Comité deS AGES
Du Pays Trithois

Règlement de fonctionnement
De la résidence « Harmonie »

Établissement public entrant dans la catégorie des établissements sociaux et médico-sociaux
Conformément au code de l'action sociale et des familles et à la loi n°2002-2 du 2 janvier 2002 rénovant l'action sociale et médico-sociale.

Pour tous renseignements

Le personnel administratif est à la disposition des résidents et du public :
Du lundi au vendredi
De 8h30 à 12h30 et de 13h30 à 18h00
Et le samedi de 8h30 à 12h00

Nous contacter

03.27.23.78.00

cdesages.accueil@cdesages.com

www.cdesages.com

Comité deS AGES du Pays Trithois

Comité deS AGES du Pays Trithois
Rue Pierre Brossolette – Aulnoy lez valenciennes
BP 70355
59304 VALENCIENNES CEDEX

SOMMAIRE

ARTICLE 1 : DISPOSITIONS GÉNÉRALES « ACCUEIL ET ADMISSIONS » 3

ARTICLE 2 : LES ESPACES ET LA SÉCURITÉ 7

ARTICLE 3 : L'HÔTELLERIE ET LA RESTAURATION 9

ARTICLE 4 : LES SOINS 11

ARTICLE 5 : LE PASA « PÔLE D'ACTIVITÉS ET DE SOINS ADAPTÉS » 13

ARTICLE 6 : LA VIE SOCIALE 14

ARTICLE 1 : Dispositions générales « Accueil et admissions »

L'accueil et le séjour dans la résidence s'inscrivent dans le respect des principes et des valeurs définis par la charte des droits et libertés de la personne accueillie. (Remise en annexe 6 du contrat de séjour).

Le projet d'établissement définit le cadre de référence de l'action des professionnels, du projet de vie et du projet de soin.

Il définit les missions, les orientations, les valeurs sur lesquelles les professionnels vont s'appuyer dans leur action quotidienne.

Il est à votre disposition sur le site internet de la résidence : **www.cdesages.com**

Question n°1 : A qui est remis le règlement de fonctionnement ?

Le règlement de fonctionnement est remis à chaque résident lors de son entrée dans la résidence, et le cas échéant, à son représentant légal.

Question n°2 : **Combien de personne peut accueillir la résidence ?**

La résidence « Harmonie » peut accueillir 55 résidents d'au moins 60 ans, sauf si dérogation (52 en hébergements permanents et 3 hébergements temporaires).

Question n°3 : Comment se passe mon admission ?

L'admission est prononcée par le Directeur de la résidence après un 1er avis d'un point de vue médical du médecin coordonnateur.

Si la demande est recevable, une rencontre est organisée entre le médecin coordonnateur, le cadre de santé, la personne âgée et la famille afin de définir les besoins et les attentes de la personne âgée et également d'avoir son consentement.

Lors de votre admission, il vous est demandé transmettre des informations administratives et médicales nécessaires à votre accompagnement (la liste est dans le dossier d'accompagnement gérontologique).

Afin de faciliter vos relations entre la résidence et votre entourage, vous avez la possibilité de nommer un référent familial.

Vous pouvez également nommer une personne de confiance. Celle-ci sera consultée dans le cas où vous ne pourriez pas exprimer votre volonté et recevoir toute l'information nécessaire. Cette désignation se fait dans le contrat de séjour en (annexe 2), elle peut être révocable à tout moment.

Question n°4 : **Que comprend le tarif hébergement ?**

Le tarif hébergement comprend :

- L'administration générale,
- L'accueil hôtelier,
- La restauration,
- L'entretien,
- L'animation
- La vie sociale

Le tarif est révisable chaque année par un arrêté du Président du Conseil Départemental.

Question n°5 : **Que comprend le tarif soins ?**

La résidence relève de l'option tarifaire partielle : les frais relatifs aux interventions :

- Médecin coordonnateur
- Professionnels médicaux ou paramédicaux (ergothérapeute, psychomotricien, psychologue, pédicure)
- Les frais de laboratoire et de radiologie

Un montant issu de la sécurité sociale est versé à la résidence par l'ARS Hauts de France, chaque année.

Question n°6 : Que comprend le tarif dépendance ?

Le tarif dépendance comprend, les aides apportées par l'équipe de la résidence concernant :

- la prise des repas,
- la toilette, l'habillage/déshabillage,
- les déplacements internes
- l'incontinence

La résidence percevant directement l'Allocation Personnalisée à l'Autonomie (APA), un ticket modérateur égal au tarif des personnes en GIR 5 et 6 est facturé au résident.

Le tarif est révisable chaque année par un arrêté du Président du Conseil Départemental.

Question n°7 : **Qui est chargé de l'encaissement de nos frais de séjour et comment sont-ils payable ?**

La résidence « Harmonie » est un établissement public, c'est donc le

Trésor Public, place de la Concorde à Trith-Saint-Léger, qui est chargé de l'encaissement de vos frais de séjour.

Ces frais de séjour sont payables mensuellement, à terme à échoir au service comptabilité du Comité deS AGES du Pays Trithois, chaque 2ème mardi du mois.

Question n°8 : En cas d'absence, y a-t-il une somme de retirer sur mes frais de séjour ?

En cas d'absence de moins de 72h, aucune minoration du tarif.
Au-delà, un forfait hospitalier est déduit sur les frais de séjour.

Chaque résident est libre d'aller et venir. Il est néanmoins demandé de prévenir le service afin d'éviter toutes inquiétudes.

Question n°9 : Est-il possible d'avoir des aides pour réduire le montant de ma facture ?

Quand vos revenus ne permettent pas de régler les frais de séjour, vous pouvez éventuellement prétendre :

- L'aide sociale aux personnes âgées (demande à faire auprès du Conseil Départemental).
- L'APL (demande faite par nos services auprès de la caisse d'allocations familiales ou MSA)
- L'APA (versée directement à la résidence pour les personnes en GIR 1 à 4).

Question n°10 : Si je souhaite quitter la résidence, y a-t-il un préavis ?

Vous avez le droit d'exercer votre droit de rétractation, par écrit dans un délai de 15 jours à compter de la signature du contrat de séjour ou de votre admission dans la résidence. Dans ce cas, pas de préavis, en revanche vous devrez vous acquitter du prix de la durée de séjour effectif.

Passé ce délai, vous pouvez résilier à tout moment, le contrat de séjour par lettre recommandée avec accusé de réception ou par lettre remise en main propre contre récépissé au directeur de la résidence, à condition de respecter un délai de préavis d'un mois avant la date de départ.

Question n°11 : Si mon état de santé ne me permet plus de rester dans la résidence, que se passe t-il ?

Si votre état de santé ne vous permet plus de rester dans la résidence, des mesures appropriées en concertation avec votre référent familial, le médecin traitant, le directeur, le médecin coordonnateur et vous-même.

Après concertation, le directeur notifie sa décision par lettre recommandée avec accusé de réception. La chambre doit être libérée au plus tard à la date prévue pour le départ.

Question n°12 : **Si je ne respecte pas ce qui est inscrit dans le contrat de séjour ou le règlement de fonctionnement de la résidence que m'arrive t-il ?**

Si vous ne respectez pas le contrat de séjour ou le règlement de fonctionnement que vous avez signé. Vous recevrez une mise en demeure, par lettre recommandé avec accusé de réception. Si dans un délai d'un mois votre comportement n'a pas changé, le directeur se réserve le droit de résilier votre contrat. Votre logement devra être libéré dans un délai de 30 jours à la date de réception de la décision.

Question n°13 : **Si je ne règle pas mes frais de séjour, qu'arrive t-il ?**

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.

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

Question n°14 : **à mon décès, quand doit-on libérer la chambre ?**

A votre décès, le représentant légal et/ou les référents désignés sont immédiatement informés du décès.

Tous vos souhaits seront respectés.

Votre famille sera invitée à libérer la chambre au plus tard 3 jours après les obsèques, sauf cas particulier de scellés.

Question n°15 : Est-ce que je peux garder mon médecin traitant, kinésithérapeute, pharmacie… ?

Vous gardez le libre choix sur votre médecin, kinésithérapeute, pharmacie…
Votre médecin et kinésithérapeute devront néanmoins signés une convention avec la résidence, si cela n'a pas déjà été fait. (Annexe 5 du contrat de séjour).

Question n°16 : Les transports à l'extérieur de la résidence sont-ils à ma charge ?

Les transports en ambulance ou V.S.L., validés par un bon de transport

établi par un médecin, sont pris en charge par la sécurité sociale du résident, à l'exception des transports liés à l'urgence de soins (SAMU, POMPIERS…).

Les autres transports sont considérés comme déplacement personnel et donc à la charge du résident.

Question n°17 : Est-il possible de garder mes objets de valeur et mon argent dans ma chambre ?

Vous pouvez disposer librement de votre patrimoine, de vos revenus, de vos biens, effets et objets personnels. Vous pouvez demander à la résidence de vous mettre à disposition un petit coffre fort dans votre chambre.

Question n°18 : Faut-il que je prenne une assurance « responsabilité civile » ?

Oui, la résidence est assurée pour l'exercice de ses différentes activités. Vous devez néanmoins prendre une assurance responsabilité civile individuelle. (L'attestation devra être fournie annuellement au secrétariat).

ARTICLE 2 : Les espaces et la sécurité

Question n°19 : Comment est ma chambre ?

- La résidence met à votre disposition :
- Un lit médicalisé à hauteur variable
- Un chevet
- Un espace toilette comprenant lavabo, WC et douche.

Vous devez venir avec votre garde robe.

La chambre étant votre espace privé, il est possible et même souhaitable de la personnaliser en apportant des petits meubles, bibelots, photos…. Ceci devant toutefois rester compatible avec la surface disponible.

Toutefois, l'attribution d'une chambre n'a pas de caractère définitif, un changement du lieu d'hébergement peut par exemple intervenir :

- Soit à votre demande pour convenances personnelles, si l'organisation et le fonctionnement de la résidence le permettent,
- Soit à a la demande du cadre de santé ou du médecin coordonnateur, si l'état de santé et/ou de dépendance du résident le nécessite.

Question n°20 : Est-il possible d'avoir le téléphone, la télévision, le WIFI dans ma chambre ?

Oui, les chambres peuvent être équipées d'un téléphone avec ligne directe. En faire la demande auprès de l'accueil de la résidence. (Appels facturés chaque mois selon le tarif en vigueur).

Une prise de télévision et l'installation générale permet l'accès à la TNT, vous pouvez donc apporter votre téléviseur sous réserve que celui-ci ait moins de 10 ans ou qu'il ait subi une révision récente chez un technicien. Attention, la redevance due pour votre poste de télévision est à votre charge, si vous y êtes assujetti.

La résidence est équipée de la WIFI, vous pouvez demander le code WIFI à l'accueil de la résidence.

Question n°21 : Qui entretien ma chambre ?

L'entretien de votre chambre (ménage, petits travaux de réparation) est assuré par le personnel de la résidence et, est donc compris dans le prix de journée.

Question n°22 : s'il y a le feu que faut-il faire ?

La résidence prend toutes les mesures nécessaires pour assurer la sécurité des résidents dans le respect de la liberté de chacun et de son droit légitime aux risques.

Il vous est donc conseillé de lire dans les couloirs des services, les affichettes et les plans d'évacuation sur lesquelles sont notées les consignes en cas d'incendie.

Il faut notamment :
- Rester calme,
- Ne jamais prendre l'ascenseur,
- Ne jamais revenir en arrière sans y avoir été invité
- Suivre les indications du personnel.
- Ne pas encombrer les issues de secours
- Ne pas fumer dans les chambres et dans tout local non spécifiquement prévu à cet effet.

Le personnel reçoit une information spécifique incendie, une fois par an, organisée par une société extérieure. Les installations électriques, ascenseur, chauffage font l'objet de maintenance régulière. Les normes de sécurité et d'hygiène sont en place.

Question n°23 : Que se passe t-il dans la résidence en cas de déclenchement du plan Vigipirate ?

Dans le contexte de déclaration de l'état d'urgence et du dispositif Vigipirate, la résidence est amenée à prendre des mesures complémentaires pour garantir la sécurité des résidents et du personnel.

Ces mesures portent notamment :

Sur la surveillance de l'entrée principale de la résidence.

- Des formations aux premiers secours et gestes qui sauvent pour le personnel.
- Affichage à l'entrée de la résidence du logo

- Affichage, d'affiche « Réagir en cas d'attaque terroriste » dans la résidence.
- Diffusion d'une brochure « vigilance attentats : les bons réflexes » à l'ensemble du personnel.
- Diffusion d'une brochure « stop-djihadisme.gouv.fr sur la radicalisation » à l'ensemble du personnel.

Question n°24 : On m'a dit que les personnes âgées étaient souvent la cible de personnes malveillantes, que faut-il que je fasse pour ne pas me faire avoir ?

Petits règles de sécurité pour éviter les arnaques.

- Si une personne vient dans votre chambre pour vous faire signer quoique ce soit, parlez en d'abord avec vos proches.

- Ne donnez jamais votre carte bleue, vos coordonnées bancaires, chèques signés en blancs, à une personne que vous ne connaissez pas. Parlez-en à votre proche, ou à l'accueil de la résidence.

- Si vous recevez un coup de fil ou un email suspect d'une personne se faisant passer pour un proche, vous réclamant de l'argent, dites lui que vous allez le rappeler et vérifiez auprès de vos proches.

- Signalez à l'accueil de la résidence, toutes personnes qui vous sembleraient suspectes.

ARTICLE 3 : L'hôtellerie et la restauration

Question n°24 : Qui confectionne les repas, qu'elles sont les horaires et où sont-ils servis ?

Les repas sont préparés par les cuisiniers de la résidence.

Les horaires sont les suivants :

- Petit déjeuner : à partir de 7h, le résident a le libre choix de l'horaire et du lieu,
- Déjeuner : à partir de 12h, dans la salle à manger de l'unité de vie ou en salle de restaurant
- Goûter : à partir de 15h30
- Dîner : à partir de 18h45 en salle à manger de l'unité de vie
- Tisane : à partir de 22h

Les menus, vous sont remis chaque semaine.

Une commission de restauration se réunit chaque mois afin d'étudier les menus du mois à venir.

Question n°25 : Ma famille peut-elle venir manger avec moi ?

Votre famille peut à tout moment venir partager votre repas en salle de restaurant. Le prix du repas invité est transmis dans l'annexe 1 du contrat de séjour. Il vous est demandé de prévenir l'accueil de la résidence 72h à l'avance.

Question n°26 : Est-il possible de conserver de la nourriture dans ma chambre ?

Oui, la chambre étant votre domicile personnel, vous pouvez y détenir vos propres provisions et boissons dans la mesure où elles sont consommées dans le respect de la vie collective et des prescriptions médicales éventuelles. Vous devez veiller à la bonne conservation de ces denrées périssables.

Question n°27 : Que me faut-il comme linge personnel et qui est chargé de son entretien ?

Le linge de maison (draps, linge de toilette…) est fourni et entretenu par la résidence.

Le linge personnel peut être entretenu par notre prestataire extérieur, cela n'entraine pas de coût supplémentaire sur le prix de journée, néanmoins, en cas de perte ou de détérioration de votre linge, la résidence dégage toute responsabilité.

Un trousseau vous est donné à titre indicatif mais, vous devez bien sûr continuer à tenir compte de vos habitudes vestimentaires.

Il vous appartient de gérer votre trousseau régulièrement (élimination du linge usagé ou de taille inadaptée par exemple).

ARTICLE 4 : Les soins

Tous les intervenants, qu'ils soient salariés de la résidence, qu'ils exercent à titre libéral ou à titre bénévole sont soumis au secret professionnel.

Question n°28 : Comment se passe mes soins ?

Vous avez le droit au professionnalisme et à une attention constante du personnel, lequel fait tout son possible pour que vous trouviez bien être et réconfort.

Le personnel s'emploie à maintenir votre autonomie en vous aidant à accomplir les gestes essentiels de la vie quotidienne sans toutefois se substituer à vous.

Le personnel frappe systématiquement à la porte avant de pénétrer dans votre chambre, et attend que vous répondiez avant d'entrer, si vous êtes en mesure de le faire.

Question n°29 : Comment se passe l'accompagnement à la toilette ?

Afin de respecter votre intimité, les toilettes et les soins sont effectués avec la porte de la chambre ou de la salle de bains fermée, en dehors de la présence de visiteurs éventuels.

Vous devez fournir et réapprovisionner les produits de toilette (savon, shampoing….).

Question n°30 : En cas de canicule que se passe t-il ?

Un plan « Canicule » actualisé chaque année en lien avec les instances départementales est mise en place au profit des personnes âgées.

La résidence dispose de plusieurs espaces climatisés ou rafraîchis.

Les menus et animations sont adaptés à la chaleur.

Question n°31 : La personne de confiance et les directives anticipées, c'est quoi ?

La personne de confiance se définit comme étant choisie pour accompagner la personne dans ses démarches quotidiennes médicales et, si celle-ci ne peut plus s'exprimer lors de sa fin de vie, pour témoigner de ses volontés.

La personne ainsi désignée, tenue à un devoir de confidentialité, doit donner son accord écrit.

Les directives anticipées sont des instructions écrites que toute personne majeure, peut rédiger. Elles donnent la conduite à tenir en fin de vie, dans le cas où la personne ne serait plus en capacité d'exprimer sa volonté.

Les directives anticipées sont valables sans limite de temps mais sont toujours modifiables. La dernière version étant celle qui sera prise en compte par le corps médical.

Elles sont rédigées soit par la personne elle-même, soit par un tiers devant deux témoins (dont éventuellement la personne de confiance si elle a été désignée) dans le cas d'une impossibilité à écrire seul. (Annexe 2 du contrat de séjour).

Question n°32 : Est-ce que je peux me déplacer seul dans la résidence ?

Oui, la liberté d'aller et venir est un droit fondamental de la personne humaine.

Cette liberté s'interprète de manière extensive et prend avis sur les notions d'autonomie, de vie privée et de dignité de la personne. Le problème est donc d'arriver à concilier deux principes apparemment opposés, la liberté et la sécurité, au cas par cas, pour tendre vers un maximum de liberté avec un minimum de danger. (Annexe 4 du contrat de séjour)

Dans le cadre de la prévention des risques de sortie des résidents désorientés à l'insu du personnel, la résidence s'est équipée d'un dispositif de sécurisation des résidents. Un bracelet anti-fugue est mis au poignet du résident uniquement sur prescription médicale. Ce bracelet est utilisé quand aucune autre solution ne peut être apportée pour assurer la sécurité du résident.

Question n°33 : Est-ce que systématiquement on va me mettre les barrières au lit ?

Non, la contention se caractérise par tous les moyens, méthodes, matériels qui empêchent ou limitent les capacités de mobilisation volontaire de tout ou une partie du corps dans le seul but d'obtenir de la sécurité pour une personne âgée

qui présente un comportement estimé dangereux pour lui ou mal adapté (risque de chute, pas de maintien au fauteuil, agitation…).

La mise en place d'une contention fait suite à une réflexion de l'équipe pluridisciplinaire et une prescription médicale.

La résidence s'engage à informer le résident et/ou sa famille ainsi qu'à rechercher un consentement de toutes les parties concernées. Des évaluations du bien fondé du maintien de la contention sont réalisées régulièrement.

Question n°34 : Y a-t-il un projet de vie individualisé dans la résidence ?

Oui, les soins s'articulent autour d'un projet de vie individualisé qui prend en compte (Voir avenant au contrat de séjour) :

1. L'état de dépendance du résident (favoriser le maintien de l'autonomie et la mise en valeur des acquis conservés par le résident et stimulation lors des actes de la vie quotidienne).
2. Le respect de la dignité et de l'intimité de la personne et donc le respect de l'accès privé de la chambre, domicile du résident.
3. Les besoin de vie sociale et affective du résident. (la famille peut apporter son aide au résident dans les actes de la vie quotidienne).
4. La prévention et le soulagement de la douleur (l'équipe s'engage à mettre en œuvre tous les moyens dont elle dispose pour la soulager, une évaluation régulière permet d'ajuster le traitement).
5. L'accompagnement du résident en fin de vie ainsi que sa famille (au moment et après le décès).

ARTICLE 5 : Le PASA « Pôle d'Activités et de Soins Adaptés »

Question n°35 : Le PASA c'est quoi ?

Le pôle d'activités et soins adaptés (PASA) permet d'accueillir dans la journée les résidents de la résidence « Harmonie » (12 places) ayant des troubles du comportement modérés.

Des activités sociales et thérapeutiques (ateliers de réadaptation, de rééducation…) sont proposées aux résidents au sein de ce pôle. (Voir avenant au contrat de séjour).

ARTICLE 6 : La vie sociale

Chaque résident est libre d'organiser sa journée comme bon lui semble, dans le respect toutefois de l'organisation du service.

Question n°36 : Est-ce que je peux continuer à recevoir mon courrier ?

Oui, votre courrier, vous est remis chaque matin.

Vous conservez vos propres abonnements de presse (journal, TV…).
Vous pouvez vous faire aider pour l'ensemble de vos lectures, ainsi que pour répondre à votre courrier.

Le courrier que vous aurez affranchi sera à déposer à l'accueil de la résidence avant la levée du courrier à 14h30.

À votre départ, vous ou votre famille devront faire en sorte que votre courrier soit acheminé vers une nouvelle adresse.

Question n°37 : Y a-t-il des règles à respecter dans la résidence et quels sont mes droits ?

Oui, vous vous devez de :

Respecter les autres (personnels et résidents) dans l'esprit des valeurs communes développées au sein de la résidence,

Ne pas tenir des propos ni avoir une attitude qui peuvent porter atteinte moralement à l'honorabilité des autres résidents,

Observer une propreté corporelle (dans le respect des habitudes de vie),

Respecter le sommeil et la tranquillité des voisins,

Respecter le personnel,

Respecter le matériel, tous dégâts ou dégradations volontaires dans la résidence ou le jardin seront réparés aux frais de ceux qui les auront commis,

Ne pas faire de legs, dons ou avantages financiers de toute nature aux personnels de la résidence, administrateurs,

Ne pas vendre ou acheter de biens (maison, meuble, voiture…) aux personnels de la résidence,

Vous avez le droit :

- À l'information, la communication (journaux, télévision…)
- À la liberté d'échanges, d'idées, d'opinions, de conscience et des pratiques religieuses,
- D'aller et venir,
- De préserver votre autonomie
- Aux soins,
- Aux visites, aux relations familiales,
- À la protection juridique,
- De conserver votre patrimoine,
- Au respect de votre vie privée, des valeurs du projet de vie,
- À la qualification des intervenants,
- D'effectuer des activités,
- D'accès au téléphone
- Au respect de votre dignité et à l'accompagnement de fin de vie.
- D'exprimer votre satisfaction vis-à-vis du personnel par un mot gentil ou un sourire qui sont les plus belles des récompenses.

Question n°38 : Y a-t-il des animations dans la résidence et sont-elles payantes ?

Les animations quotidiennes organisées par la résidence ne sont pas payantes. Chacun est invité à y participer.

Le programme mensuel est affiché dans les différents services de la résidence et sur le site internet www.cdesages.com.

Des photographies sont régulièrement prises pour relater les activités et loisirs proposés. Elles sont diffusées dans la résidence, sur le site internet, sur la page facebook et parfois dans la presse.

Chaque citoyen ayant le droit au respect de sa vie privée, vous avez le droit de vous opposer à la diffusion de votre image. A votre entrée, nous vous demandons de nous signer une autorisation au droit à l'image (annexe du contrat de séjour).

Les bénévoles qui souhaiteraient participer à l'organisation d'activités au sein de la résidence, doivent signer une « charte de bénévolats » auprès de la direction.

Question n°39 : Est-il possible de me faire coiffer dans la résidence ?

Oui, plusieurs coiffeuses interviennent ponctuellement dans la résidence, leurs services sont à la charge du résident. Les noms et tarifs des coiffeuses sont affichés à l'entrée du salon de coiffure. Les rendez-vous peuvent être demandé auprès de l'accueil.

Question n°40 : Est-il possible de fumer ou consommer de l'alcool dans la résidence ?

Selon le décret n°2006-1386 du 15 novembre 2006 fixant les conditions d'application de l'interdiction de fumer dans les lieux affectés à un usage collectif, il est rappelé aux résidents et leur famille qu'il est strictement interdit de fumer dans l'enceinte de la résidence.

Le résident doit faire preuve de modération dans sa consommation d'alcool.

Question n°41 : Est-ce que mes proches peuvent venir avec leur animal de compagnie ?

Pour des raisons d'hygiène et de sécurité au sein de la résidence, les animaux personnels (chat, chien…) ne sont pas admis. Cependant, l'entourage du résident peut lui rendre visite en compagne d'un animal sans gêner les autres résidents.

Question n°42 : Est-il possible de continuer à pratiquer ma religion au sein de la résidence ?

La liberté de conscience est un droit reconnu à tous.

Les conditions de la pratique religieuse ou philosophique, y compris la visite de représentants des différentes confessions, sont facilitées aux résidents qui en font la demande.

Le personnel et les résidents s'obligent à un respect mutuel des croyances, convictions et opinions.

Ce droit à la pratique religieuse s'exerce dans le respect de la liberté d'autrui et sous réserve que son exercice ne trouble pas le fonctionnement normal de la résidence.

Pour information, un office catholique est organisé chaque mois dans la résidence.

Question n°43 : Est-il possible de continuer à exercer mes droits civiques ?

Oui, à chaque élection, la direction facilite la participation des résidents, vous avez la possibilité d'établir une procuration. En faire la demande à l'accueil de la résidence.

Question n°44 : Si je suis témoin ou victime de maltraitance que dois-je faire ?

Toute personne qui constate un acte portant atteinte à une autre personne doit en informer immédiatement le personnel de service.

Le personnel a l'obligation de dénoncer les faits de maltraitance dont il est témoin dans l'exercice de ses fonctions. Il est alors protégé conformément à la législation en vigueur.

La direction donnera les suites appropriées à tout acte éventuel de maltraitance physique, psychique ou morale, matérielle et financière, de négligence active ou passive dont elle pourrait avoir connaissance.

Chacun a également la possibilité de recourir à ALLO MALTRAITANCE au N° 3977

Question n°45 : Si je rencontre un problème, à qui dois-je le faire savoir ?

La résidence est engagée dans une démarche d'auto évaluation de la qualité des prestations qu'elle délivre par une évaluation externe de sa qualité (tous les 5 ans).

La direction se tient à la disposition des résidents et de leurs familles souhaitant faire entendre une remarque, soit par téléphone, soit au cours d'un rendez-vous, le résident peut être accompagné de la personne de son choix lors de celui-ci.

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 résidence, afin que toutes les leçons utiles puissent être tirées du problème soulevé.

Des personnes qualifiées sont nommées conjointement par le Préfet et le Président du Conseil Départemental, elles ont pour mission, sans pouvoir de contrainte, de trouver des solutions par le dialogue aux conflits entre les résidents et l'établissement.

Nom et coordonnée du médiateur pour le territoire valenciennois :

Monsieur Denis VANLANCKER
06.88.61.86.92
Vanlancker.denis@gmail.com

Question n°46 : Y a-t-il un conseil de la vie sociale dans la résidence ?

Non, un constat de carence a été dressé le 10 février 2015 conformément au décret n°2005-1365 du 2 novembre 2005.

Par ailleurs d'autres formes de participation sont mises en place :

- Commission de restauration une fois par mois
- Réunion concernant la mise en place des animations, une fois par an
- Réunion d'information « le temps des familles » par le psychologue 5 fois par an
- Boite à idées à disposition des résidents et de leurs familles.

Question n°47 : Les informations que je vous transmets sont-elles sécurisées ?

Les dossiers des résidents sont informatisés et ont fait l'objet d'une déclaration auprès de la commission nationale informatique et libertés (CNIL).

La résidence prend toutes précautions utiles afin de préserver la sécurité des informations et notamment empêcher qu'elles ne soient déformées, endommagées ou communiquées à des tiers non autorisés.

Toutes personnes justifiant de sont identité a le droit d'obtenir les informations nominatives la concernant ainsi que leur communication.