désignés :

- Des résidents,
- Des familles,
- Des personnels,
- De l'organisme gestionnaire,

Le mandat est de trois ans. Leurs noms sont portés à la connaissance des résidents par voie d'affichage. Le conseil de la vie sociale se réunit trois fois par an.



2.2. Concertation, recours et médiation

• Le recueil de satisfaction

Un recueil de la satisfaction des résidents et/ou de leurs familles est effectué au moins une fois par an, à l'aide d'un questionnaire de satisfaction adopté par la Villa Jeanne d'Arc, après avis du conseil de la vie sociale.

• La démarche qualité

La Villa Jeanne d'Arc est engagée dans une démarche d'auto évaluation de la qualité des prestations qu'il délivre et il fait réaliser au moins tous les sept ans par un organisme extérieur une évaluation externe de sa qualité.

• La concertation

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

• La fiche d'incident

Les remarques peuvent aussi être adressées par écrit en remplissant la fiche d'incident ou le cahier des remarques mis à la disposition de tous les résidents dans l'entrée.

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

Si la situation le permet (confidentialité, règles de droit), une communication interne est faite aux acteurs de la structure, dont le Conseil de la Vie Sociale, afin que toutes les leçons utiles puissent être tirées du problème soulevé.

• La boîte à idées

Une boîte à idées est à la disposition des résidents et de leurs familles, dans l'entrée.

2.3. Relations avec la famille et les proches

La présence, le plus souvent possible, de la famille et des amis, est une condition fondamentale de la qualité du séjour. Pendant toute la durée de celui-ci, l'information et la communication entre la famille et la **Villa Jeanne d'Arc** – dans le respect de la volonté du résident - doit s'instaurer afin d'assurer au mieux leur complémentarité dans un climat de confiance mutuelle.

Au cours de périodes d'hospitalisation éventuelles, la famille est invitée à préparer avec l'établissement le retour du parent au sein de la structure.

2.4. Prises de vue (photographies, film...)

Le Code Civil article 9, garantit le droit au respect de la vie privée de chacun. **La Villa Jeanne d'Arc** est amené à effectuer des prises de vues (photos et vidéos) dans le cadre des activités d'animation (journal ou autres publications, rapports de stage, expositions, site internet de l'établissement...), et dans le cadre du dossier médical.

J'autorise / je n'autorise pas ⁽¹⁾ la diffusion d'une prise de vue me concernant
(concernant la personne protégée)

(1) barrer la mention inutile

Signature :



2.5. Un accompagnement individualisé

Préalablement à l'admission, il est remis à la personne âgée et/ou son représentant légal, ainsi qu'à sa famille, un livret d'accueil et un contrat de séjour comprenant la liste des prestations offertes par **la Villa Jeanne d'Arc**.

La Villa Jeanne d'Arc sollicite le résident, sa famille et/ou son représentant légal pour connaître ses habitudes de vie et ses goûts. Puis dans un deuxième temps, le recueil des besoins et des attentes servira de base à la réalisation de votre projet personnalisé.

2.6. Confidentialité des informations vous concernant

La confidentialité des données relatives au résident est garantie dans le respect de la réglementation en vigueur. Les informations à caractère administratif et médical sont conservées par la Villa Jeanne d'Arc sous la responsabilité de la directrice.

Les informations à caractère médical sont conservées :

- d'une part, par l'établissement sous la responsabilité du médecin coordonnateur auquel ne peuvent avoir accès que les personnes habilitées à cet effet ;
- d'autre part, par le médecin traitant choisi par le résident.

• Droit d'accès

Tout résident (qui peut être accompagné de la personne de son choix) et, le cas échéant, son représentant légal, a accès, sur demande formulée de manière précise, à son dossier médical et de soins (loi du 4 mars 2002).

En application de la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés, chaque résident dispose des droits d'opposition (art. 26 de la loi), d'accès (art. 34 à 38 de la loi) et de rectification (art. 36 de la loi) des données le concernant.

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

• La question du médiateur

Les «personnes qualifiées» Instituées par la loi du 2 janvier 2002 et le décret du 14 novembre 2003, elles sont nommées conjointement par le préfet et le président du Conseil général.

Elles ont pour mission, de trouver des solutions par le dialogue aux conflits entre les résidents et **la Villa Jeanne d'Arc**.

Les coordonnées de ces médiateurs externes sont affichées dans l'entrée et sont disponibles sur le site du conseil général.

3. Les règles de conduite

Les recommandations suivantes ont uniquement pour but d'assurer le bien-être et la sécurité des pensionnaires qui sont hébergés dans **la Villa Jeanne d'Arc**. Elles sont inhérentes à toute vie en collectivité afin d'en préserver l'harmonie.

3.1. Prévention de la violence et de la maltraitance

La Direction donnera les suites appropriées (procédures administratives et judiciaires) à tout acte éventuel de maltraitance physique, psychique ou morale, matérielle et financière, de négligence active ou passive dont elle pourrait avoir connaissance aussi bien envers le personnel que les résidents ou leurs familles.

Les personnels ont l'obligation de dénoncer les faits de maltraitance dont ils sont témoins dans l'exercice de leurs fonctions. Ils sont alors protégés conformément à la législation en vigueur.



3.2. Respect d'autrui

La vie collective et le respect des droits et des libertés respectifs impliquent une attitude qui rend la vie commune agréable : politesse, courtoisie, convivialité, solidarité.

3.3. Nuisances

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

- d'utiliser avec discrétion des appareils de radio et de télévision,
- d'atténuer les bruits et les lumières le soir,
- de se conformer aux horaires en vigueur à la Villa Jeanne d'Arc notamment les horaires de repas.

3.4. Tabac et alcool

L'abus de boissons alcoolisées est interdit. Conformément à la loi du 10 janvier 1991 dite «loi Evin», il est interdit de fumer dans les espaces publics de l'établissement en dehors des lieux prévus à cet effet. Il est de plus interdit de fumer au sein des chambres pour des raisons de sécurité.

4. Les modalités pratiques d'organisation et de fonctionnement

4.1. Les locaux

• Les locaux collectifs

Des activités sont organisées dans les salles à usage collectif réparties entre les deux bâtiments que constitue **la Villa Jeanne d'Arc**.

Le bâtiment principal comporte :

- une salle de restauration,
- deux salons,
- la cuisine,
- l'accueil,
- un jardin,
- une terrasse végétalisée et un parcours d'activité,
- une infirmerie,
- une blanchisserie...

Le second bâtiment dit «Pavillon», comporte une salle de restauration. Vous bénéficiez en toute liberté de l'ensemble des locaux collectifs intérieurs et extérieurs susmentionnés.

Cependant, certaines pièces sont réservées uniquement au service (infirmerie, blanchisserie, cuisine...). Sauf autorisation particulière, les résidents ou les personnes extérieures à l'établissement, n'y sont pas admises pour des raisons de sécurité.

• La chambre

La Villa Jeanne d'Arc dispose de 30 chambres individuelles et 18 chambres doubles. Le logement-chambre et cabinet de toilette mis à disposition est un lieu privé. Toutes les chambres sont équipées de cabinet de toilette avec WC.

Toutes les chambres bénéficient de l'équipement mobilier suivant :

Un lit médicalisé, une table de chevet, une table, un fauteuil, une chaise, un placard.

Vous êtes encouragés à personnaliser votre chambre avec les objets et meubles de votre choix (petits meubles, bibelots, cadres, photos, ...) sous réserve qu'ils soient compatibles avec les règles de sécurité, de nettoyage et d'hygiène de l'établissement et de vie en collectivité en général.



Dans les chambres doubles, l'apport devra être limité afin de ne pas perturber le voisin de chambre. Chaque chambre est équipée d'un interphone. Une sonnette mobile est disponible à votre demande. Le ménage quotidien de votre chambre est assuré par le personnel de **la Villa Jeanne d'Arc**.

Le service technique effectue l'entretien normal des locaux et des matériels. Les petites réparations sont assurées par un agent d'entretien de l'établissement, l'intervention est comprise dans le tarif journalier.

En cas de dégâts et dommages causés par vous-même, les frais de réparation vous seront réclamés au prix de facture de remise en état.

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

4.2. Les situations exceptionnelles

• Incendie

Les locaux sont équipés de dispositifs de sécurité appropriés, et reçoivent la visite de la commission départementale de sécurité périodiquement. Des exercices et des formations du personnel contre l'incendie sont régulièrement organisés. Les consignes incendie vous sont rappelées régulièrement.

• Vigilances sanitaires

La Villa Jeanne d'Arc met en œuvre des vigilances sanitaires visant notamment à lutter contre le risque infectieux, les maladies nosocomiales, la légionellose...

• Vague de chaleur

La Villa Jeanne d'Arc dispose de **trois salles climatisées** : la salle à manger et les deux salons. D'autre part, cinq appareils mobiles serviront en cas d'urgence, les nouveaux salons sont conformes aux nouvelles réglementations environnementales et le toit végétalisé régule la température.

En effet il est institué dans chaque département un plan d'alerte et d'urgence qui est mobilisé au profit des personnes âgées en cas de risques climatiques exceptionnels. De la même façon, un plan d'alerte (appelé plan bleu) est prévu au niveau de **la Villa Jeanne d'Arc**.

Il suit les recommandations départementales, en les adaptant à l'établissement. Les mesures sont mises en place, dès que la chaleur extérieure franchit certains seuils. Il prévoit notamment le rafraîchissement des locaux collectifs par climatisation, et des chambres par ventilateur ou climatiseur portable, la distribution de boissons supplémentaires et un certain nombre de mesures de confort.

En cas d'alerte, vous serez invités à passer une partie de la journée dans les locaux rafraîchis.

4.3. La sécurité des biens et des personnes

• La sécurité des biens

Hormis d'éventuelles mesures de protection juridique, vous pouvez conserver des biens, effets et objets personnels et disposer de votre patrimoine et de vos revenus. Les biens de faible volume, peuvent être déposés au coffre de **la Villa Jeanne d'Arc**.

Pour les biens non déposés, l'établissement ne saurait être tenu comme responsable en cas de vol, perte ou détérioration de ces biens. Un inventaire des effets personnels, meubles, bibelots, valeur, etc. est dressé et signé contradictoirement entre les parties à l'admission.

En cas de départ ou de décès, le linge et les objets personnels devront être retirés (conformément aux dispositions de la loi du 6 juillet 1992).

• La sécurité des personnes

La Villa Jeanne d'Arc met en œuvre tous les moyens dont il dispose pour assurer votre sécurité, dans la limite de l'exercice des libertés fondamentales de chacun. Du personnel qualifié est présent 24H/24h.

Pour votre sécurité, la nuit, le personnel de nuit effectue deux rondes à 22h et à 5h. Aucun appareil chauffant (fer à repasser, radiateur, réchaud, chauffe-liquide, grille-pain, etc...) ne doit être conservé dans les chambres. Il est interdit de modifier les installations électriques existantes.



Vous veillerez à ne rien faire ou laisser faire qui puisse détériorer les lieux alloués et vous devrez prévenir la Direction sans retard de toute atteinte portée ou dégradations qui rendraient nécessaires les travaux incombant à la Direction.

4.4. Les assurances

La Villa Jeanne d'Arc est assuré pour l'exercice de ses différentes activités, dans le cadre des lois et règlements en vigueur. Cependant, Il vous est demandé de contracter votre propre assurance couvrant votre responsabilité civile. Une attestation annuelle sera obligatoirement fournie à l'établissement.

4.5. La vie quotidienne

• L'accompagnement des résidents

Chaque résident a droit au professionnalisme et à une attention constante des membres du personnel, lequel fait tout son possible pour que la personne trouve bien-être et confort notamment en répondant au plus vite aux sollicitations du résident, en respectant ses repères (place des objets, des meubles...). Les expressions de familiarité (tutoiement, etc.) sont interdites.

Elles ne peuvent être utilisées qu'exceptionnellement, uniquement avec l'accord du résident dans le cadre de son projet d'accompagnement personnalisé écrit.

Le personnel frappe systématiquement et obligatoirement à la porte avant de pénétrer dans l'espace privatif de la chambre.

Les toilettes et soins sont effectués avec la porte de la chambre ou de la salle de bain fermée et en dehors de la présence de tierces personnes.

• Le linge

Le linge hôtelier (ou la literie) est fourni et entretenu par **la Villa Jeanne d'Arc**. Il n'existe pas de liste de linge personnel minimum à apporter. Cependant une quantité suffisante de linge est nécessaire afin de pouvoir respecter la dignité de chacun.

Le linge entretenu sur place doit être marqué et il est conseillé de marquer aussi celui qui ne le serait pas. Il doit être tenu compte qu'au bout d'un certain temps, du fait des opérations de blanchissage, ce linge personnel devra être renouvelé.

• Les visites

Vous pouvez recevoir votre famille, vos amis ou autres visites chaque fois que vous le désirez, en respectant dans la mesure du possible le service et l'intimité des autres résidents. Vous pouvez les inviter à partager votre repas mais vous devez en avvertir le service au moins la veille

• Les sorties

La Villa Jeanne d'Arc est un établissement ouvert. Toute personne y résidant est libre d'aller et venir. Vous pouvez sortir de l'établissement, y compris à l'occasion d'un repas ou d'une journée, mais dans le cas d'absence à un repas, vous êtes priés de bien vouloir en avvertir le service au moins 24 heures à l'avance.

Toute sortie, quelle qu'en soit la durée, doit impérativement être signalée à un responsable ou à l'infirmière. Cette disposition permettra d'éviter des recherches inutiles et éventuellement de préparer vos médicaments qui seraient à dispenser le temps de la sortie.

• Les repas

Les repas sont servis dans les salles à manger ou ponctuellement dans les chambres :

- entre 8h et 9h30 pour le petit déjeuner servi dans la chambre.
- à 12h pour le déjeuner.
- à 18h 30 pour le dîner.

Un goûter est servi dans le courant de l'après-midi. Les menus sont affichés sur le panneau prévu à cet effet à l'entrée de la salle à manger. Les régimes alimentaires peuvent être assurés sur demande ou avis médical.



- **Le courrier**

Le courrier à l'arrivée est distribué en mains propres. Pour le courrier au départ, une boîte aux lettres est à votre disposition dans la petite entrée.

- **Les animaux domestiques**

Les animaux domestiques sont acceptés sous réserve qu'ils ne constituent pas une gêne pour les autres résidents (bruit...) et que le résident s'en occupe personnellement.

- **Les pourboires**

Les prestations sont rendues tous services compris. Par conséquent, les pourboires ou dons au personnel sont interdits.

- **La vie affective des résidents**

Le personnel de **la Villa Jeanne d'Arc** est attentif à ce que soit respecté le droit de l'individu à une vie affective et sexuelle et aux règles qui le définissent sur le plan des convenances sociales.

La sexualité des personnes âgées en institution est un sujet mal connu, souvent évité et tabou, qui a fait l'objet d'une réflexion dans l'établissement.

4.6. La prise en charge médicale et paramédicale

Chaque résident peut faire appel au médecin ou à l'auxiliaire médical de son choix, dès lors qu'il a signé une convention avec **la Villa Jeanne d'Arc** et peut par conséquent y intervenir.

Les honoraires des intervenants extérieurs libéraux, non couverts par le forfait versé à l'établissement, sont à la charge du résident et sont à régler séparément.

La Villa Jeanne d'Arc assure une surveillance médicale et paramédicale régulière.

Le médecin coordonnateur est chargé de piloter le projet de soins de l'établissement et de coordonner la prise en charge gériatrique.

Les actes médicaux de cette équipe, de même que les soins infirmiers prescrits et les interventions de la **psychologue** et de la **psychomotricienne**, sur prescription, sont pris en charge par l'établissement.

Lorsque la prise en charge médicale dépasse le cadre des soins apportés dans **la Villa Jeanne d'Arc**, ou en cas d'urgence, un transfert est assuré vers un établissement de santé. Une convention est passée entre l'établissement et le Centre Hospitalier d'Eaubonne-Montmorency.

Selon les actes à accomplir, le médecin pourra prévoir un transfert sur d'autres établissements plus spécialisés de la région.

En raison de l'urgence, de l'éloignement ou de l'absence de vos proches, de votre personne de confiance ou de votre représentant légal, l'établissement pourra être amené à se substituer à celui-ci ou à vos proches en vue de prendre une décision relative aux soins à prodiguer ou à une hospitalisation.

Le résident est encouragé à désigner une personne de confiance dont elle communiquera l'identité et les coordonnées à l'établissement.

Pour chaque résident, il est établi un dossier médical et un dossier de soins. Il est nécessaire de communiquer aux services tous les éléments utiles à la mise à jour du dossier.

- **Prélèvement pour sérodiagnostic**

Dans le cas où un professionnel de santé subirait un accident avec exposition au sang (A.E.S) en administrant un soin et que le statut sérologique du résident pour le VIH et l'hépatite ne serait pas connu, des tests de dépistage seront demandés après en avoir informé le résident. Le médecin informera le résident, de façon confidentielle, des résultats des analyses.



4.7. Respect des directives anticipées

La Villa Jeanne d'Arc accompagne les moments de fin de vie qui font l'objet de soins, d'assistance et de soutien adaptés dans le respect des souhaits, appartenances confessionnelles et des convictions de la personne et de ses proches.

Toutes les directives anticipées exprimées par les résidents sont scrupuleusement respectées. Si, toutefois, aucune directive n'a été notifiée à la Direction, les décisions sont collégalement prises avec la famille ou le représentant légal et l'équipe.

La présence des familles est facilitée et elle peut demander aide et conseils auprès des équipes. Le médecin reste disponible pour donner toutes informations souhaitées à la famille.

En cas de décès, la famille ou le représentant légal sont prévenus dans les meilleurs délais. Si un contrat obsèques a été établi, le résident ou la famille doivent en informer la direction.

4.8. La vie spirituelle

La visite d'un ministre du culte de votre choix est toujours possible sur demande. Une messe de culte catholique est célébrée sur place par un prêtre de la paroisse de Montmorency une fois par mois.

4.9. Les obligations civiques

A chaque fois qu'une consultation électorale a lieu, la direction facilite votre participation au vote, si vous le désirez.

4.10. Les prestations extérieures

Les résidents peuvent bénéficier de certains services ou soins dispensés à la Villa Jeanne d'Arc, mais qui ne sont pas inclus dans le prix de journée. Les tarifs sont affichés dans le bureau ou bien donnés lors d'une demande.

• Coiffeur

Un coiffeur intervient dans l'établissement. Les rendez-vous sont pris au bureau.

• Pédicure

Chaque résident est libre de faire appel au pédicure de son choix. Certains pédicures interviennent régulièrement dans l'établissement.





**Le Résident (ou son représentant) atteste avoir pris connaissance
de l'ensemble des dispositions du Règlement de Fonctionnement**

A.....

Le.....

Signature (qualité)



8, rue Notre Dame • 95160 Montmorency
Téléphone : 01 39 64 21 88 • www.villajeannedarc.fr

