



# **Règlement de Fonctionnement**

*(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**

*Mise à jour juillet 2019*

Le présent document s'adresse aux personnes âgées.

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 résident ou de son représentant légal avec le livret d'accueil et le contrat de séjour.

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

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
- e. Les différents intervenants

## ***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

## ***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

<b><i>VI. Loisirs, animations</i></b>	<b><i>p 8</i></b>
a. Animations	
b. Animaux	
<b><i>VII. Protection des biens et de la personne</i></b>	<b><i>p 9</i></b>
a. Protection juridique	
b. Biens et objets de valeur	
c. Appareils électriques	
d. Assurances	
<b><i>VIII. Situations exceptionnelles et mesures d'urgence</i></b>	<b><i>p 9</i></b>
a. Canicule	
b. Incendie	
c. Mesures d'urgence	
<b><i>IX. Droits et libertés</i></b>	<b><i>p 10</i></b>
a. Valeurs fondamentales	
b. Règles de confidentialité	
c. Droit d'accès	
d. Droit à l'image	
e. Personne de confiance	
f. Culte	
g. Obligations civiques	
h. Prise en charge médicale	
i. Prévention de la violence et de la maltraitance	
<b><i>X. Transfert et transport</i></b>	<b><i>p 12</i></b>
a. Transfert vers un autre établissement	
b. Transport	
c. Stationnement	
<b><i>XI. Résiliation</i></b>	<b><i>p 12</i></b>
a. A l'initiative du résidant	
b. Pour incompatibilité avec la vie en collectivité	
c. Pour défaut de paiement	
d. Pour décès	
<b><i>XII. Réclamations / suggestions</i></b>	<b><i>p 13</i></b>

## ***I. Fonctionnement de l'Établissement***

### **a. Présentation juridique**

L'USLD est au sein du Centre Hospitalier de Confolens qui 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**

L'USLD a une capacité d'accueil de 30 lits (chambres seules).

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**

Le service accueil/admission, commun à « La Maison des Sources » est ouvert du lundi au vendredi de 9h à 17h.

- Tél : 05.45.84.40.76
- Mail : [admiehpad@ch-confolens.fr](mailto:admiehpad@ch-confolens.fr)
- L'inscription peut se faire sur TRAJECTOIRE.

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 cadre de santé.

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) et du dossier médical.

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 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 le représentant légal
- 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 à l'Ordonnance n°2010-177 du 23 février 2010 - art. 18 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 avant son admission.

## 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 résident, 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 résident. 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

Le montant des frais d'hébergement est facturé mensuellement à terme échu et doit être réglé dès réception de la facture émise par l'établissement, par chèque bancaire établi à l'ordre de la Trésorerie du Centre Hospitalier – 1 rue de la combe CS72513 SOY AUX 16025 ANGOULEME CEDEX, prélèvement ou paiement direct.

### *Conditions particulières de facturation*

#### En cas d'absence pour convenances personnelles ou vacances

Les résidents absents pour une période inférieure ou égale à 72 h devront acquitter leurs frais d'hébergement hors tarif dépendance des GIR 5 et 6. Au-delà de 72 h d'absence, le tarif d'hébergement hors tarif dépendance des GIR 5 et 6 est réduit de 50 % du montant du forfait hospitalier journalier en vigueur conformément à l'article 75 du règlement départemental de l'aide sociale.

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.

#### En cas d'hospitalisation

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

- Les résidents absents pour une hospitalisation d'une durée inférieure ou égale à 72 h, devront acquitter leurs frais d'hébergement hors tarif dépendance des GIR 5 et 6.
- 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.

### En cas de convenance personnelle

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.

## C. Aides

Le résident peut bénéficier de diverses aides.

⇒ **Aide au Logement** : versée sous condition de ressources, elle doit être demandée par la famille, tuteur, auprès de la Caisse d'Allocations Familiales ou de la Mutualité Sociale Agricole. Cette prestation peut être déduite sur la facture d'hébergement.

⇒ **Allocation Personnalisée d'Autonomie (A.P.A.)** : Cette allocation participe au financement des coûts supplémentaires au titre de la dépendance. Elle sera éventuellement octroyée sous conditions de ressources et pour un classement dans les GIR 1 à 4 et sera versée directement au centre Hospitalier de Confolens.

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.

Pour les autres cas (Ex. hors département), il est indispensable de constituer un dossier.

En tout état de cause, un ticket modérateur égal au montant du tarif dépendance applicable au GIR 5 et 6 restera à la charge du résident.

⇒ **Aide Sociale (A.S.)** : cette aide est sollicitée lorsque le résident 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. La demande doit être effectuée par la famille.

## III. Vie personnelle

### a. La chambre

Les chambres meublées sont individuelles avec salle d'eau et WC.

Le détail des équipements est décrit dans le contrat de séjour.

Un inventaire (liste des effets et objets personnels) est établi au moment de l'admission et de la libération de la chambre.

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

L'USLD dispose de lignes téléphoniques dans l'intégralité des chambres. Le résident ou sa famille doit s'adresser au service des admissions du Centre Hospitalier pour obtenir son numéro personnel.

Restent à la charge du résident, les frais d'utilisation.

Un accès internet est possible. Le code WIFI est à demander au service informatique via l'équipe soignante.

Chaque résident 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 résidents 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 résident 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 résident doivent le signaler au personnel à l'admission ou pendant le séjour.

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 résident et son entourage est nécessaire.

### **b. Les repas**

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

- petit déjeuner : 8h
- déjeuner : 12h00
- goûter : 15h00
- dîner : 19h00

De même, seuls les régimes prescrits par ordonnance médicale sont pris en compte. Les particularités alimentaires individuelles d'autre nature sont respectées selon les possibilités de la cuisine centrale. Le résident ne pourra en aucun cas imposer à l'établissement des contraintes alimentaires qui ne seraient compatibles avec l'organisation du service de restauration, qui de son côté s'attachera à respecter les articles 2 et 11 de la Charte des Droits et Libertés de la personne accueillie dans la mesure de ses moyens.

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 service des admissions du Centre Hospitalier du lundi au vendredi les jours ouvrables.

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

### **c. Visites et sorties**

Les résidents peuvent recevoir librement des visiteurs au cours de la journée.

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 au minimum la veille avant 14 heures.

Les absences de plusieurs jours doivent être signalées au moins une semaine à l'avance. L'établissement se charge de préparer le traitement médicamenteux pour la période d'absence du résident et d'obtenir l'autorisation du Médecin

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 résidents peuvent envoyer du courrier, préalablement affranchi, en le remettant au personnel du service ou à l'accueil. La levée a lieu à 15 h 00.

### **e. Alcool/tabac**

Les boissons alcoolisées sont interdites en dehors des parties privatives du résident et sous conditions que celui-ci en fasse un usage modéré.

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 ou dans le logement privatif s'il s'agit d'une chambre simple.

### **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**

### **a. Kinésithérapeute**

Les résidents hébergés en USLD peuvent bénéficier sur prescription médicale du masseur kinésithérapeute de l'hôpital.

### **B. Coiffeur Pédicure et Esthéticienne**

Le résident a le libre choix du prestataire.

La prestation est à la charge du résident.

Les tarifs des professionnels sont affichés dans le service.

## VI. Loisirs, animations

### a. Animations

Une animatrice est à votre disposition. Elle participe activement au développement de l'animation au sein de l'établissement dans le cadre du projet d'animation.

Des activités et des animations collectives sont proposées plusieurs fois par semaine : cuisine, chant-musique, mémoire, jeux de société, lecture-journal, arts plastiques, gym douce, promenade, ...

Des activités complémentaires, sorties à la journée pourront être proposées.

Les activités proposées peuvent être individualisées du fait de la dépendance du résident.

Le programme d'animation est affiché sur le tableau d'affichage dédié dans le couloir du service.

Des associations de bénévoles interviennent également dans l'établissement.

### b. Animaux Domestiques

Dans le cadre de visites ponctuelles et accompagnés par la famille du résident, ils sont tolérés dans l'établissement.

## VII. Protection des biens et de la personne

### 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 objets de valeur

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

Il est toutefois conseillé au résident de ne pas conserver ni somme d'argent importante, ni objet de valeur.

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

### c. Appareils électriques

Les appareils de télévision et radio sont autorisés.

Tous les autres appareils électriques sont soumis à autorisation de la Direction.

### d. Assurances

L'USLD est assurée contre l'incendie et en responsabilité civile.

Il appartient aux résidents 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 résident de souscrire une assurance responsabilité civile individuelle.

### e. Traitements médicamenteux

L'ensemble des médicaments est fourni par l'USLD. Aucun médicament ne peut être introduit dans l'établissement par le résident ou sa famille.

## VIII. Situations exceptionnelles et mesures d'urgence

### a. Canicule

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 résidents sont invités à prendre connaissance des consignes de sécurité contre l'incendie. Elles sont affichées dans le service.

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 résident, ce qui constitue un espace privatif.

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 résidents s'inscrivent dans le respect des principes et valeurs définis par la charte de la personne âgée dépendante. La charte est affichée dans le service et remise au résident au moment de l'admission.

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

- des salariés
- des intervenants extérieurs
- des autres résidents
- 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. 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 professionnel est une obligation pour l'ensemble du personnel du Centre Hospitalier.

## **c. Droit d'accès**

Conformément aux articles L.1111-7 et R.1111-2 à R.1111-9 du code de la santé publique, tout résident (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 résident dispose des droits d'opposition, d'accès et de rectification des données le concernant.

## **d. Droit à l'image**

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

Le résident peut refuser la publication ou la reproduction d'une photo le concernant que ce soit sur les supports traditionnels (journal interne), sur le site internet de l'établissement ou l'interface LINESTIE. Si tel est le cas il le notifiera par écrit au près des cadres de santé lors de son entrée dans l'établissement.

## **e. Personne de confiance**

Conformément à l'article L.1111-6 du code de la santé publique, le résident 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 remises au résident à l'admission.

## **f. Culte**

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

Les personnels 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 l'établissement.

## **g. Obligations civiques**

Lors d'élections, les résidents 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 résidents désireux de voter afin que les démarches administratives nécessaires soient effectuées.

## **h. Prise en charge médicale**

Un médecin PH est présent dans le service du lundi au vendredi. Une garde médicale prend le relais, les soirs après 18h30 jusqu'au matin 8h30, les weekends et jours fériés.

### **i. 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.

Les personnels intervenant dans l'USLD sont régulièrement sensibilisés et formés au développement de la Bienveillance.

## **X. Transfert et transport**

### **a. Transfert vers un autre établissement**

Si nécessaire et notamment en cas d'urgence, après avoir consulté le résident, le médecin peut décider de le transférer dans un autre service de l'établissement ou dans une structure adaptée et disposant de moyens d'investigations et de soins plus importants. Il en averti la famille.

### **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 résident 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. Résiliation à l'initiative du résident**

La décision de résiliation doit être notifiée au Directeur de l'établissement par lettre recommandée dans un délai de 1 mois avant la date prévue pour le départ.

Le non respect de cette disposition entraînera la facturation des jours de préavis non effectués.

Le logement doit être libéré au plus tard le jour du départ du résident, à défaut de quoi le tarif journalier sera appliqué et facturé au résident par jour supplémentaire d'occupation.

### **b. Résiliation pour inadéquation de l'état de santé aux possibilités d'accueil de l'établissement**

**En l'absence de caractère d'urgence**, si l'état de santé du résident ne permet plus son maintien à l'USLD, le résident ou son représentant légal, est avisé par lettre recommandée avec accusé de réception. Le Directeur prend toutes mesures appropriées, en concertation avec le résident ou son représentant, sur avis du médecin coordonnateur.

**En cas d'urgence**, le Directeur de l'établissement prend toutes mesures appropriées, sur avis du médecin coordonnateur. Le résident ou son représentant légal est averti par le Directeur dans les plus brefs délais des mesures prises et de leurs conséquences.

Les frais d'hébergement seront facturés jusqu'au jour de départ inclus du résident.

### **c. Résiliation pour incompatibilité avec la vie en collectivité**

Le Directeur doit garantir la tranquillité et la sécurité à l'ensemble des résidents. La signature du présent contrat implique l'acceptation du règlement intérieur de l'établissement et le respect des règles de vie qui y sont édictées. En cas de non respect de ces règles, une procédure de résiliation du contrat pourra être engagée par le Directeur.

Les faits et reproches établis seront portés à la connaissance du résident ou de son représentant légal. Si le comportement ne se modifie pas après la notification des faits, le Directeur de l'établissement est habilité à prendre une décision définitive de résiliation de contrat, après consultation pour avis du médecin coordonnateur et du Conseil de Vie Sociale et après avoir entendu le résident ou son représentant légal.

La décision définitive est notifiée au résidant par lettre recommandée avec accusé de réception. Le logement devra être libéré dans un délai de 8 jours après la notification de la décision définitive.

Les frais d'hébergement seront facturés jusqu'au jour de la libération du logement de tout meuble ou objets meublants.

Dans le cas où le résident aurait quitté le logement sans enlever son mobilier personnel, l'établissement se réserve le droit de stocker ce mobilier dans un endroit prévu à cet effet afin de ne pas laisser le logement vacant.

### **d. Résiliation pour défaut 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, à défaut le contrat est résilié.

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 de la résiliation du contrat.

Dans le cas où le résident aurait quitté le logement sans enlever son mobilier personnel, l'établissement se réserve le droit de stocker ce mobilier dans un endroit prévu à cet effet afin de ne pas laisser le logement vacant.

### **e. Résiliation pour décès**

Le représentant légal ou les référents éventuellement désignés par le résident sont immédiatement informés du décès par un membre du personnel soignant.

L'inventaire des biens laissés dans la chambre sera fait par 2 représentants de l'établissement. Les objets de valeurs (argent, bijoux, titres...) seront déposés à la trésorerie hospitalière de SOYAUX.

La chambre devra être rendue vacante par les héritiers dans un délai de 5 jours maximum après le décès ; à défaut les objets personnels du résidant seront entreposés dans un local particulier, conformément aux dispositions de l'article 7 de la loi n°92.614 du 6 juillet 1992 et conservés pendant un délai de 1 an.

Les frais d'obsèques sont à la charge de la famille ou des héritiers des résidents.

Les frais d'hébergement seront facturés jusqu'au jour inclus du décès.

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*

L'USLD est engagé dans une démarche d'amélioration continue de la qualité des prestations qu'il propose.

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

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

S'il le souhaite, le résident 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 est adressée dans les meilleurs délais.