

REGLEMENT DE FONCTIONNEMENT EHPAD – USLD – PUV – FAM – FAS

Le présent document est établi conformément aux dispositions de l'article L 311-7 du Code de l'Action Sociale et des Familles ainsi que celles du décret n° 2003-1095 du 14 novembre 2003 relatif au règlement de fonctionnement. Le présent règlement s'inscrit dans la continuité du règlement intérieur disponible sur le site internet du CHDB. Il s'adresse aux usagers et à tous les acteurs de l'établissement et définit les règles générales et permanentes d'organisation et de fonctionnement des structures d'hébergement du Centre hospitalier départemental de Bischwiller (CHDB) dans le respect des droits et des libertés de chacun. Il précise les modalités d'association de la famille à la vie de l'établissement.

Ce règlement intègre ainsi les dimensions de l'accueil et du séjour :

- à la **petite unité de vie** (PUV) « Eugène Lambling »,
- en **établissement d'hébergement pour personnes âgées dépendantes** (EHPAD),
 - EHPAD « Les Roseaux »
 - EHPAD « Les Erables »
 - EHPAD « Les Jardins d'Emeraude »
 - EHPAD « UVP - Les Jardins d'Emeraude »
 - EHPAD « Le Clos Fleuri »
 - EHPAD « L'Orée du Bois »
- en **unité de soins de longue durée** (USLD),
- en **foyer d'accueil médicalisé** (FAM)
 - FAM « St Jean »
 - FAM « Le Colibri »
- en **foyer d'accueil spécialisé** (FAS)
 - FAS « Les Magnolias »
 - FAS « Le Colibri ».

La majorité des clauses de ce règlement sont générales à l'ensemble des modalités de prise en charge. Toutefois, des précisions sont données sur les particularités, s'il y a lieu, d'une ou de plusieurs de ces structures.

Lors de l'admission, le règlement de fonctionnement accompagné du livret d'accueil de l'utilisateur au CHDB et du contrat de séjour spécifique à chaque type de structure, est remis à chaque résident/patient ou à son représentant légal. Le personnel du CHDB est à leur disposition pour en faciliter la compréhension.

Le présent règlement est révisé à chaque fois que nécessaire. Chaque rectification significative apportée est présentée au Conseil de la Vie Sociale. De plus, l'utilisateur ou leurs représentants légaux sont informés de celle-ci par tous les moyens utiles.

Le règlement de fonctionnement précise les éléments suivants :

1. GARANTIE DES DROITS DES USAGERS ET OBLIGATIONS2
2. FONCTIONNEMENT DU SERVICE.....5
3. REGLES DE VIE EN COLLECTIVITE.....10

1. Garantie des droits des usagers et obligations

1.1. DROITS ET LIBERTÉS DES USAGERS

L'accueil et le séjour dans l'établissement s'inscrivent dans le respect des principes et valeurs définies par la charte des droits et libertés de la personne âgée dépendante de la Fondation nationale de gérontologie et par la charte des droits et libertés de la personne accompagnée. Ces chartes sont affichées au sein de l'établissement et figurent dans le livret d'accueil de l'utilisateur au CHDB remis aux usagers au moment de l'admission.

L'utilisateur a droit au respect de ses libertés fondamentales qui s'expriment dans une considération réciproque avec les personnels, les intervenants extérieurs, les autres usagers et les proches. La loi fondamentale du 2 janvier 2002 cite dans son premier article : « L'action sociale et médico-sociale tend à promouvoir [...] l'autonomie et la protection des personnes, la cohésion sociale, l'exercice de la citoyenneté, à prévenir les exclusions et à en corriger les effets ».

Ces libertés fondamentales sont précisées dans l'article L.311-3 du Code de l'Action Sociale et des Familles :

- le respect de sa dignité, de son intégrité, de sa vie privée, de son intimité et de sa sécurité ;
- la liberté d'opinion et d'expression ;
- une prise en charge et un accompagnement individualisé de qualité favorisant son développement, son autonomie et son insertion, adapté à son âge et à ses besoins, respectant son consentement éclairé qui est systématiquement recherché lorsque la personne est apte à exprimer sa volonté et à participer à la décision. A défaut, le consentement de son représentant légal est recherché ;
- la confidentialité des informations le concernant ;
- l'accès à toute information ou document relatif à sa prise en charge, sauf dispositions législatives contraires ;
- une information sur ses droits fondamentaux et les protections particulières légales et contractuelles dont elle bénéficie, ainsi que sur les voies de recours à sa disposition ;
- la participation directe ou avec l'aide de son représentant légal à la conception et à la mise en œuvre du projet d'accueil et d'accompagnement qui la concerne.

1.2. PROJET D'ETABLISSEMENT

Le projet institutionnel traduit les droits et libertés des usagers au CHDB.

La PUV « Eugène Lambling », les EHPAD, les USLD, les FAM et les FAS sont des lieux de vie, de soins, de maintien de l'autonomie et d'accompagnement. Ces structures ainsi que les équipes pluridisciplinaires qui les composent, conformément au Projet d'établissement, se sont données pour mission d'offrir une qualité de vie et de soins en institution la plus adaptée et personnalisée possible aux personnes âgées et aux personnes handicapées qui y résident.

Ce projet d'établissement comporte 6 volets :

- Un projet médico soignant
- Un projet de soins infirmiers, de rééducation et médico technique
- Un projet management et efficience hospitalière
- Un projet qualité, gestion des risques et développement durable
- Un projet social et qualité de vie au travail
- Un projet adaptation de l'information hospitalière.

L'établissement favorise la vie sociale et relationnelle du résident/patient. Il a pour mission de rendre effectif le droit à la protection, à la sécurité y compris sanitaire et alimentaire, à la santé et aux soins, ainsi qu'à un suivi médical adapté. L'établissement est engagé dans une démarche de bientraitance et veille au bien-être et au respect de la personne âgée.

L'établissement s'emploie, dans l'ensemble des actions qu'il déploie, à maintenir le plus haut niveau d'autonomie possible de chacun des usagers dans la limite de ses capacités tout en respectant son libre arbitre.

Dans cet esprit, le personnel aide l'utilisateur à accomplir les activités essentielles de la vie quotidienne tout en favorisant le maintien de l'autonomie, en évitant de se substituer à lui.

1.3. PROJET DE VIE ET PROJET DE SOINS

L'établissement veille au respect des choix de l'usager, lui transmet les informations nécessaires à sa prise en soins pour lui permettre d'être « acteur de ses soins ».

En toute circonstance, le résident/patient dispose du libre choix entre les prestations et les soins proposés dans le cadre des dispositions réglementaires en vigueur. Son consentement éclairé est à chaque fois recherché en l'informant, par tous les moyens adaptés à sa situation, des conditions et des conséquences des soins proposés. En cours de séjour, l'accompagnement évolue en fonction des besoins afin d'être toujours le plus adapté possible à la situation.

Un **projet d'accompagnement personnalisé (PAP)** pour les résidents/patients des EHPAD/USLD et un **projet personnel individualisé (PPI)** pour le pôle accompagnement handicaps sont réalisés. Ces derniers constituent des outils de coordination visant à répondre aux besoins et attentes de la personne accueillie. L'élaboration de ce projet passe par une démarche de coconstruction entre la personne accompagnée/accueillie, l'équipe pluridisciplinaire et la famille. Ce projet est réévalué annuellement.

Afin de connaître les souhaits du résident/patient au cas où il ne pourrait plus exprimer sa volonté, ce dernier a la possibilité de désigner une personne de confiance (Article L 1111-6 du Code de la Santé Publique) ou de rédiger ses directives anticipées (Article L 1111-11 du Code de la Santé Publique). **Cette désignation qui permet d'améliorer la prise en soins est fortement recommandée. La rédaction des directives anticipées et la désignation de la personne de confiance sont révocables à tout moment.**

1.4. DONNÉES RELATIVES À L'USAGER

1.4.1. Règles de confidentialité

Le respect de la confidentialité des données relatives au résident/patient est garanti dans le respect de la réglementation en vigueur. En particulier, la consultation du dossier médical et de soins est exclusivement réservée au personnel médical et paramédical intervenant dans la prise en charge. Tous les agents du CHDB sont soumis au secret professionnel et à l'obligation de discrétion professionnelle pour tout ce qui concerne les faits et informations dont ils ont connaissance dans l'exercice ou à l'occasion de l'exercice de leur fonction.

1.4.2. Droit d'accès et de consultation du dossier médical

Tout résident/patient, ou son représentant légal, a accès à son dossier médical sur demande formulée conformément à la procédure d'accès au dossier en vigueur dans l'établissement et peut se faire accompagner par la personne de son choix. La communication des données peut s'effectuer avec un accompagnement par un professionnel de l'établissement si nécessaire.

Les ayants-droits d'un résident/patient décédé peuvent consulter son dossier, sauf volonté contraire exprimée par le résident/patient de son vivant afin d'établir la cause du décès, de défendre la mémoire du défunt ou pour faire valoir leurs droits. La demande doit également être formulée conformément à la procédure d'accès au dossier en vigueur dans l'établissement.

La consultation du dossier sur place est gratuite. Lorsque le demandeur souhaite la remise de copies, les frais de copie et d'envoi sont à sa charge.

1.5. RELATIONS AVEC LA FAMILLE ET LES PROCHES

La présence régulière de la famille et des proches contribue à l'intégration de l'usager à son nouveau domicile et conditionne favorablement la qualité du séjour. Si elle le souhaite et dès l'accueil, la famille est associée aux différentes étapes de l'admission et tout au long du séjour de son parent.

Pendant toute la durée du séjour, l'information, la communication et la concertation entre la famille et l'établissement doivent être privilégiées, notamment à travers la mise en place, l'évaluation et le réajustement du PAP ou PPI du résident/patient.

1.6. PROMOTION DE LA BIENTRAITANCE ET PRÉVENTION DE LA MALTRAITANCE

La « bientraitance » est un des objectifs prioritaires du Projet d'établissement. La Direction met tout en œuvre pour intégrer cette notion dans une culture institutionnelle. Tous les professionnels de l'ensemble des secteurs d'activités du CHDB se doivent d'adhérer et mettre en œuvre cette démarche et philosophie de « bientraitance ».

La Direction donnera les suites appropriées à tout acte présumé ou avéré de maltraitance physique, psychique ou morale, matérielle ou financière, de négligence active ou passive dont elle pourrait avoir connaissance. Les personnels ont l'obligation de signaler les faits de maltraitance dont ils sont témoins dans l'exercice de leurs fonctions. Ils seront protégés conformément à la législation en vigueur.

1.7. DIALOGUE, RECOURS ET MEDIATION

1.7.1. Recueil de la satisfaction des usagers

L'établissement est engagé dans une démarche d'amélioration continue de la qualité de ses prestations. Un recueil de la satisfaction des usagers est effectué grâce à des enquêtes de satisfaction spécifiques à chaque prise en charge.

Le responsable de la structure ainsi que le Directeur ou son représentant se tiennent à la disposition des usagers et de leurs familles s'ils souhaitent faire entendre une remarque ou obtenir des informations.

1.7.2. Gestion des plaintes et réclamations

Les litiges sont traités par le responsable de la structure. En cas d'absence de solution, l'affaire doit être portée par courrier devant le Directeur ou son représentant.

Chaque incident, réclamation ou plainte sera traité avec tout le soin exigé. Il existe au sein de l'établissement une Commission des usagers qui a pour mission de veiller au respect du droit des usagers et de contribuer à l'amélioration de la qualité de l'accueil des personnes accompagnées. Toutes les informations utiles (composition, missions et contacts) sont indiquées dans le livret d'accueil de l'utilisateur remis au moment de l'admission et affichées en structure.

1.7.3. Conseil de la Vie Sociale

Le conseil de la vie sociale (CVS) est une instance élue par les résidents/patients et les familles dans les établissements médico-sociaux du CHDB. Il donne son avis et fait des propositions sur toutes les questions liées au fonctionnement de l'établissement : qualité des prestations, amélioration du cadre de vie... Son rôle est consultatif.

Des conseils de la vie sociale se réunissent à minima trois fois par an, conformément au décret n° 2022-688 du 25 avril 2022 portant modification du conseil de la vie sociale et autres formes de participations.

Ces réunions sont un lieu d'échange et d'expression entre les usagers, familles et professionnels de l'établissement.

Les noms des représentants des usagers et des familles au CVS sont affichés au sein de chaque structure. Un compte rendu de chaque réunion fait également l'objet d'une diffusion par voie d'affichage.

1.7.4. Commission de vie

Des commissions de vie peuvent être organisées. Elles permettent de recueillir les expressions des usagers au plus près de leur environnement sur le champ de la vie en collectivité, de la prise en soins, des animations, hôtelier, ...

1.8. OBLIGATION DE L'USAGER

Le personnel du CHDB doit être respecté. Le résident/patient et son entourage doivent avoir à l'égard du personnel un comportement correct (politesse - courtoisie). Aucune discrimination ne peut être tolérée à l'égard des soignants, qu'elle soit de sexe, de race, de couleur ou de culture. Toute infraction aux règles de respect du personnel et/ou de l'Institution peut faire l'objet de poursuites judiciaires.

Le Comité Social et Economique (CSE) est l'instance de représentation du personnel dans l'établissement. Il peut être consulté le cas échéant.

2. Fonctionnement du service

2.1. RÉGIME JURIDIQUE DE L'ÉTABLISSEMENT

Le CHDB est un établissement public de santé doté d'une autonomie juridique, administrative et financière. Une convention de Direction commune est signée entre le Centre hospitalier départemental de Bischwiller, le Centre hospitalier de Haguenau (CHH) et le Centre hospitalier intercommunal de la Lauter (CHIL).

2.2. ORGANISATION INTERNE

Le CHDB est un établissement spécialisé dans les soins et l'hébergement des personnes âgées et handicapées, quel que soit leur degré d'autonomie. L'expertise de la filière gériatrique permet à l'établissement d'assurer la continuité de la prise en charge du résident/patient dans un même lieu par un accompagnement adapté et respectueux de la personne.

L'organisation médicale et soignante de l'établissement s'articule autour de trois pôles cliniques :

- Le pôle « médecine et réadaptation »,
- Le pôle « hébergement et soins gériatriques »,
- Le pôle « accompagnement handicaps ».

Toutes les informations utiles concernant ces trois pôles sont indiquées dans les livrets d'accueil de l'utilisateur au CHDB remis au moment de l'admission.

L'établissement assure une permanence des soins 24h/24 sur le site principal : appel malade, personnel de nuit et garde médicale d'urgence.

Sur les sites extérieurs, les urgences médicales sont adressées au centre 15 ou au médecin traitant.

2.3. CONDITIONS D'ADMISSION

Pour les demandes d'admission, un dossier d'inscription doit être complété sur le site internet national « ViaTrajectoire ». Seul les dossiers avec les volets « médical » et « administratif » complets seront analysés par la commission d'admission.

Le dossier administratif doit comporter les pièces suivantes :

- ✓ La notice de renseignements, dûment complétée
- ✓ Un extrait de l'acte de naissance
- ✓ Une photocopie du livret de famille
- ✓ Une photocopie de la carte d'identité
- ✓ Une photocopie de l'attestation de la carte vitale et de l'assurance maladie complémentaire.
- ✓ Photocopie de l'avis d'imposition ou de non-imposition.
- ✓ Photocopie des justificatifs des pensions.
- ✓ Photocopie des 3 derniers relevés bancaires.
- ✓ L'engagement de paiement signé d'une part, par l'intéressé(e), d'autre part par ses obligés alimentaires, dans le cas où les ressources et les économies de l'intéressé(e) seraient insuffisantes pour couvrir la totalité des frais de séjour.
 - ✓ La photocopie de la quittance d'assurance responsabilité civile personnelle et d'assurance des biens et des objets personnels.
 - ✓ Une photographie récente.
 - ✓ Formulaire d'attestation de résiliation du matériel médical à domicile.

S'il y a lieu :

- ✓ Une photocopie du titre de séjour pour les personnes de nationalité étrangère.
- ✓ La photocopie de la carte d'invalidité.
- ✓ La photocopie du jugement de mise sous protection juridique du majeur protégé.
- ✓ Pour les personnes âgées de moins de 60 ans, un accord de la Maison départementale des personnes handicapées (MDPH) pour le placement en établissement pour personnes âgées.

Le dossier médical doit comporter :

- ✓ Le questionnaire médical complété et établi par le médecin traitant indiquant les traitements, les antécédents d'allergies, les vaccinations et son avis quant à la demande d'admission en structure d'hébergement.
- ✓ La carte de groupe sanguin.
- ✓ Les résultats des dernières analyses et radiographies.
- ✓ La carte de stimulateur cardiaque ou autres appareils éventuels.
- ✓ Les dispositions particulières dons d'organes, dons du corps à la science le cas échéant.
- ✓ Le formulaire de désignation d'une personne de confiance, le cas échéant.
- ✓ Les directives anticipées, le cas échéant.
- ✓ La fiche médicale de liaison de l'établissement d'origine si l'usager était hospitalisé ou déjà en hébergement.

Dans la mesure du possible, une visite des locaux est organisée par le cadre de la structure pour les futurs résidents/patients et leur famille avant l'admission.

La date d'arrivée du résident/patient est fixée d'un commun accord entre le résident/patient, son entourage et le service d'hébergement.

2.4. CONTRAT DE SEJOUR

Un contrat de séjour spécifique à chaque type d'accompagnement est signé entre les personnes accueillies et l'Etablissement conformément à la réglementation en vigueur. Lors de l'admission, un exemplaire du contrat est remis au résident/patient en même temps que le présent règlement de fonctionnement et le livret d'accueil de l'usager au CHDB. Le courrier attestant la signature du contrat de séjour signé est classé dans le dossier administratif du résident/patient. Une copie de cette attestation lui est transmise.

Les modalités de résiliation, de révision et d'actualisation du contrat de séjour sont précisées dans le contrat de séjour.

2.5. CONDITIONS DE FACTURATION ET DE PARTICIPATION FINANCIÈRE

2.5.1. Montant des frais de séjour

Les décisions tarifaires et budgétaires annuelles des autorités de tarification (Conseil départemental et Agence régionale de santé) s'imposent à l'établissement comme à chacun des usagers qu'il héberge.

Les modes de financement spécifiques aux différentes structures sont précisés dans leur contrat de séjour respectif.

L'établissement applique le tarif différencié, pour tous les nouveaux arrivants à compter du 1^{er} septembre 2026, qui fixe un tarif différent de celui du département pour les usagers qui ne relèvent pas de l'Aide Sociale à l'Hébergement.

Les frais de séjour sont à payer mensuellement et à terme échu auprès du receveur de l'établissement, à savoir le Trésor public de Bischwiller par le résident/patient ou sa famille. Les règlements peuvent se faire en ligne sur le site internet <http://www.payfip.gouv.fr> avec les codes « Collectivité », « Référence » et « N° d'entrée » présents sur l'avis. Ce moyen de paiement est disponible pendant 30 jours suivant la date d'émission du titre. Ce site est développé par la Direction Générale des Finances Publiques. Il est donc entièrement sécurisé et garantit la confidentialité des données.

Il est possible de mettre en place le prélèvement automatique des frais d'hébergement pour l'USLD, l'EHPAD, la PUV et l'Accueil de Jour. Le service des admissions est à solliciter pour activer celui-ci.

L'établissement répond également aux normes pour l'attribution d'allocations CAF :

- **L'Allocation logement (AL)** pour :
 - les EHPAD « Les Erables », « Les Roseaux »,
 - les FAM « Saint Jean », « Le Colibri »
 - les FAS « Les Magnolias », « Colibri »
 - les USLD
- **L'Allocation personnalisée au logement (APL)** pour :
 - les EHPAD « Jardins d'Émeraude », « Clos Fleuri », « Orée du bois », « UVP »,
 - la PUV,

permettant aux résidents/patients qui remplissent les conditions nécessaires d'en bénéficier.

Le service des admissions est à la disposition du résident/patient ou de son entourage pour les démarches administratives.

2.5.2. Dépôt de garantie

Dans le cadre d'un hébergement permanent, un dépôt de garantie est demandé lors de l'entrée dans l'établissement, sauf pour les bénéficiaires de l'aide sociale. Ce dépôt de garantie est égal à un mois d'hébergement. Il est restitué à la personne hébergée ou à son représentant légal dans les trente jours qui suivent sa sortie de l'établissement, déduction faite de l'éventuelle créance de ce dernier.

2.5.3. Obligés alimentaires et aide sociale

Le CHDB est habilité à l'aide sociale. Lors de l'admission, les obligés alimentaires s'engagent, par un acte annexé au contrat de séjour, à contribuer aux frais d'hébergement de l'usager, dans le cas où celui-ci serait dans l'incapacité de payer ses frais de séjour. S'il s'avère que les ressources du résident/patient ou de sa famille sont insuffisantes ou le deviennent en cours de séjour, une demande d'aide sociale devra être effectuée pour couvrir les frais d'hébergement.

« La décision d'attribution de l'aide sociale peut prendre effet à compter du jour d'entrée dans l'établissement si la demande a été déposée dans les deux mois qui suivent ce jour. Ce délai peut être rallongé une fois dans la limite de deux mois par le Président du Conseil départemental ou le Préfet ».

Il est important de préciser que la demande d'aide sociale ne peut être examinée que si tous les « obligés alimentaires », à savoir les enfants, transmettent dans les délais requis les renseignements et les justificatifs demandés par le Conseil départemental conformément aux articles R 132-9 et R 132-10 du Code de l'action sociale et des familles.

Cependant, dans l'attente d'une réponse du Conseil départemental qui peut ne pas être favorable, les sommes restant à payer doivent être réparties entre tous les obligés alimentaires et payées à l'établissement.

À défaut de trouver un accord amiable entre les différents obligés alimentaires, l'établissement se verra dans l'obligation de saisir le juge aux affaires familiales conformément à l'article L 6145-11 du Code de la santé publique, ajoutant à la créance les frais de procédure.

2.5.4. Facturation en cas d'absence pour hospitalisation ou convenance personnelle

Les résidents/patients ont la possibilité de s'absenter de façon occasionnelle ou périodique de l'établissement où ils résident.

Pour les personnes accueillies en EHPAD, en USLD ou à la PUV, en cas d'absence de moins de 72 heures, occasionnelle, périodique, ou pour hospitalisation, le tarif journalier d'hébergement est dû dans son intégralité.

Au-delà de 72 heures consécutives et quel que soit le motif de l'absence, le tarif d'hébergement est minoré du montant du forfait hospitalier. L'établissement doit alors réserver la chambre de la personne absente pendant au moins 30 jours. Au-delà de ce délai, il pourra être mis fin au contrat de séjour à l'initiative de l'établissement.

Par ailleurs, la participation au titre de la dépendance est facturée au résident/patient à compter de la date de son entrée dans l'Établissement jusqu'à la date de sa sortie définitive. Cette participation n'est pas due par les résidents d'EHPAD en cas d'absence temporaire pour convenance personnelle ou hospitalisation. Pour les patients d'USLD cette participation est maintenue.

Les personnes accueillies en FAM ou en FAS ont la possibilité de s'absenter de façon occasionnelle ou périodique de l'établissement où elles résident.

L'établissement doit alors réserver la chambre de la personne absente. Il n'existe pas de tarif de réservation pour le pôle « accompagnement handicaps ». En cas d'absence, la facturation est donc arrêtée. Toutefois, les périodes d'absence (hors hospitalisation) devront respecter le calendrier de départ défini par chaque structure.

2.5.5. Facturation en cas de résiliation du contrat

En cas de départ volontaire, la facturation court jusqu'à la mise à disposition de la chambre, y compris en cas de non-respect du délai de préavis lorsque la résiliation n'est pas à l'initiative de l'établissement.

En outre, dans le cas particulier où des scellés seraient apposés sur la chambre, la période ainsi concernée donne lieu à la facturation prévue jusqu'à la libération de la chambre. Les motifs d'arrêt de la prise en charge et leur incidence sur la facturation sont explicités dans le contrat de séjour.

2.6. SECURITE DES BIENS ET DES PERSONNES, RESPONSABILITES ET ASSURANCES

2.6.1. Sécurité des personnes

L'établissement met en œuvre tous les moyens dont il dispose pour assurer le plus haut niveau de sécurité possible aux résidents/patients dans la limite de l'exercice de leur liberté.

Un protocole « en cas de sortie inopinée d'un résident/patient » permet de rechercher plus efficacement les personnes en perte de repères, désorientées ou risquant de se mettre en danger. Dans ce cadre-là, l'accord de chaque résident/patient est recueilli pour que sa photographie puisse être utilisée, dans un usage strictement limité aux situations décrites ci-dessus et dans le respect de la Loi n° 7817 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés.

Lorsque des risques pour l'accompagné/accueilli sont identifiés, une décision médicale et/ou collégiale, régulièrement réévaluée, vient encadrer les pratiques mise en place dans le service en accord avec l'intéressé et ses proches.

2.6.2. Mesures relatives à la sûreté des personnes et des biens

Les structures du site principal disposent d'une entrée principale surveillée par une présence humaine 24h/24h. Une équipe sécurité est également présente 24h/24 afin d'assurer la sécurité des personnes et des biens en effectuant des rondes de prévention, de sûreté et de sécurité. Un dispositif de vidéosurveillance est installé sur le site principal.

Un filtrage des véhicules à l'entrée de l'établissement est en place.

Pour les sites extérieurs :

- La PUV et les Magnolias : une ronde de jour et de nuit est assurée par l'équipe de sécurité du CHDB. Un dispositif de vidéosurveillance est en place dans le sas d'entrée au FAS Les Magnolias.
- L'Orée du bois et le Clos Fleuri : une ronde de nuit est assurée par l'équipe de sécurité du CHDB. Un dispositif de vidéosurveillance est en place dans le sas d'entrée de chacune des structures.

L'ensemble du personnel est formé aux pratiques et au maniement des moyens de secours (extincteurs, etc.) tout comme aux principes d'évacuation en milieu hospitalier.

En cas d'activation du plan VIGIPIRATE, les consignes sont mises en application et affichées sur l'ensemble des sites. Aussi, pour la sécurité des personnes accueillies au sein du CHDB, il est demandé aux usagers et visiteurs :

- De ne pas laisser de sacs ou d'affaires personnelles sans surveillance.
- D'être vigilants et de signaler aux professionnels de l'établissement tout objet suspect ou comportement anormal.

2.6.3. Biens et valeurs personnels

Dans la limite d'éventuelles mesures de protection juridique et de l'intervention de décisions de justice, l'usager peut conserver ses biens, effets et objets personnels et disposer de son patrimoine et de ses revenus après s'être acquitté des frais de séjour.

L'usager bénéficiaire de l'aide sociale perçoit une allocation légale d'argent de poche.

Cependant, il est fortement recommandé de ne pas conserver, dans sa chambre, d'objets de valeur ou de sommes importantes. Conformément à la législation en vigueur, les biens de valeur peuvent être déposés dans un coffre prévu à cet effet contre réception d'un reçu et après inventaire (Annexe). Ils seront restitués après un nouvel inventaire lors de la sortie de l'établissement ou en cours de séjour à la demande de la personne.

L'établissement ne saurait être tenu pour responsable en cas de vol, de perte ou de dégradation concernant les objets personnels tels que les lunettes, les appareils auditifs et dentaires, les ordinateurs portables et téléphones portables, ... sauf dans les cas où la responsabilité d'un professionnel est clairement établie.

Le personnel n'est pas autorisé à manipuler l'argent des usagers, ni à recevoir de pourboire ou autres gratifications de la part des usagers ou des familles.

2.6.4. Assurances

En qualité de structure à caractère public, l'établissement s'inscrit dans le cadre spécifique du droit et de la responsabilité administrative, pour ses règles de fonctionnement et l'engagement d'un contentieux éventuel. Il est assuré pour l'exercice de ses différentes activités, dans le cadre des lois et règlements en vigueur.

Les règles générales de responsabilité applicables pour l'utilisateur dans ses relations avec les différents occupants sont définies par les articles 1382 à 1384 du Code civil, sauf si la responsabilité de l'établissement est susceptible d'être engagée.

Conformément à l'article L 443-4 du Code de l'action sociale et des familles « [...] la personne accueillie est tenue de justifier d'un contrat d'assurance garantissant les conséquences pécuniaires de sa responsabilité civile en raison des dommages subis par les tiers et leurs biens ».

L'utilisateur doit donc conserver ou souscrire une assurance responsabilité civile et dommages accidents ainsi qu'une assurance personnelle pour ses biens dont il devra fournir chaque année une attestation à l'établissement.

2.6.5. Signalement des dysfonctionnements

Toute personne qui constate un fait susceptible de nuire ou portant atteinte à une personne ou à un bien doit en informer le responsable de la structure ou la Direction pour que des mesures adaptées soient prises.

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

2.7. SITUATIONS EXCEPTIONNELLES

2.7.1. Plan risques climatiques

Dans chaque département est institué un plan d'alerte et d'urgence mis en œuvre au profit des personnes âgées en cas de risques climatiques exceptionnels. Le Plan risque climatique élaboré au CHDB permet la mise en œuvre rapide et cohérente des moyens indispensables pour anticiper et faire face aux conséquences d'un épisode climatique exceptionnel (canicule, grands froids).

L'établissement dispose de salles climatisées au pôle handicaps (St Jean et Colibri) et au pôle HSG (Clos Fleuri, Orée du Bois, Roseaux, UVP et USLD). Des rafraichisseurs mobiles sont disponibles au pôle handicaps (Magnolias) et au pôle HSG (Erables) permettant la création d'espaces rafraîchis. Des ventilateurs peuvent compléter ces mesures préventives.

2.7.2. Incendie

Les locaux sont équipés de dispositifs de sécurité appropriés et sont soumis régulièrement à une visite de la sous-commission départementale de sécurité. Des exercices et des formations de lutte en cas d'incendie et aux gestes de première urgence sont régulièrement organisés au profit du personnel. Des protocoles définissant la marche à suivre en cas d'incendie ou de suspicion d'incendie sont définis par le CHDB et diffusés dans l'ensemble des structures.

2.7.3. Sécurité sanitaire et alimentaire

L'établissement met en œuvre des vigilances sanitaires visant notamment à prévenir les risques d'infections associées aux soins, les toxi-infections alimentaires et le risque de légionellose.

Les denrées périssables susceptibles d'être entreposées dans le logement de l'utilisateur feront l'objet d'une surveillance par l'utilisateur ou ses proches. Le personnel ne peut en aucun cas prendre ces aliments en charge (distribution, stockage et réchauffage). Toutefois le personnel est autorisé à éliminer les denrées avariées pour prémunir de tout risque de toxi-infection alimentaire. L'établissement décline toute responsabilité en cas de consommation par l'utilisateur de nourriture venant de l'extérieur.

2.8. TRAITEMENT INFORMATISÉ DES INFORMATIONS RELATIVES À L'USAGER

Le CHDB dispose d'un traitement informatisé concernant les informations nominatives du dossier administratif et de facturation des résidents/patients. Conformément à la loi du 6 janvier 1978 et notamment l'article 57, « [...] les personnes auprès desquelles sont recueillies des informations nominatives doivent être informées du caractère obligatoire ou facultatif des réponses, des conséquences à leur égard d'un défaut de réponse, des personnes physiques ou morales destinataires des informations, de l'existence d'un droit d'accès et de rectification ».

2.9. SECURISATION DES DONNEES PERSONNELLES

Le Règlement Général sur la Protection des Données (RGPD) institué par le règlement européen N° 2016 - 679 du 27 avril 2016, renforce et précise les droits des personnes quant à la protection des données à caractère personnelles collectées. La collecte et le traitement de ces données imposent aux professionnels le respect de nouvelles règles de sécurité et de confidentialité. Par la signature de ce contrat, la personne accueillie reconnaît avoir été informée oralement et par écrit du traitement de ses données personnelles strictement nécessaires à sa prise en charge et de ses droits d'accès et de rectification des données qui la concernent.

La personne accueillie est également informée de la possibilité, sous certaines conditions, d'un droit d'accès, de rectification, d'effacement des informations la concernant ou encore du droit de s'opposer ou de limiter leurs utilisations, si cela n'entraîne pas des limites de sa prise en charge. Toute demande relative à l'exercice des droits susmentionnés doit être adressée au Délégué à la Protection des Données du Centre Hospitalier départemental de Bischwiller soit par écrit à l'adresse du CHDB, Monsieur le Directeur 17 route de Strasbourg 67240 BISCHWILLER soit par mail à l'adresse suivante « DPD@ch-bischwiller.fr ».

3. Règles de vie en collectivité

3.1. RÈGLES DE CONDUITE

L'harmonie et le bon fonctionnement de la vie collective supposent le respect de règles de vie commune ainsi que le respect des autres usagers et du personnel.

3.1.1. Respect d'autrui

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

Le personnel est tenu à la plus grande courtoisie à l'égard des usagers et des familles et au respect de leurs opinions et croyances et inversement.

L'usager et les visiteurs ont l'obligation de :

- ✓ respecter autrui (personnels et usagers),
- ✓ ne pas tenir des propos, ni avoir une attitude qui peuvent porter atteinte aux autres usagers, au personnel ou à l'établissement,
- ✓ respecter le sommeil ou la tranquillité des autres usagers,
- ✓ réparer tous dégâts ou dégradations volontaires.

Les usagers ou les visiteurs, qui ne respecteraient pas de façon répétitive et intentionnelle le règlement, peuvent être exclus de l'établissement par le Directeur après information de la famille et/ou du représentant légal. De telles mesures sont toujours précédées d'un entretien avec l'usager et/ou sa famille pour énoncer les attitudes inacceptables et tenter d'y remédier.

3.1.2. Sorties

Le résident/patient est libre d'aller et venir. Il a le droit de sortir en dehors de la structure sous réserve d'en informer le personnel si ses capacités cognitives sont conservées, sinon accompagné d'un proche.

En cas de sortie prolongée, d'absence lors d'un repas ou la nuit, il est indispensable d'en aviser le responsable de la résidence ou son remplaçant, dans la mesure du possible au moins une semaine à l'avance.

Un formulaire de sortie temporaire est à compléter dans toutes les situations, sauf pour la Petite Unité de Vie.

Pour des questions de sécurisation des locaux, ces derniers sont fermés la nuit. Le personnel de chaque résidence informe les résidents/patients et leur famille des heures d'ouverture et de fermeture.

Les fermetures temporaires et exceptionnelles sont possibles en cas de crise sanitaire mais aussi en cas de pathologie contagieuse ou de mise en danger de la personne.

3.1.3. Visites

Les structures sont accessibles tous les jours sans conditions horaires. L'usager peut refuser toute visite à laquelle il ne souhaite pas donner suite. Il est conseillé aux visiteurs de privilégier la plage horaire 11h30 – 20h, dans le but de préserver au maximum le bon déroulement des soins dans la journée.

Le résident/patient peut recevoir ses visites dans les locaux communs ou dans sa chambre. Il convient toutefois de respecter la sérénité des lieux, c'est pourquoi au-delà de cinq visiteurs en même temps, il est conseillé d'en informer au préalable le responsable de la structure.

Par ailleurs, pour des occasions spéciales (anniversaires, fêtes de familles, etc.), l'établissement peut mettre à disposition des résidents/patients et de leur famille une salle afin de leur permettre de se réunir en toute intimité et de ne pas perturber le fonctionnement des unités de soins ou d'hébergement, à condition d'en avoir informé au préalable le responsable du service et d'avoir obtenu l'accord.

Les journalistes, photographes, notaires, démarcheurs et représentants ne peuvent pas rendre visite aux résidents/patients sans l'accord préalable écrit de la Direction.

3.1.4. Absence de la famille

En cas d'absence prolongée de la famille ou de départ en vacances, il est important que le référent familial laisse à disposition des équipes soignantes un numéro de téléphone où le joindre.

3.1.5. Alcool – Tabac

L'abus de boissons alcoolisées au sein de l'établissement est interdit.

Pour des raisons de sécurité, il est strictement interdit de fumer ou de vapoter dans les chambres, en intérieur, et également dans les espaces publics de l'établissement (loi du 10 janvier 1991 relative à la lutte contre le tabagisme et l'alcoolisme, Cf. Règlement intérieur).

3.1.6. Nuisances sonores

L'utilisation d'appareils de radio, de télévision ou de tout autre système phonique se fera dans le cadre des règles de conduite énoncées au paragraphe « Respect d'autrui ». En cas de difficultés auditives, le port d'écouteurs sera demandé. L'achat du matériel est à la charge de la famille.

3.1.7. Respect des biens et équipements collectifs

Chaque résident/patient doit veiller à ne pas nuire à la propreté et à la sécurité des locaux et respecter le mobilier mis à sa disposition.

3.1.8. Prises de vues (photographies, film, etc.)

L'article 9 du Code civil garantit le droit au respect de la vie privée de chacun et l'établissement s'emploie à faire respecter ce principe. Cependant, l'établissement peut être amené à effectuer des prises de vues dans le cadre des activités d'animation.

Tout résident/patient refusant la publication ou la reproduction d'une prise de vue le concernant doit en informer le personnel.

Le formulaire de droit à l'image rempli à l'admission permet à chaque usager de donner ou non l'autorisation de prise de vue. Cette décision est révoquée à tout moment du séjour par la voie du formulaire de droit à l'image.

Les familles peuvent effectuer des photographies ou vidéos de leur parent à titre privé. Il n'est pas permis de réaliser, ni de diffuser, des prises de vues où apparaîtraient d'autres résidents/patients ou un personnel de l'établissement afin d'assurer le respect de leur vie privée sauf en cas d'autorisation exceptionnelle préalable délivrée par le responsable de la structure et en demandant le consentement des personnes concernées.

3.2. ORGANISATION DES LOCAUX COLLECTIFS ET PRIVÉS

3.2.1. Les locaux privés

La chambre est un local privé qui constitue le lieu de vie du résident/patient, son domicile. Un état des lieux contradictoire de la chambre sera réalisé à l'arrivée, en cas de changement de chambre et le jour de la sortie définitive. Le résident/patient peut fermer à clé sa chambre. La clé peut être demandée au cadre de la structure. Le service dispose d'un passe pour ouvrir si besoin.

Les chambres des EHPAD, des USLD, des FAM et des FAS sont meublées par l'établissement. Il est néanmoins possible au résident/patient de personnaliser sa chambre avec des objets et du petit mobilier de manière compatible avec son état de santé, la superficie de sa chambre et la sécurité, tant pour lui-même que pour le personnel et les visiteurs.

A la PUV « Eugène Lambling », le résident meuble sa chambre et amène ses effets personnels dans la limite de la taille de la chambre pour des raisons d'encombrement et sous sa responsabilité.

La plupart des structures disposent de chambres individuelles. Des chambres doubles sont disponibles au FAS Les Magnolias, au FAM/FAS Le Colibri, au FAM St Jean et en USLD. Les couples peuvent être installés dans des chambres à 2 lits ou dans des chambres communicantes selon les disponibilités.

Les douches sont individuelles sauf au FAS Les Magnolias où des douches collectives sont installées.

Pour toute installation d'appareillage ou autres matériels électriques, électroniques ou dégageant de la chaleur, il est indispensable d'en informer le service technique du CHDB via le responsable de la structure qui autorisera ou non ce type d'installation. Tous ces appareils devront respecter les dernières normes en vigueur en matière de législation française.

Après le départ ou le décès de l'usager, les meubles et effets personnels seront repris en intégralité par la famille dans les 72 heures, délai au-delà duquel la Direction se réserve le droit de les entreposer dans le garde-meuble. La famille se verra alors facturer un forfait « vidage ». Le montant de ce forfait est égal à 6 jours de frais d'hébergement minoré des charges variables relatives à la restauration pour un montant fixé dans le règlement départemental d'aide sociale, en application de l'article R. 314-149-III du Code de l'action sociale et des familles (Annexe).

La Direction et le personnel de l'établissement sont autorisés à pénétrer dans ces espaces privés lorsque cela est motivé par l'urgence, les soins, la dépendance et la sécurité de l'usager, ainsi que pour l'entretien et la réparation des locaux et du mobilier. Le nettoyage des mobiliers est réalisé par le CHDB. L'établissement ne pourra être tenu pour responsable en cas de dégradation du mobilier personnel résultant de l'utilisation de produits d'entretien.

Un changement de chambre pourra être réalisé pour faciliter une prise en soin. La famille ou le représentant légal sera informé en amont de cette décision.

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

3.2.2. Les locaux à usage collectif

Les locaux à usage collectif se composent de salles à manger, séjours, salles de télévision, salles d'attente, salle des fêtes, couloirs, sanitaires communs et sont destinés aux résidents/patients et à leurs visiteurs.

Les autres locaux tels que les salles de soins, les salles de kinésithérapie, les bureaux, les offices et les locaux techniques ne sont accessibles qu'aux personnels de l'établissement ou aux personnes autorisées.

3.3. ACTIVITES ET LOISIRS

Chaque résident/patient est libre d'organiser sa journée comme il le souhaite. Des activités et des animations collectives sont habituellement proposées plusieurs fois dans la semaine, y compris certains week-ends. Le programme des activités proposées est affiché dans chaque résidence. Les inscriptions peuvent se faire auprès du responsable de la structure, d'un personnel de l'unité ou d'un animateur. Chacun est invité dans la limite de ses possibilités.

Par ailleurs, des animations ponctuelles (fêtes, voyages, jeux, etc.) sont proposées dans les différentes résidences par l'établissement, parfois en liaison avec des associations de bénévoles ou des associations culturelles et autres.

Les animations sont par principe gratuites, toutefois, il peut arriver qu'une animation proposée nécessite une contribution financière de la part du résident/patient qui en est alors informé au préalable afin d'obtenir son consentement et le paiement du montant demandé.

3.4. RESTAURATION

Les repas sont produits sur le site principal à l'unité centrale de production (UCP).

Les repas sont généralement servis en salle à manger. À la demande du résident/patient ou sur avis médical, le repas peut être servi en chambre. Les horaires des repas et les menus sont affichés dans les différentes résidences.

Les menus sont établis, pour être équilibrés selon les conseils des diététiciens de l'établissement et en collaboration avec les responsables de cuisine. Une commission des menus se réunit régulièrement.

Les régimes alimentaires médicalement prescrits et les textures adaptées sont pris en compte systématiquement. **L'aval de l'équipe soignante est fortement recommandé** quant à l'apport extérieur, éventuel, de nourriture. Les aversions alimentaires signalées par le résident/patient ou son entourage sont prises en compte dans la mesure des disponibilités et des possibilités de la cuisine.

Toute absence à l'un des repas doit être signalée au plus tard la veille au responsable de la structure ou à son remplaçant. Le résident/patient peut également inviter les personnes de son choix au déjeuner et au dîner, à condition d'en avoir informé le personnel au minimum 72 heures auparavant et de s'être procuré au préalable des tickets-repas au tarif accompagnant en vente auprès du service des admissions du CHDB.

3.5. LE TROUSSEAU ET SON ENTRETIEN

Le **linge hôtelier** (draps, serviettes de toilette, etc.) est fourni, renouvelé et entretenu par l'établissement.

Le **linge personnel** est fourni par le résident/patient ou ses proches. Le résident/patient doit disposer d'une quantité de linge minimum à l'admission et en cours de séjour afin de permettre le roulement au lavage. Le service pourra informer le résident/patient ou ses proches des compléments de linge à apporter en cours de séjour. Les vêtements doivent pouvoir être traités en lave-linge et en sèche-linge. Les vêtements délicats (lainage, soie, Damart, ...) ou nécessitant un nettoyage spécifique ne peuvent pas être entretenus par l'établissement et doivent être retirés du trousseau.

Le marquage du linge des résidents/patients est obligatoire et est effectué par l'établissement.

Le traitement et le marquage du linge sont compris dans le prix de séjour. L'entretien du linge par la famille n'entraîne pas de réduction de prix.

En cas de mise en place de précautions complémentaires liées à une infection du résident/patient, la totalité du linge du résident/patient pourra être traité par le CHDB jusqu'à la levée de ces précautions.

À l'admission du patient/résident, un inventaire des affaires personnelles est réalisé avec ce dernier et/ou sa famille. L'apport et le retrait de vêtements par la famille ou l'entourage pendant le séjour doit être signalé systématiquement au service afin qu'il soit marqué et inventorié.

3.6. NECESSAIRE DE TOILETTE

Le nécessaire de toilette est fourni par le résident, le patient, ses proches ou son mandataire. Il doit comprendre au minimum un savon, un shampoing, une brosse ou un peigne à cheveux, une brosse à dents, un dentifrice et/ou produit pour appareil dentaire et des rasoirs. Le service pourra informer le résident, le patient ou ses proches des compléments de produits de toilette à apporter en cours de séjour.

3.7. COURRIER

Trois modes de gestion sont proposés à l'utilisateur pour son **courrier entrant** :

- Le courrier est conservé au bureau des admissions. Il est récupérable du lundi au vendredi de 8h00 à 17h00.
- Le courrier est remis en chambre par le vaguemestre du lundi au vendredi dans l'après-midi.
- Le courrier est réexpédié à une adresse indiquée par les familles. Cette option est payante pour tenir compte des frais d'affranchissement et des frais de gestion et de suivi du courrier (annexe tarif).

Le secret des correspondances est assuré. Les lettres et colis reçus par les usagers sont déposés dans les structures quotidiennement, les jours ouvrables. Ils doivent être libellés **obligatoirement** à l'adresse suivante :

Centre hospitalier départemental de Bischwiller
M/Mme
Résidence N° chambre
17 route de Strasbourg
BP 90 007
67241 Bischwiller Cedex.

Des facilités d'expédition sont organisées dans les résidences. Sur le site de Bischwiller, le vaguemestre peut également se charger de l'envoi de lettres, paquets ou mandats préalablement préaffranchis pour le compte du patient/résident. La levée du courrier a lieu tous les après-midis des jours ouvrables.

3.8. ANIMAUX

En EHPAD et à la PUV, conformément à l'arrêté du 3 mars 2025 relatif aux conditions d'accueil des animaux de compagnie en EHPAD, et sauf avis contraire du Conseil de la Vie Sociale, l'établissement garantit au résident le droit d'accueillir son animal de compagnie, sous réserve de sa capacité à assurer les besoins physiologiques, comportementaux et médicaux de son animal et de respecter les conditions d'hygiène et de sécurité. Le résident souhaitant accueillir un animal de compagnie au sein de l'EHPAD devra produire au moment de son admission ou de l'arrivée de l'animal un certificat vétérinaire datant de moins de 3 mois comportant les mentions suivantes :

- l'identification de l'animal
- les caractéristiques de l'animal (espèce, race le cas échéant, âge, poids et autres signes distinctifs)
- les vaccinations réalisées
- un certificat vétérinaire de stérilisation
- les traitements et soins requis
- la non-dangereuse et la capacité à cohabiter de l'animal

Le résident devra par ailleurs :

- assurer et prendre en charge les soins vétérinaires requis par l'état de santé de l'animal
- veiller à l'absence de comportement dangereux de l'animal, y compris dans les espaces privés
- respecter les règles, fixées par le CHDB, pour assurer l'hygiène, la sécurité des personnels et des résidents, ou la tranquillité des résidents, et relatives aux espaces soumis à des interdictions ou des restrictions d'accès pour les animaux
- fournir et mettre à disposition de l'établissement le matériel permettant de contenir l'animal en tant que de besoin
- fournir en permanence un accès à une eau propre et potable, renouvelée autant que de besoin, dans un récipient que le résident tient propre
- prendre en charge la nourriture adaptée aux besoins de l'animal
- fournir des soins quotidiens permettant d'assurer le bien-être de l'animal

Le résident pourra accueillir son animal de compagnie sous réserve d'une évaluation préalable de sa compatibilité avec la vie en collectivité.

En USLD, les animaux ne peuvent pas être accueillis (y compris pour les visiteurs) à l'exception des activités thérapeutiques utilisant la médiation animale.

Les animaux accompagnant les visiteurs sont tolérés dans les structures du CHDB hors PAMG. Les chiens de petite taille et non agressifs sont autorisés dans les structures du CHDB (hors services d'hospitalisation). Ils doivent être tenus en laisse et éventuellement porter une muselière. Les propriétaires d'animaux de compagnie s'engagent à respecter le calme, les locaux et l'environnement extérieur en ramassant les déjections canines.

Toute nuisance interdira l'accès à la structure. L'établissement se dégage de toute responsabilité en cas d'accident lié ou inhérent à la présence d'un animal dans l'enceinte du CHDB.

3.9. PRESTATIONS EXTERIEURES

Des prestations de coiffure sont proposées au sein de l'établissement par des professionnels libéraux selon une tarification établie par convention et aux frais du patient/résident. La liste des prestataires conventionnés avec l'établissement et les tarifs pratiqués est consultable dans tous les services.

Toutes autres prestations privées extérieures auxquelles le patient/résident pourra faire appel seront à sa charge sous réserve de la **signature d'un contrat d'intervention** auprès du secrétariat de direction.

Il est demandé d'informer le responsable de la structure du passage d'un prestataire ou de la sortie du patient/résident pour bénéficier d'une prestation.

3.10. TRANSPORTS

3.10.1. Prise en charge des transports

L'établissement peut assurer certains transports de patients/résidents dans le cadre de ses activités d'animation ou pour les déplacements dans l'enceinte de l'hôpital (radiologie, etc.). En cas d'indisponibilité des chauffeurs du CHDB et pour les autres déplacements à l'extérieur de l'établissement, notamment les consultations chez les médecins spécialistes libéraux ou dans les établissements de santé, le transport est à la charge du patient/résident ou de sa famille.

L'établissement permet également une mise à disposition ponctuelle à titre gracieux de ses véhicules, auprès des familles, lorsque ceux-ci ne sont pas utilisés. La réservation s'effectue auprès de la Direction des Equipements, des Ressources Logistiques et des Achats et est soumise à la signature d'une convention de mise à disposition du véhicule précisant les conditions du prêt et les conditions financières en cas de dégradation ou de perte.

3.10.2. Accès à l'établissement – Stationnement

Les taxis, ambulances, véhicules sanitaires légers, véhicules pour personnes à mobilité réduite ont accès au site principal. Deux parkings pour visiteurs se situent en face de l'entrée principale de l'établissement, route de Strasbourg. Un autre parking se trouve devant la résidence « Les Érables », rue de la Garance.

Les personnes ayant des difficultés à se déplacer peuvent demander, à la Direction, une autorisation d'accès au site principal du CHDB. Les structures excentrées, EHPAD « L'Orée du Bois » et « Le Clos Fleuri » et PUV « Eugène Lambling », disposent d'un parking privé ou d'un parking à proximité.

Les véhicules doivent être fermés à clé. L'établissement ne peut être tenu pour responsable en cas de détérioration ou de vol.

3.11. ACCOMPAGNEMENTS MEDICAL ET SOIGNANT DU RESIDENT

3.11.1. Accompagnement médical

Les résidents de la PUV « Eugène Lambling », des EHPAD « L'Orée du Bois » et « Le Clos Fleuri », des FAM et des FAS bénéficient du libre choix de leur médecin traitant. La collaboration entre les médecins libéraux et l'établissement est formalisée par la signature d'une convention. Des médecins coordonnateurs sont en charge de la coordination médicale au sein de ces structures sauf PUV « Eugène Lambling » et PAH.

Des médecins hospitaliers assurent le suivi médical des patients en USLD et au sein des EHPAD situés à Bischwiller.

Le suivi médical consiste notamment :

- À établir l'état de santé de l'utilisateur à l'admission.
- À assurer les visites régulières des usagers en fonction de leurs besoins. Les consultations ont lieu sans la présence d'un tiers. Si la présence d'un soignant est nécessaire, l'accord de la personne sera requis.
- À décider si l'affection dont souffre l'utilisateur peut être prise en charge sur place ou nécessite une hospitalisation, une prise en charge dans un autre établissement ou au sein d'une des autres structures du CHDB.

L'établissement a recours à EPOCA, une solution de télé-médecine, pour les UVP, l'EHPAD *Les Jardins d'Émeraude*, *Les Érables* et *Les Roseaux*. Ce dispositif permet d'avoir accès 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7 à une équipe médicale gériatrique. Conformément aux dispositions réglementaires, l'information de l'utilisateur et le recueil de son consentement doivent être réalisés avant la téléconsultation. Le formulaire intitulé « autorisation de recours à la télé-médecine », en annexe, est à retourner complété et signé au service des admissions. En cas de non-consentement, nous vous remercions de transmettre un courrier de refus au service des admissions

La décision de transférer un résident/patient dans une autre structure, pour des questions de sécurité de prise en charge et de meilleure adaptation de cette dernière à ses véritables besoins, est réalisée dans la mesure du possible en concertation avec le patient/résident et sa famille, mais s'impose à eux sous réserve de la résiliation du contrat de séjour à l'initiative de l'établissement.

Dans le respect du consentement éclairé du patient, après avis médical, et sauf avis contraire exprimé, le CHDB propose les vaccinations aux patients et aux résidents/patients conformément aux recommandations et politiques nationales.

3.11.2. Accompagnement soignant

Chaque usager a droit au professionnalisme et à l'attention constante et bienveillante des membres du personnel soignant. Chaque soignant met tout en œuvre pour prodiguer des soins de qualité et assurer bien-être et confort à l'usager.

Les professionnels des structures s'adressent aux personnes accompagnés par leur nom et prénom, à défaut et uniquement à la demande de ces dernières, par leur prénom. Le vouvoiement est la règle.

3.12. PRATIQUES RELIGIEUSES

Les conditions de la pratique religieuse, y compris la visite des représentants des différentes confessions, sont facilitées aux résidents/patients qui en font la demande. Les ministres du culte rattachés à l'établissement se tiennent à la disposition des résidents/patients. La liste est affichée dans les structures. Des offices religieux catholique et protestant sont assurés à la chapelle du CHDB. Des offices sont également prévus régulièrement dans chaque résidence selon un programme affiché.

Les personnels et les résidents/patients s'obligent à un respect mutuel des croyances, des convictions et des opinions. Ce droit à la pratique religieuse s'exerce dans le respect de la liberté d'autrui et sous réserve de ne pas troubler le fonctionnement normal de l'établissement.

Toute forme de prosélytisme pour la personne accompagnée est bannie de l'établissement.

3.13. FIN DE VIE

L'accompagnement du résident/patient en fin de vie se fait dans le respect de sa dignité, de ses croyances et de ses dernières volontés. Chaque fois que possible et si elle le souhaite, la famille est associée à l'accompagnement de fin de vie.

La famille et les proches sont prévenus du décès du résident/patient dans les plus brefs délais.

La toilette mortuaire est réalisée par le personnel soignant de l'établissement sauf volonté contraire préalablement exprimée. Cet acte ne donne pas lieu à une facturation.

Le certificat de décès est signé par le docteur en médecine présent dans l'établissement pour les structures sur le site principal de Bischwiller et par le médecin traitant ou de garde pour la PUV « Eugène Lambling », les EHPAD « L'Orée du Bois » et « Le Clos Fleuri » ainsi que pour le pôle « accompagnement handicaps ».

Les démarches administratives sont effectuées par la famille.

Le libre choix de l'opérateur de pompes funèbres est exercé par le résident/patient de son vivant ou par sa famille après le décès. Les coordonnées de l'opérateur de pompes funèbres doivent être indiquées aux professionnels de l'unité de soins et d'hébergement.

Sans information relative quant au choix du prestataire choisi par le résident/patient ou sa famille dans le dossier du patient, si la famille reste injoignable pendant plus de 10 heures ou en cas de désaccord entre ses membres, l'établissement sera dans l'obligation de procéder à la levée du corps du défunt en faisant appel à l'opérateur de pompes funèbres avec lequel l'établissement a passé une convention.