



Règlement Intérieur

*(Selon le décret n°2003-1095 du 14 novembre 2003
institué par l'article L.311-7 du code de l'action sociale et des familles)*

Unité de Soins de Longue Durée

*Etablissement d'Hébergement pour
Personnes Agées Dépendantes*

Le présent document s'adresse aux personnes âgées et aux acteurs de l'établissement.
Il définit les règles générales et permanentes d'organisation et de fonctionnement de l'établissement dans le respect des droits et libertés de chacun.

Il est remis et à disposition de tout résidant ou de son représentant légal avec le livret d'accueil et le contrat de séjour.

Les équipes sont à la disposition du résidant pour lui en faciliter la compréhension le cas échéant.

Il est remis à chaque personne qui exerce à titre libéral ou qui intervient à titre bénévole au sein de l'établissement.

Le présent règlement est révisé chaque fois que nécessaire et au moins une fois tous les 5 ans.

Il précise les éléments suivants :

I. Fonctionnement de l'Etablissement ***p 3***

- a. Présentation juridique
- b. Personnes accueillies
- c. Admission
- d. Contrat de séjour

II. Conditions financières ***p 4***

- a. Fixation du prix de journée
- b. Paiement des frais de séjour
- c. Aides
- d. Prise en charge des prestations de soins USLD
- e. Prise en charge des prestations de soins EHPAD
- f. Hospitalisations ou absences pour convenance personnelle

III. Vie personnelle ***p 6***

- a. La chambre
- b. Le linge et son entretien

IV. Vie dans la structure ***p 7***

- a. Respect d'autrui
- b. Les repas
- c. Visites et sorties
- d. Le courrier
- e. Alcool/tabac
- f. Nuisances sonores

V. Intervenants extérieurs ***p 8***

- a. Kinésithérapeute
- b. Coiffeur
- c. Pédicure et esthéticienne

<i>VI. Loisirs, animations</i>	<i>p 8</i>
<i>VII. Sécurité</i>	<i>p 9</i>
a. Protection juridique	
b. Biens et valeurs personnels	
c. Appareils électriques	
d. Assurances	
<i>VIII. Situations exceptionnelles et mesures d'urgence</i>	<i>p 9</i>
a. Canicule	
b. Incendie	
c. Mesures d'urgence	
<i>IX. Droits et libertés</i>	<i>p 10</i>
a. Valeurs fondamentales	
b. Conseil de la Vie Sociale	
c. Règles de confidentialité	
d. Droit d'accès	
e. Droit à l'image	
f. Personne de confiance	
g. Culte	
h. Obligations civiques	
i. Prise en charge médicale	
j. Prévention de la violence et de la maltraitance	
<i>X. Transfert et transport</i>	<i>p 12</i>
a. Transfert vers un autre établissement	
b. Transport	
c. Stationnement	
<i>XI. Résiliation</i>	<i>p 12</i>
a. A l'initiative du résidant	
b. Pour inadaptation de l'état de santé aux possibilités d'accueil du service	
c. Pour incompatibilité avec la vie en collectivité	
d. Pour retard de paiement	
<i>XII. Réclamations / suggestions</i>	<i>p 13</i>

I. Fonctionnement de l'Établissement

a. Présentation juridique

Le Centre Hospitalier de Confolens est un établissement de santé public doté de l'autonomie financière. Il est dirigé par un Directeur, nommé par arrêté du Ministre de la santé. Il est habilité à recevoir des bénéficiaires de l'Allocation Personnalisée d'Autonomie (APA) et de l'aide sociale, conformément à la loi n°2001-647 du 20 juillet 2001 relative à la prise en charge de la perte d'autonomie des personnes âgées et à l'allocation personnalisée d'autonomie. Un conseil de surveillance se prononce sur la stratégie de l'établissement et exerce un contrôle sur la gestion.

b. Personnes accueillies

Le site gériatrique a une capacité d'accueil de 150 lits répartis sur 2 bâtiments :

- ⇒ « **Les Sources** » : 75 lits en Etablissement d'Hébergement pour Personnes Agées Dépendantes (E.H.P.A.D.) dont 12 lits en section Alzheimer
- ⇒ « **Le Pigeonnier** » : 45 lits en EHPAD et 30 lits en Unité de Soins de Longue Durée (U.S.L.D.)

Il accueille des personnes valides et dépendantes, de plus de 60 ans, sauf dérogation, seules ou en couple, sans condition de ressources financières.

c. Admission

Un secrétariat-accueil est ouvert du lundi au vendredi de 8h30 à 16h30 sur le site gériatrique.
Tél : 05.45.84.44.00 poste 1660 ou 1607 - Mail : admiehpad@ch-confolens.fr
Les dossiers peuvent aussi être retirés et déposés au Centre Hospitalier.

Il est souhaitable que toute personne qui envisage son admission au sein de l'établissement fasse une visite préalable en prenant rendez-vous auprès du service des admissions.

Le médecin coordonnateur donne son avis sur l'admission du résident au vu de l'évaluation personnalisée de l'autonomie (grille AGGIR, Autonomie Gérontologique Groupe Iso Ressources).

Le Directeur prononce ensuite l'admission, en concertation avec le personnel médical et infirmier en fonction des places disponibles.

Les personnes doivent adresser au service des admissions du site gériatrique un dossier administratif complet comportant les pièces suivantes :

- une photocopie du livret de famille ou la carte d'identité
- un extrait d'acte de naissance
- une photocopie de la carte d'assuré social
- une photocopie de la carte de mutuelle
- une photocopie de la notification d'allocation personnalisée d'autonomie si la personne est allocataire de l'APA
- une photocopie de la déclaration de ressources de l'année précédente, de l'avis d'imposition ou de non imposition
- une attestation précisant l'engagement de payer par le résident ou la personne référente
- une attestation d'assurance responsabilité civile
- une copie d'ordonnance de jugement si mesure de protection
- un relevé d'identité bancaire ou postal

d. Contrat de séjour

Il est signé un contrat de séjour entre le résident et le Directeur de l'établissement conformément au décret du 20 novembre 2001 et au projet de décret relatif au contrat de séjour prévu par l'article L.311-4 du code de l'action sociale et des familles.

Un exemplaire est remis au résident en même temps que le présent règlement et le livret d'accueil.

II. Conditions financières

a. Fixation du prix de journée

Le prix de journée est fixé chaque année par le Président du Conseil Général sur proposition du Directeur du Centre Hospitalier. Il se décompose de la manière suivante :

⇒ **un tarif hébergement** : à la charge du résidant, ou pour partie de l'aide sociale départementale, qui comprend : logement, repas, aide et accompagnement de la vie quotidienne

⇒ **un tarif dépendance** : à la charge du résidant, ou une partie de ce tarif peut être pris en charge par l'Allocation Personnalisée d'Autonomie (A.P.A.) auprès du Conseil Général et dépend de la grille AGGIR (Autonomie Gérontologique Groupe Iso Ressources).

⇒ **un tarif soins** : pris en charge par l'assurance maladie qui comprend : les soins, les médicaments fournis par l'établissement et le petit matériel médical.

b. Paiement des frais de séjour

Les frais d'hébergement sont payables mensuellement à terme échu et doivent être réglés dès réception de la facture émise par l'établissement par chèque bancaire établi à l'ordre du Trésor Public ou par paiement direct, au Centre des finances publiques - trésorerie municipale - 16500 Confolens.

c. Aides

Le résidant peut bénéficier de diverses aides.

⇒ **Aide au Logement** : versée sous condition de ressources, elle peut être demandée auprès de la Caisse d'Allocations Familiales ou de la Mutualité Sociale Agricole.

⇒ **Allocation Personnalisée d'Autonomie (A.P.A.)** : cette allocation participe au financement des coûts supplémentaires au titre de la dépendance, aucune condition de ressources n'est exigée. Elle est réservée à des personnes dépendantes de plus de 60 ans et est versée par le Conseil Général. Si la personne bénéficiait de l'A.P.A. avant son admission et si elle résidait en Charente, aucune démarche ne sera à effectuer.

⇒ **Aide Sociale (A.S.)** : cette aide est sollicitée lorsque le résidant ou sa famille est dans l'impossibilité de régler les frais de séjour. Elle n'est versée par le Conseil Général qu'en complément de l'obligation alimentaire ; si les ressources du bénéficiaire ne sont pas suffisantes, la commission peut solliciter une aide matérielle des proches.

d. Prise en charge des prestations de soins USLD (option tarifaire globale) (application du décret du 26 avril 1999)

Prestations de soins à la charge de l'établissement	Prestations de soins à la charge de la couverture individuelle du résidant
Rémunération du médecin coordonnateur, des médecins salariés	Honoraires des médecins spécialistes libéraux
Rémunération des auxiliaires médicaux salariés et libéraux : Kiné, Ergothérapeute Pédicure (soins médicaux ex : diabète)	Soins dentaires Optique
Rémunération des IDE salariés et libéraux	Examens médicaux nécessitant le recours à des équipements lourds sans hospitalisation (IRM ou imagerie spécialisée)
70% des rémunérations des AS et AMP	Transports sanitaires

Les examens de biologie et de radiologie autres que ceux nécessitant un recours à des équipements lourds Médicaments et dispositifs médicaux	Séjours et séances pour insuffisants rénaux et respiratoires chroniques Intervention in situ des équipes relevant des secteurs de psychiatrie générale
---	---

**e. Prise en charge des prestations de soins EHPAD (option tarifaire partielle)
(application du décret du 26 avril 1999)**

Prestations de soins à la charge de l'établissement	Prestations de soins à la charge de la couverture individuelle du résident
Rémunération du médecin coordonnateur, des médecins salariés Rémunération des auxiliaires médicaux salariés : Kiné Ergothérapeute Rémunération des IDE salariés et libéraux 70% des rémunérations des AS et AMP Médicaments et dispositifs médicaux	Honoraires des médecins spécialistes libéraux Rémunération des médecins généralistes libéraux Soins dentaires Optique Rémunération des auxiliaires médicaux libéraux Examens médicaux nécessitant le recours à des équipements lourds sans hospitalisation (IRM ou imagerie spécialisée) Transports sanitaires Séjours et séances pour insuffisants rénaux et respiratoires chroniques Intervention in situ des équipes relevant des secteurs de psychiatrie générale Les examens de biologie et de radiologie autres que ceux nécessitant un recours à des équipements lourds

f. Hospitalisations ou absences pour convenance personnelle

En cas d'hospitalisation ou d'absence pour convenance personnelle, le résident conservera sa chambre, dans la limite du nombre de jours mentionnés ci-après.

Conformément à l'article 75 du règlement départemental de l'aide sociale :

⇒ pour une hospitalisation d'une durée comprise entre 72 heures et 30 jours consécutifs dans l'année civile, le tarif d'hébergement est minoré du montant du forfait hospitalier journalier en vigueur.

⇒ pour les absences pour convenance personnelle d'une durée supérieure à 72 heures et dans la limite de 35 jours par année civile, le tarif d'hébergement est minoré du montant de la moitié du forfait hospitalier journalier en vigueur.

III. Vie personnelle

a. La chambre

Les chambres meublées sont individuelles ou doubles avec cabinet de toilette et WC. Le détail des équipements est décrit dans le contrat de séjour.

Un inventaire et un état des lieux (état de la chambre et des mobiliers mis à disposition par l'établissement, liste des effets et objets personnels) est établi au moment de l'admission et de la libération de la chambre.

Le résidant a la possibilité d'apporter un poste de télévision.

Le bâtiment « Les Sources » dispose de ligne téléphonique dans l'intégralité de ses chambres. Concernant le bâtiment « Le Pigeonnier » certaines chambres en sont équipées.

Pour l'ouverture d'une ligne téléphonique personnelle, le résidant ou sa famille doit s'adresser au service des admissions du Centre Hospitalier.

Les frais d'installation et d'utilisation restent à la charge du résidant.

Chaque résidant peut personnaliser sa chambre en apportant des objets personnels (petits meubles, photos, bibelots ...). Ceux-ci doivent être compatibles avec les nécessités du service et des soins. Leur utilisation doit être conforme aux consignes de sécurité.

Les résidants doivent impérativement signaler les incidents susceptibles de se produire tels que des fuites d'eau

b. Le linge et son entretien

Le linge hôtelier est fourni et entretenu par l'établissement.

Le résidant apporte uniquement son linge personnel qui devra obligatoirement et intégralement être identifié à ses nom et prénom avec des étiquettes tissées ou cousues avant l'admission.

L'entretien du linge personnel est effectué par la blanchisserie du Centre Hospitalier et compris dans le tarif hébergement.

Le linge délicat (angora, laine,) ne peut être pris en charge par le service blanchisserie de l'établissement, ainsi que le nettoyage à sec. Ces textiles devront être évités, auquel cas l'établissement déclinera toute responsabilité dans l'entretien.

Les familles qui souhaitent entretenir le linge du résidant doivent le signaler au personnel à l'admission ou pendant le séjour.

Un local avec lavabo, lave linge, sèche linge situé à l'étage du bâtiment « Les Sources » est à la disposition du résidant, ainsi qu'un fer et une table à repasser.

La lessive est à la charge du résidant.

Le service blanchisserie est ouvert du lundi au vendredi de 8 heures à 16 heures.

IV. Vie dans la structure

a. Respect d'autrui

La vie collective et le respect des droits et libertés respectifs impliquent une attitude qui rend la vie commune agréable : délicatesse, politesse, courtoisie, convivialité, solidarité.
Une hygiène corporelle satisfaisante pour le résidant et son entourage est nécessaire.

b. Les repas

Les repas sont servis en salle à manger ou en chambre aux heures suivantes :

- petit déjeuner : 7h00 - 8h00 pour le bâtiment « Le Pigeonnier »
8h00 - 9h00 pour le bâtiment « Les Sources »
- déjeuner : 12h00
- goûter : 15h00
- dîner : 18h00

Les régimes alimentaires médicalement prescrits sont pris en compte ; les compléments alimentaires sont fournis par l'établissement.

Les menus sont affichés à la semaine sur des panneaux spécifiques. Ils sont soumis à l'avis de la commission des menus, validés par la diététicienne puis visés par la Direction de l'hôpital.

Les visiteurs peuvent prendre leur repas sur place, à condition de prévenir le service la veille avant 14 heures la semaine et 48 heures pour le week-end.

Dès la réservation, le règlement est à effectuer auprès du régisseur de l'établissement du lundi au vendredi les jours ouvrables. Tél. : 05.45.84.40.60 poste 1690 ou 1612.

Les prix des repas sont affichés dans chaque service et réévalué chaque année.

c. Visites et sorties

Les résidants peuvent recevoir librement des visiteurs au cours de la journée. Des salons sont plus particulièrement réservés à l'accueil des familles.

Les sorties quotidiennes sont libres pour les personnes pouvant circuler seule et sans danger.

Les absences pour les repas, ou pour la journée, doivent être signalées au service ou au secrétariat au minimum la veille avant 14 heures.

Les absences de plusieurs jours doivent être signalées au moins une semaine à l'avance.

Dans les deux cas, l'accompagnant doit être identifié et doit laisser un numéro de téléphone et une adresse afin de pouvoir être contacté.

d. Le courrier

Le courrier est distribué quotidiennement.

Les résidants peuvent envoyer du courrier, préalablement affranchi, en le déposant dans la boîte aux lettres située dans le hall d'entrée du bâtiment « Le Pigeonnier ». La levée a lieu à 13 h 30.

e. Alcool/tabac

Les boissons alcoolisées sont interdites.

Conformément au décret 2006-1386 du 15 novembre 2006 fixant les conditions d'application de l'interdiction de fumer dans les lieux affectés à un usage collectif et sa circulaire d'application pour les établissements sociaux et médico-sociaux, il est interdit de fumer dans les lieux fermés et couverts de l'établissement affectés à un usage collectif. Le non-respect de cette interdiction expose son auteur à une sanction.

La possibilité de fumer ne peut se faire qu'à l'extérieur du bâtiment.

f. Nuisances sonores

L'utilisation d'appareil de radio, de télévision ou de tout autre système phonique se fera avec discrétion. En cas de difficultés auditives, le port d'écouteurs sera demandé.

V. Intervenants extérieurs

a. Kinésithérapeute

Les résidents hébergés en EHPAD peuvent faire appel au masseur kinésithérapeute de leur choix. Sur prescription médicale, le masseur kinésithérapeute exécutera les massages et la rééducation. Une demande de prise en charge pourra être effectuée auprès de la caisse d'assurance maladie.

Pour les résidents hébergés en USLD, le masseur kinésithérapeute est désigné par l'établissement. Sur prescription médicale, l'établissement fera appel à un masseur kinésithérapeute qui exécutera les massages et la rééducation. Ces actes sont pris en charge par le tarif soins.

b. Coiffeur

Un salon de coiffure équipé fonctionne au sein du site gériatrique. Le résident a le libre choix du prestataire. Les rendez-vous sont à prendre auprès de l'animatrice ou du cadre de santé. La prestation est à la charge du résident. Les tarifs des professionnels sont affichés dans le salon.

c. Pédicure et esthéticienne

Une pédicure peut intervenir sur le site gériatrique. Chaque résident est libre de faire appel au pédicure et/ou esthéticienne de son choix. Les frais engagés sont totalement à la charge du résident. Les tarifs des professionnels sont affichés dans le salon.

VI. Loisirs, animations

Des animatrices sont à votre disposition. Elles participent activement au développement de l'animation au sein de l'établissement. Des activités et des animations collectives sont proposées plusieurs fois par semaine : cuisine, chant-musique, travaux manuels, jeux de société, lecture-journal, arts plastiques, gym douce, promenade, ... Des rencontres intergénérationnelles sont organisées sur place avec le centre de loisirs et les établissements scolaires. Des activités complémentaires, sorties à la journée pourront être proposées. Une participation financière pourra être demandée au résident. Les activités proposées peuvent être individualisées du fait de la dépendance du résident. Le programme d'animation est affiché dans différents lieux de l'établissement. Des associations de bénévoles interviennent également.

VII. Sécurité

a. Protection juridique

Conformément à l'article L.472-5 du code de l'action sociale et des familles créé par la loi n°2007-308 du 5 mars 2007, l'établissement est tenu de désigner un ou plusieurs agents comme mandataires judiciaires à la protection des majeurs pour exercer les mesures ordonnées par l'autorité judiciaire.

Un agent désigné au sein de l'établissement satisfait aux conditions prévues à l'article L.471-4 du code de l'action sociale et des familles.

b. Biens et valeurs personnels

Hormis d'éventuelles mesures de protection juridique, le résidant peut conserver des biens, effets et objets personnels.

Il est toutefois conseillé au résidant de ne pas conserver ni somme d'argent importante, ni objet de valeur. Il est invité à effectuer le dépôt des valeurs en sa possession, elles seront alors placées dans un coffre-fort contre réception d'un reçu et après inventaire.

Si le résidant souhaite malgré tout conserver des objets de valeurs dans sa chambre, l'établissement ne pourra être tenu pour responsable des vols et pertes dont le résidant pourrait être victime.

c. Appareils électriques

Les appareils de télévision et radio sont autorisés. Tous les autres appareils électriques sont interdits sauf autorisation de la Direction.

d. Assurances

L'EHPAD et l'USLD sont assurés contre l'incendie et en responsabilité civile.

Il appartient aux résidants de se couvrir pour les accidents matériels et corporels qu'ils peuvent s'occasionner entre eux, aux structures ou au personnel.

Il est donc demandé au résidant de souscrire une assurance responsabilité civile individuelle.

VIII. Situations exceptionnelles et mesures d'urgence

a. Canicule

L'établissement dispose de deux salles rafraîchies.

Un plan canicule est mis en place et réactualisé chaque année

b. Incendie

Les locaux sont équipés de dispositifs de sécurité appropriés, et reçoivent régulièrement la visite de la commission départementale de sécurité.

Des exercices et des formations du personnel contre l'incendie sont annuellement organisés.

Les résidants sont invités à prendre connaissance des consignes de sécurité contre l'incendie. Elles sont affichées à chaque étage.

Par mesure de sécurité, il est interdit :

- de modifier les installations électriques existantes
- d'utiliser tout appareil à carburant liquide, solide ou gazeux
- de rajouter des multiprises de courant sans en aviser le service technique par l'intermédiaire du cadre de santé.

c. Mesures d'urgence

La chambre est un substitut du domicile du résidant, ce qui constitue un espace privé. En cas d'urgence, le Directeur peut prendre toute mesure de nature à assurer la protection des personnes et des biens.

IX. Droits et libertés

a. Valeurs fondamentales

L'accueil et le séjour des résidants s'inscrivent dans le respect des principes et valeurs définis par la charte de la personne âgée dépendante. La charte est affichée dans chaque bâtiment et remise au résidant au moment de l'admission.

Le résidant a droit au respect de ses libertés fondamentales, dans le respect réciproque :

- des salariés
- des intervenants extérieurs
- des autres résidants
- de leurs proches

Ces libertés fondamentales sont les suivantes :

- le respect de la vie privée
- le respect de la dignité et de l'intégrité
- le droit à l'information
- la liberté d'opinion
- la liberté de circulation
- la liberté de culte
- le droit aux visites

b. Conseil de la Vie Sociale

Conformément au décret n°2004-287 du 25 mars 2004, il existe un **Conseil de la Vie Sociale**, instance d'expression des résidants et de leurs familles.

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 pour trois ans par scrutin secret :

- un collège des personnes accueillies
- un collège des familles ou représentants légaux familles
- un représentant du personnel
- un représentant de l'organisme gestionnaire.

Leurs noms sont portés à la connaissance des résidants par voie d'affichage.

Le Conseil de la Vie Sociale se réunit au moins trois fois par an.

c. Règles de confidentialité

Conformément à l'article L.1110-4 du code de la santé publique « toute personne prise en charge par un professionnel, un établissement, un réseau de santé ou tout autre organisme participant à la prévention et aux soins a droit au respect de sa vie privée et du secret des informations la concernant ».

Le personnel est tenu d'observer une totale discrétion sur votre séjour et les faits dont il a connaissance.

Le secret médical est une obligation pour l'ensemble du personnel du Centre Hospitalier.

d. Droit d'accès

Conformément aux articles L.1111-7 et R.1111-2 à R.1111-9 du code de la santé publique, tout résidant (qui peut être accompagné de la personne de son choix) a accès, sur demande formulée de manière précise, à son dossier médical et de soins.

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

e. Droit à l'image

Le code civil article 9 garantit le droit au respect de la vie privée de chacun.

Le résidant peut refuser la publication ou la reproduction d'une photo le concernant.

Il peut également refuser que son nom soit affiché sur sa porte de chambre.

Il notifiera son choix.

f. Personne de confiance

Conformément à article L.1111-6 du code de la santé publique, le résidant peut désigner par écrit, une personne de confiance (parent, proche, médecin traitant) qui pourra l'accompagner dans ses démarches et assister aux entretiens médicaux afin de l'aider dans ses décisions.

Cette désignation peut être annulée ou modifiée à tout moment.

Une fiche informative ainsi qu'une fiche de désignation sont à disposition auprès du cadre de santé.

g. Culte

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

Les personnels et les résidants 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 l'établissement.

h. Obligations civiques

Lors d'élections, les résidants ne pouvant se rendre à leur bureau de vote, pourront exercer leur droit de vote par procuration.

A chaque opération électorale, le cadre de santé du service recensera les résidants désireux de voter afin que les démarches administratives nécessaires soient effectuées.

i. Prise en charge médicale

Les résidants relevant de l'EHPAD ont le libre choix de leur médecin ; les visites ont lieu à la demande du résidant.

Un praticien hospitalier assure la surveillance générale des soins dispensés à l'USLD.

Le médecin coordonnateur contribue à la bonne organisation des soins et fait le lien entre les différents intervenants médicaux, paramédicaux et libéraux.

j. Prévention de la violence et de la maltraitance

Les faits de violence ou de maltraitance sur autrui sont susceptibles d'entraîner des procédures administratives et judiciaires.

X. Transfert et transport

a. Transfert vers un autre établissement

Si nécessaire et notamment en cas d'urgence, après avoir consulté le résidant, le médecin peut décider de le transférer sur un établissement disposant de moyens d'investigations et de soins plus importants.

b. Transport

L'établissement assure quelques transports dans le cadre de ses activités d'animation. Les autres déplacements à l'extérieur sont à la charge du résidant qui a le libre choix du transporteur.

c. Stationnement

Le stationnement des véhicules se fait dans l'enceinte de l'établissement sur les parkings prévus à cet effet.

XI. Résiliation

a. A l'initiative du résidant

La décision doit être notifiée par écrit au Directeur de l'établissement dans un délai de 15 jours avant la date prévue du départ. La chambre du résidant devra être libérée pour la date prévue du départ.

b. Pour inadaptation de l'état de santé aux possibilités d'accueil du service

Si l'état de santé du résidant ne permet plus son maintien dans le service, le Directeur prend toutes les mesures appropriées en concertation avec les parties concernées. Le résidant ou son représentant légal est averti par le Directeur de l'établissement des mesures prises et de leurs conséquences.

c. Pour incompatibilité avec la vie en collectivité

Au cas où il s'avérerait que le résidant ait un comportement provoquant des incidents ou des conflits au sein du service ou s'il contrevient de manière répétée aux dispositions du règlement intérieur, le Directeur mettra fin au contrat sans délai par lettre recommandée avec accusé de réception précisant les motifs de la rupture.

La chambre devra être libérée au maximum dans les 8 jours qui suivront la réception du courrier.

d. Pour retard de paiement

Tout retard de paiement égal ou supérieur à 45 jours est notifié au résidant ou à son représentant par lettre recommandée avec accusé de réception.

Le défaut de paiement doit être régularisé dans un délai d'un mois à partir de la date de notification du retard de paiement.

En cas de non-paiement dans le délai imparti pour la régularisation, le logement sera libéré dans un délai de 15 jours à partir de la date de notification du retard de paiement.

XII. Réclamations / suggestions

Le site gériatrique est engagé dans une démarche d'amélioration continue de la qualité des prestations qu'il propose.

Régulièrement, un recueil de la satisfaction des résidants et de leur famille est effectué à l'aide d'un questionnaire de satisfaction.

Les cadres de santé sont à la disposition des résidants et de leur famille pour toutes remarques ou interrogations.

Pour toute réclamation et/ou suggestion, le résidant et/ou sa famille peut adresser un courrier au Directeur de l'établissement.

Toutes les plaintes ou réclamations sont prises en compte par l'établissement et une réponse aux courriers sera adressée dans les meilleurs délais.