

MAISON D'ACCUEIL

LES HIRONDELLES



**REGLEMENT  
DE FONCTIONNEMENT  
DU RESIDENT**

# TABLE DES MATIERES

<i>PREAMBULE</i>	4
<b>I LES DROITS FONDAMENTAUX DU RESIDENT</b>	4
1. Le respect de la dignité et de l'intégralité	4
2. Le respect de la vie privée et le droit à l'intimité	5
3. La liberté de culte	6
4. La sûreté et la sécurité des personnes	6
5. La confidentialité du dossier du résident	9
6. Le droit d'expression et la participation	10
7. Les droits civiques	12
<b>II LES REGLES DE LA VIE COLLECTIVE</b>	13
1. La liberté d'aller et venir	13
2. Les conditions d'accès et d'utilisation des locaux	14
3. Les animaux domestiques	15
4. La quiétude des uns et des autres	15
<b>III LES REGLES ESSENTIELLES DE LA VIE DE LA MAISON DES HIRONDELLES</b>	16
1. L'accompagnement et les soins	16
2. La restauration	18
3. La blanchisserie	18
4. Le service du courrier	19
5. Les animations	19
<b>IV LE DEPART DE LA MAISON DES HIRONDELLES</b>	20
1. Disposition en cas de décès du résident	20
2. Conséquences du non-respect des obligations	20
<b>CONCLUSION</b>	21

## PREAMBULE

Le règlement de fonctionnement a pour objectif de définir les droits et les obligations de la maison d'accueil des Hirondelles et du résident<sup>1</sup>.

Il rappelle les dispositions d'ordre général et permanent qui permettent de connaître les principes régissant la vie collective au sein de la maison des Hirondelles ainsi que les modalités pratiques d'organisation et de fonctionnement, tout en respectant les libertés individuelles. Il précise également les modalités d'association de la famille et des bénévoles à la vie de l'établissement.

Le règlement de fonctionnement s'applique à l'ensemble des locaux privés et collectifs de la maison d'accueil des Hirondelles. Il s'impose à tout résident, aux visiteurs et à l'ensemble du personnel intervenant au sein de l'établissement. Il est mis à disposition de tous à l'accueil et est porté à la connaissance de toute personne intervenant aux Hirondelles : membres du personnel, bénévoles, professionnels libéraux, visiteurs, prestataires...

Le présent règlement de fonctionnement a été adopté le 20/02/2025 par le Conseil d'Administration de la maison d'accueil des Hirondelles après consultation des instances représentatives du personnel.

Il sera révisé chaque fois que nécessaire et au moins une fois tous les cinq ans.

Le règlement de fonctionnement précise les règles de vie applicables aux Hirondelles, et notamment :

- ✓ Les modalités concrètes d'exercices des droits du résident ;
- ✓ L'organisation et l'affectation des locaux à usage privé et collectif ainsi que les conditions générales de leur accès et leur utilisation ;
- ✓ Les mesures relatives à la sûreté des personnes et des biens ;
- ✓ Les mesures à prendre en cas d'urgence ou de situations exceptionnelles ;
- ✓ Les règles essentielles de la vie collective ;
- ✓ Les mesures prises en cas de manquement aux obligations.

---

<sup>1</sup> Article L.311-7 du Code de l'Action Sociale et des Familles (CASF)

## **I. LES DROITS FONDAMENTAUX DU RESIDENT**

Afin de garantir l'exercice effectif des droits de la personne accompagnée et notamment de prévenir tout risque de maltraitance, il est remis à la personne ou à son représentant légal un contrat de séjour auquel sont annexés le présent règlement de fonctionnement et la charte des droits et libertés de la personne accueillie. Ils sont également consultables à l'accueil.

La Charte des droits et libertés implique notamment pour le résident :

- ✓ Le respect de sa dignité, de son intégrité, de sa vie privée, de son intimité ;
- ✓ La liberté de circulation, d'opinion, de droit à l'information ;
- ✓ La liberté de sa pratique religieuse dans le respect d'autrui ;
- ✓ La confidentialité des informations le concernant.

Il est avant tout demandé à toute personne accueillie, salarié ou bénévole, un comportement respectueux et civil à l'égard des autres.

Par respect pour soi-même et envers l'ensemble des personnes présentes dans l'établissement, il est demandé à chacun de veiller à sa propre hygiène et de porter une tenue vestimentaire décente dans les espaces collectifs.

### **1. Le respect de la dignité et de l'intégrité**

Le développement d'une politique de bientraitance est une priorité à la maison d'accueil des Hirondelles, inscrite :

- dans le Projet d'établissement,
- dans ses engagements envers les résidents et les familles, à travers le livret d'accueil,
- dans ses règles de management à travers le règlement intérieur du personnel,
- dans ses engagements envers les autorités dans le cadre de la convention Tripartite.

#### **a. La lutte contre la maltraitance**

Tout acte de violence ou physique, ainsi que toute forme de mauvais traitement par excès ou par négligence à l'encontre d'une personne accompagnée, qu'il soit le fait d'un salarié, d'un bénévole, d'un proche de celle-ci, est répréhensible.

Le personnel veille à prévenir et à être vigilant quant à la survenance de tels actes commis au de l'établissement. La direction assure à cet égard un suivi des interventions et s'engage à prendre les sanctions adéquates.

Pour ce faire, le résident est invité à contacter la directrice de la maison d'accueil des Hirondelles en mentionnant les faits et les actes dont il estime avoir été victime ou témoin.

De même, tout professionnel de l'établissement a obligation de signaler par écrit à la direction, tout acte ou suspicion d'acte de maltraitance observé dans l'exercice de leurs fonctions. Les accusations portées sans forçement dans la seule intention de nuire sont punies par la loi.

En cas de situation de maltraitance d'un€ résident€, la direction peut, dans le cadre de la législation en vigueur, être amenée à saisir les autorités publiques. Le conseil d'administration s'engage à soutenir ces démarches quand elles sont justifiées, et à accompagner les salariés concernés.

La direction de la maison d'accueil des Hirondelles donne les suites appropriées à tout acte éventuel de maltraitance physique, psychique ou morale, matérielle ou financière, de négligence active ou passive dont elle pourrait avoir connaissance, en respectant la procédure interne de déclaration des événements indésirables et la législation<sup>2</sup>.

La direction s'engage également à favoriser l'accès des salariés à des formations relatives à la bientraitance des personnes accueillies.

### **b. Le respect de la dignité jusqu'à la fin de vie**

Il est possible aux Hirondelles d'accompagner les résidents jusqu'à leur fin de vie. Chacun est informé de son droit de rédiger ses directives anticipées et leur recueil est assuré par les professionnels habilités, partagés, si le résident le souhaite, avec la personne de confiance.

## **2. Le respect de la vie privée et le droit à l'intimité**

La chambre mise à disposition par l'établissement constitue un espace personnel protégé où s'exercent le droit à l'intimité et le droit au respect de la vie privée.

Toutefois, pour des raisons liées à la sécurité des personnes et des biens ou en cas d'urgence et de circonstances exceptionnelles, le personnel de la maison d'accueil des Hirondelles dispose d'un libre droit d'accès. Respecter la vie privée des personnes doit ainsi être conciliable avec la protection des personnes accueillies.

De même, le résident s'engage à laisser exécuter dans sa chambre les travaux d'entretien ou d'amélioration commandés par l'établissement. Il sera prévenu par avance (quarante-huit heures au moins) de la nécessité de permettre l'accès à l'espace privé pour les travaux.

---

<sup>2</sup> Décret n°2016-1606 du 25 novembre 2016 et Décret n° 2016-1813 du 21 décembre 2016

Au quotidien, le personnel frappe à la porte systématiquement et obligatoirement avant de pénétrer dans l'espace privatif de la chambre du résident. Cependant, le respect de cette règle pourra être restreint dans le cas de certains handicaps (surdité, aphasie, démence,...) et ce, dans l'intérêt du résident. Il en est de même pour les rondes de nuit effectuées par le personnel.

De même, l'utilisation des « passes » par le personnel de nuit et la maintenance, est circonstanciée et soumise à autorisation préalable du résident (sauf cas de force majeure).

Enfin, l'établissement est amené à effectuer des prises de vues (photos et vidéos) des résidents, notamment lors des activités d'animation. Le résident sera consulté pour l'ensemble des prises de vue et de leur traitement destiné à toute communication externe et interne, et ce au travers d'un document intitulé « Autorisation du droit à l'image » qu'il signera lors de son admission. L'établissement veillera à ce ces prises de vue ne portent pas atteinte à la dignité des personnes<sup>3</sup>.

### **3. La liberté de culte**

La maison d'accueil des Hirondelles s'engage à respecter les conditions de pratique religieuse, les croyances, les convictions et les opinions de chaque résident. Une liste des représentants des différentes confessions est disponible à l'accueil.

Toute entrave volontaire à la pratique religieuse d'un résident fera l'objet d'une sanction.

### **4. La sûreté et la sécurité des personnes**

La maison d'accueil des Hirondelles met en œuvre tous les moyens raisonnables dont elle dispose pour assurer la sécurité des personnes, et ce 24h/24h et 7 jours/7.

Tout incident ou dysfonctionnement pouvant nuire à la sécurité de l'établissement doit être signalé et ce afin de déclencher une intervention adaptée.

L'établissement a souscrit un contrat d'assurance responsabilité civile garantissant les dommages causés aux tiers par le personnel. Il est demandé à chaque résident sa propre responsabilité civile.

#### **a. La sécurité incendie**

Chaque chambre est équipée d'un détecteur de fumée dont le bon fonctionnement ne peut être vérifié que par une société extérieure désignée par la direction de l'établissement, une fois par an.

---

<sup>3</sup> Article 9 du Code civil

Dans le cadre du contrôle du bon fonctionnement des dispositifs de détection de fumée, le résident s'engage à permettre l'accès à sa chambre à tout intervenant mandaté par l'établissement pour réaliser ces vérifications.

Par mesure de sécurité, il est également demandé de n'introduire dans l'établissement aucun appareil électrique ou autre sans l'accord préalable de la direction.

Afin de préserver la sécurité des personnes, il est expressément demandé au résident et à tout visiteur de prendre connaissance des consignes de sécurité affichées dans l'établissement et de s'y conformer. De même, toute personne venant de l'extérieur doit s'enregistrer à l'accueil dans le registre des visites, prévu à cet effet et quel que soit le motif de sa visite (famille, intervenant libéral, prestataire...).

### **b. Les règles de sécurité**

Pour des raisons de sécurité et notamment pour faciliter l'accès au logement du résident en cas d'urgence, ce dernier s'interdit notamment :

- De laisser la clé dans la serrure intérieure de sa chambre lorsqu'il souhaite s'enfermer ;
- De jeter quoi que ce soit par les fenêtres, de jeter dans les canalisations (WC, lavabos etc.) des matières susceptibles de les obstruer ;
- De posséder dans sa chambre des matières dangereuses et/ou nocives et/ou inflammables et/ou corrosives et/ou dégageant des odeurs fortes ou désagréables (bougies...) ;
- D'utiliser des appareils sollicitant d'autres sources d'énergie que l'électricité ou d'installer tout appareil électrique (rallonges, multiprises sans respect de la norme NF, lampes, cafetières, réfrigérateurs, micro-ondes, grille-pain, objets de décoration électriques...) sans l'autorisation expresse de la directrice de la maison d'accueil des Hironnelles, et après vérification du respect des normes ;
- D'entreposer des objets mobiliers ou autres dans les couloirs et les espaces communs ;
- De boucher les aérations, ventilations, prise d'air.

Enfin la surveillance de l'établissement est assurée. Ses entrées sont sécurisées par digicode dont seul le personnel en dispose. Ce digicode est changé régulièrement. Pour tout accès à l'établissement, les visiteurs, prestataires et bénévoles doivent sonner (sonnette à droite de la porte d'accueil) et attendre qu'un personnel vienne ouvrir, puis s'enregistrer à l'accueil et signer le cahier des visites. Ainsi tous les accès sont sécurisés afin de maîtriser à la fois les entrées et les sorties.

### **c. L'usage du tabac et de l'alcool**

Conformément au Décret du 15 novembre 2006 (article 1), il est rappelé qu'il est strictement interdit de fumer dans les espaces collectifs de l'établissement.

De même, la chambre est certes un lieu privatif, mais pour des raisons évidentes de sécurité des biens et des personnes, il est également formellement interdit de fumer dans cet espace.

L'usage excessif de l'alcool est prohibé s'il provoque des comportements portant atteinte aux droits des autres résidents. La répétition de tels comportements peut être de nature à entraîner des sanctions pouvant aller jusqu'à l'impossibilité de garder le résident au sein de l'établissement.

Enfin, les produits et objets illicites sont strictement interdits dans l'établissement.

#### **d. Les biens et les valeurs**

Hormis d'éventuelles mesures de protection juridique ou décisions de justice, le résident peut conserver des biens, effets et objets personnels et disposer de son patrimoine et de ses revenus (sauf en cas particulier d'accompagnement)

Cependant, il est fortement recommandé au résident de ne pas garder avec lui des sommes d'argent importantes ou des biens de valeur et de fermer la porte à clé en cas d'absence.

En cohérence avec le cadre légal et réglementaire prévu aux articles L1113-1 0 L113-10 et R1113-1 à R1113-9 du Code de la santé publique, le résident a la possibilité d'effectuer le dépôt, auprès de la direction de la maison d'accueil des Hirondelles, de biens, objets de valeurs, ou moyens de paiement personnels. Une traçabilité détaillée écrite avec signatures est alors réalisée.

De même, en cas d'hospitalisation d'urgence, un salarié en poste se charge de retirer les bijoux de valeur de la personne avant de partir, et de les garder dans un lieu sécurisé le temps de l'hospitalisation. Une traçabilité est alors assurée lors des transmissions de soins écrites.

L'établissement sera alors responsable de plein droit du vol, de la perte ou de la détérioration de tout objet ayant été déposé ou sécurisé dans ces conditions.

En dehors de tout dépôt d'objets personnels effectué dans les conditions ci-dessus, y compris les appareillages dentaires, auditifs et ophtalmos, l'établissement ne pourra être tenu responsable de la perte ou du vol de ces derniers que si le résident démontre une faute dans l'organisation du service.

### **5. La confidentialité du dossier du résident**

#### **a. La protection des données personnelles du résident**

Toute personne intervenant au sein de l'établissement est tenue à un devoir de réserve et à une obligation de discrétion professionnelle pour tous les faits,

informations ou documents dont elles ont connaissance et besoin dans l'exercice de leur fonction.

Ces règles s'imposent de la même manière à toute personne intervenant à quelque titre que ce soit au sein de la maison d'accueil des Hironnelles (stagiaires, travailleurs sociaux, bénévoles etc.).

La confidentialité des données relatives au résident est garantie dans le respect de la réglementation en vigueur<sup>4</sup>. En particulier, la consultation du dossier médical et de soins (informatique et papier) est exclusivement réservée au personnel médical et paramédical selon une procédure définie.

Dans le cadre européen du RGPE (Règlement Général sur la protection des Données) du 25 mai 2018, le résident est informé que la maison d'accueil des Hironnelles collecte des données à caractère personnel le concernant, destinées exclusivement à l'établissement. Ces données font l'objet d'un traitement automatisé à des fins de gestion administrative et de coordination des services dont le résident bénéficie.

Les données personnelles du résident ne sont en aucun cas transmises à des tiers à l'exclusion des cas pour lesquels leur communication est strictement nécessaire à la gestion administrative du dossier du résident et au bon fonctionnement des services.

Par ailleurs, le système informatique et la gestion documentaire qui permettent de stocker et d'échanger ces informations sont sécurisés et respectent les délais d'archivage réglementaires. La sécurité est garantie par des habilitations nominatives remises à chaque professionnel compétent au sein de la maison d'accueil des Hironnelles.

Conformément à la loi « Informatique et libertés » du 6 janvier 1978 et RGPD, le résident dispose d'un droit d'accès, de rectification et de suppression portant sur les données personnelles le concernant. Le résident peut exercer ce droit directement par écrit auprès de l'établissement.

## **b. Le droit d'accès au dossier du résident**

Le dossier administratif est établi à l'entrée des résidents. Ces derniers ont à tout moment le droit de demander l'accès à leur dossier administratif auprès de la direction.

Un dossier médical est constitué au sein de l'établissement. IL comporte toutes les informations de santé du résident. Conformément au décret 2002-637 du 29 avril 2002 relatif à l'accès aux informations personnelles détenues par les professionnels de la santé, sur demande écrite adressée à la direction, chaque résident peut avoir accès à son dossier médical directement ou par l'intermédiaire d'un médecin de son choix.

---

<sup>4</sup> Code de la santé publique, articles L3311-1 et s.et R.3311-1 et s.

Les informations peuvent être soit consultées sur place avec éventuellement la remise d'une copie, soit envoyées sous forme de copie.

Les frais de reproduction et d'envoi (le cas échéant) sont à la charge des demandeurs. Les délais réglementaires pour la communication des informations sont de 48 heures à 8 jours suivant la date de la demande. Le délai est porté à deux mois pour les informations datant de plus de 5 ans.

En cas de décès du résident, les ayants droits ont possibilité de demander par écrit le dossier médical du défunt. L'établissement devra alors s'assurer de la qualité d'ayant droit du demandeur, de la validité du motif de la demande, et de l'absence d'opposition préalable du résident.

## **6. Le droit d'expression et la participation des résidents**

Afin d'associer le résident au fonctionnement de la maison d'accueil des Hirondelles, les modalités suivantes sont mises en œuvre :

### **a. Le Conseil de la Vie Sociale (CVS)**

Le Conseil de la Vie Sociale (CVS) est institué par l'article L.311-6 du CASF et le décret 2004-287 du 25 mars 2004, modifiés par le décret N° 20226688 du 25 avril 2022.

Cependant au vu de l'activité de l'établissement et l'absence de candidat le CVS n'a pas pu se mettre en place. C'est pourquoi le Conseil d'Administration a décidé de mettre en place un groupe d'expression

Tout comme le CVS, le groupe d'expression, est un outil au service de tout résident lui permettant d'exprimer ses observations et de proposer des évolutions. Ce groupe d'expression se réunit tous les deux mois. Il est composé de la direction, de la psychologue, de tous les bénéficiaires, leurs entourages sont invités à y participer.

Après chaque réunion, un compte rendu de ses échanges est rédigé et affiché à l'accueil de l'établissement. Il est également envoyé par courriel à tous les résidents et entourages de l'année en cours.

### **b. Les temps d'échanges individuels et le traitement des réclamations**

Le résident et/ou sa famille est invité à rencontrer la direction de l'établissement chaque fois que nécessaire.

Le secrétariat de la maison d'accueil des Hirondelles est ouvert de 10 heures à 16 heures du lundi au vendredi (horaires affichés à l'entrée).

Un membre du conseil d'administration est également habilité à recevoir les réclamations des résidents et les orienter vers les personnes qualifiées, le défenseur des droits ou le médiateur.

Les réclamations doivent être datées, signées et adressées par courrier à la direction de l'établissement. Elles sont répertoriées dans le registre prévu à cet effet ou disponibles à l'accueil sous forme de fiches à remplir.

La direction de la maison d'accueil des Hirondelles s'engage à y donner suite dans un délai de trente (30) jours par réponse écrite précédée le cas échéant d'un entretien.

### **c. L'évaluation de la satisfaction**

Des questionnaires de satisfaction sont remis aux résidents et aux familles à chaque séjour concernant l'ensemble des prestations ou de façon ciblée.

Les suggestions des résidents sur leur projet de vie collective et d'animation (sorties, ateliers etc.) peuvent être formulées à l'aide de ces questionnaires ou par tout autre moyen auprès de la direction de l'établissement qui s'efforcera d'y répondre afin d'alimenter la démarche qualité de ses services.

### **d. La liste des personnes qualifiées**

Conformément aux Articles L.311-5, R.311-1 et R.311-2 du CASF, tout résident peut faire appel, en vue de l'aider à faire valoir ses droits, à une « personne qualifiée », qu'elle choisit sur une liste établie conjointement par le Préfet et le Président du Conseil Départemental.

La personne qualifiée a pour mission, sans pouvoir de contrainte, de trouver des solutions par le dialogue, aux conflits entre les résidents et l'établissement.

La liste des personnes qualifiées est affichée à l'accueil de l'établissement.

### **e. Le défenseur des droits**

Le défenseur des droits, nommé tous les 6 ans par le Président de la République, est chargé de répondre aux réclamations portant sur le respect des droits de chacun, et de mener des actions de promotion de l'égalité et de l'accès aux droits.

Les modalités de réclamation et coordonnées sont disponibles à l'accueil.

### **f. Le médiateur à la consommation**

La Fédération ADMR dont fait partie la maison d'accueil des Hirondelles, adhère sous forme de convention à l'association des médiateurs à la consommation pour trois ans renouvelables, et affiche les modalités de saisine de l'association pour résoudre à l'amiable d'éventuels conflits relatifs aux droits du résident en tant que consommateur de services.

Le médiateur peut être saisi par courrier, téléphone ou via la plateforme web :  
<http://www.anm-conso.com/menu-part.php>

**Les coordonnées du médiateur de la consommation :**

Association Nationale des Médiateurs  
ANM-Conso  
2, rue de Colmar – 94300 VINCENNES  
Tel : 01 46 81 20 95

Les coordonnées de l'association ainsi que la procédure de saisie sont également disponibles, à l'accueil.

## **7. les droits civiques**

Les droits civiques pour les personnes en capacité de voter : lors de chaque consultation électorale l'établissement facilite la participation au vote pour les résidents qui le souhaitent (démarches pour le vote par procuration).

Sur demande, la gendarmerie peut déléguer une personne auprès de l'établissement qui se déplace pour recueillir les votes des résidents qui le souhaitent et qui ne peuvent se déplacer.

Il est précisé que le résident bénéficiant d'une mesure de protection juridique exerce personnellement son droit de vote pour lequel il ne peut être représenté par la personne chargée de la mesure de protection le concernant<sup>5</sup>.

## **II. LES REGLES DE LA VIE COLLECTIVE**

L'harmonie et le bon fonctionnement de la vie collective supposent le respect de règles de vie commune.

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

### **1. La liberté d'aller et venir**

L'établissement est ouvert toute l'année.

La porte d'entrée est équipée d'un digicode dont seul le personnel a accès, une sonnette est à disposition pour toutes entrées.

#### **a. Les visites**

Le droit de visite est un droit essentiel garantissant le respect de la vie privée et familiale.

---

<sup>5</sup> Loi n°2019-222 du 23 mars 2019 – art. 11

La maison d'accueil des Hirondelles invite les visiteurs des résidents à se présenter et s'enregistrer à l'accueil de l'établissement sur le cahier dédié aux familles et proches. Il en est de même pour leur sortie.

La maison d'accueil des Hirondelles se veut un lieu accueillant pour les visiteurs. Le résident est autorisé à accueillir, tous les jours, de préférence l'après-midi, sauf exception, les membres de sa famille, amis, visiteurs et professionnels libéraux qu'il a choisis, chaque fois qu'il le souhaite ou qu'il en a besoin. Toutefois, pour des raisons de sécurité, les membres du personnel de l'établissement, doivent être en mesure d'identifier les personnes circulant dans la maison d'accueil des Hirondelles.

De plus, les visiteurs doivent être attentifs à respecter le rythme de vie et tranquillité des résidents ainsi que l'organisation générale de l'établissement, comme les horaires des soins du matin, les repas, l'entretien des chambres... Il est interdit aux personnes extérieures à l'établissement d'accéder aux parties collectives ou de les utiliser en l'absence du résident qu'elles sont venues visiter.

## **b. Les absences et les sorties**

Lorsque le résident s'absente, il lui est demandé de prévenir l'accueil. S'il prévoit occasionnellement de ne pouvoir être rentré pour 21 heures, il le signalera afin que le personnel de nuit l'attende.

En cas de déplacement hors de l'établissement à l'initiative du résident, de son représentant légal ou de sa famille, il leur incombe d'organiser les modalités de transport adaptées. Dans ce cas, la responsabilité de l'établissement ne saurait être mise en cause ou recherchée.

## **c. Restrictions à la liberté d'aller et venir**

La contention est reconnue comme une pratique qui porte atteinte à la liberté d'aller et venir.

Elle doit rester une mesure d'exception, temporaire, visant à assurer la sécurité de la personne et de son environnement, et à prévenir la rupture thérapeutique.

Toute sorte de contention, notamment physique, doit donc être réalisée sur prescription médicale, datée, signée et motivée. Un protocole en fixe les règles et les modalités d'évaluation.

Une formation doit être faite au résident pour rechercher son consentement, ainsi qu'à la famille ou au représentant légal.

Afin de faciliter ce travail d'évaluation, le médecin coordonnateur de l'établissement a pour mission de proposer une annexe au contrat de séjour qui doit définir les mesures particulières et individuelles strictement nécessaires pour assurer l'intégralité

physique et la sécurité du résident et pour soutenir l'exercice de sa liberté d'aller et venir au sein de la structure<sup>6</sup>.

Ces mesures sont élaborées en équipe pluridisciplinaire, en fonction des besoins identifiés à la suite de l'examen médical du résident et après analyse des risques et des bénéfices de ces mesures.

## **2. Les conditions d'accès et d'utilisation des locaux**

### **a. La chambre du résident**

La chambre est un lieu privatif décrit dans le livret d'accueil du résident.

La direction de l'établissement peut s'opposer à toute installation de mobilier ne respectant pas les normes de sécurité et d'accessibilité ou entravant le travail des professionnels.

Sur avis médical, des équipements spécifiques seront mobilisés.

Chaque chambre dispose également d'une télévision, d'un accès internet via le WIFI. Les chambres ne disposent pas de téléphone fixe, en contrepartie le personnel met à disposition, à la demande, le téléphone de la maison d'accueil des Hirondelles. Les familles peuvent à tout moment appeler leurs proches au 05.53.68.01.06.

Avec l'accord du résident l'entretien de la chambre est assuré par le personnel de l'établissement. Les résidents sont tenus de la maintenir propre et ordonnée afin de faciliter le travail du personnel. Les petites réparations sont réalisables par le personnel de l'établissement, l'accrochage des cadres leur étant strictement réservé.

### **b. L'accès aux espaces collectifs**

Les espaces collectifs (salle à manger, salons, accueil...) sont accessibles à tous, dans le respect de la sécurité et de la qualité de vie des résidents.

La salle de vie, les couloirs et les petits salons sont climatisés lors de fortes chaleurs.

### **c. L'espace de soins**

L'infirmerie est réservée aux membres du personnel et aux professionnels de santé intervenant dans l'établissement.

Les résidents ne peuvent y accéder que s'ils sont accompagnés par une personne susmentionnée.

## **3. Les animaux domestiques**

Il n'est pas possible d'amener d'animaux de façon permanente. Des visites ponctuelles peuvent être autorisées par la direction de l'établissement.

---

<sup>6</sup> Article L311-4-1 ode de l'action sociale et des familles

## **4. La quiétude des uns et des autres**

### **a. La relation entre résidents**

Pour conserver à la maison d'accueil des Hironnelles son caractère familial, les résidents sont invités à avoir entre eux des relations respectueuses et courtoises.

La vie quotidienne demande d'éviter la négligence vestimentaire et d'avoir une hygiène, une tenue et un langage corrects.

Il est recommandé notamment :

- D'user avec discrétion des appareils de radio et de télévision ;
- De respecter la tranquillité des voisins.

Dans les circulations, il est demandé de ne pas faire de bruit entre 21 heures et 7 heures, ainsi qu'au moment de la sieste.

### **b. La relation avec le personnel**

L'ensemble du personnel collabore et participe à la qualité de vie des résidents. En retour, ceux-ci doivent observer à leur égard la plus grande considération, amabilité et éviter toute familiarité.

En aucun cas, les résidents ne devront :

- Leur donner des pourboires ou des cadeaux ;
- Leur faire faire des commissions, en cas de besoin particulier (achats divers), possibilité de demander à la direction ;
- Leur confier la garde de numéraire, bijoux ou objets de valeurs.

## **III LES REGLES ESSENTIELLES DE VIE A LA MAISON D'ACCUEIL DES HIRONDELLES**

### **1. L'accompagnement et les soins**

La maison d'accueil des Hironnelles s'efforce de fidéliser du personnel qualifié afin de procurer à chaque résident un accompagnement individualisé de qualité favorisant son bien-être et son autonomie.

Dans la mesure du possible, avant son admission, des contacts personnels sont pris avec la personne concernée et sa famille afin de recueillir les premières données nécessaires à l'élaboration de son projet d'accompagnement personnalisé, qui se poursuivra durant le séjour.

De son côté, la personne concernée ou son représentant légal doit transmettre à la direction toutes les informations personnelles, administratives et médicales

nécessaires à l'examen de son dossier d'admission et à la bonne préparation de son entrée.

Lors de son entrée dans l'établissement et au cours de son séjour, les prestations et les soins apportés au résident lui sont clairement exposés. Son consentement éclairé ou celui de son représentant légal est toujours recherché. Le contrat de séjour qu'il signe doit être la traduction écrite de son consentement et des informations qui lui sont données.

#### **a. Le médecin traitant**

Le résident peut faire appel aux médecins de son choix : généraliste ou spécialiste dans la mesure où ces derniers acceptent d'intervenir au sein de l'établissement dans le respect du présent règlement et des règles déontologiques qui leur sont propres.

Le médecin traitant choisi par le résident assure les visites ainsi que le suivi des traitements en cours.

Chaque médecin communique à l'équipe soignante les éléments nécessaires à la prise en soins de la personne. Il utilise, autant que possible, les outils et documents définis et mis en place par l'établissement, en particulier le dossier individuel de soins du résident.

#### **b. La personne à prévenir ou personne référente**

Pour faciliter les relations entre la maison d'accueil des Hirondelles et la famille du résident, il lui est recommandé de désigner une personne référente (membre de sa famille ou autre personne), en indiquant ses coordonnées précises.

Cette personne référente n'a aucun mandat de représentation ou pouvoir quelconque dans les affaires du résident. Il s'agit surtout de la personne à contacter en priorité et qui a une relation de proximité avec le résident.

#### **c. La personne de confiance**

Une notice d'information est remise avec le livret d'accueil et le présent règlement, ainsi qu'un formulaire de désignation.

La personne de confiance a pour rôle essentiel d'accompagner le résident dans ses démarches et l'assister à ses entretiens médicaux : ainsi pourrait-elle éventuellement l'aider à prendre des décisions. Elle peut être différente de la personne référente.

Dans le cas où l'état de santé du résident ne lui permettrait pas de donner son avis ou de faire part de ses décisions : le médecin ou éventuellement, en cas d'hospitalisation, l'équipe qui l'accompagne, consultera en priorité la personne de confiance désignée.

La personne de confiance ne peut être dépositaire des directives anticipées<sup>7</sup> du résident qui a souhaité s'exprimer sur ses volontés de soins, en particulier l'absence d'acharnement thérapeutique, en cas de fin de vie, que ce soit après un accident ou à l'issue d'une maladie grave. Un document d'informations est remis au résident par la psychologue pour échanger avec lui de son souhait de s'exprimer ou non.

#### **d. Le suivi du traitement**

La maison d'accueil des Hirondelles n'étant pas médicalisée elle ne dispose pas de pharmacie en interne et n'a pas obligation de fournir les traitements médicamenteux. Il est donc demandé au résident ou son entourage de fournir les traitements en cours et ordonnances à l'infirmier(e). Celui (celle)-ci se charge de la préparation du pilulier et du suivi d'observance.

Afin de respecter le traitement médical de chaque résident, il est demandé aux familles et aux visiteurs de ne jamais apporter de médicaments sans l'autorisation de l'infirmier(e) ou le médecin.

#### **e. L'urgence**

En cas d'urgence, l'infirmière en concertation avec la directrice, fait appel au médecin traitant du résident ou, s'il est indisponible, à un autre praticien qui peut éventuellement décider son hospitalisation. Le médecin coordonnateur est habilité à intervenir pour tous cas d'urgence, y compris pour réaliser des prescriptions médicales lorsque le médecin traitant n'est pas en mesure d'intervenir immédiatement<sup>8</sup>

## **2. La restauration**

Le temps de la restauration peut-être un moment privilégié de stimulation et de convivialité.

Les repas sont servis habituellement dans la salle à manger.

Les horaires sont affichés dans chaque chambre.

Le menu de la semaine est affiché en salle à manger.

Les régimes sont assurés sur prescription médicale.

En cas d'absence pur un repas, le résident devra en informer la secrétaire une semaine avant, le prix du repas sera déduit de l'hébergement, uniquement si le délai de prévenance est respecté.

Si un résident désire inviter une personne pour un repas, il doit en informer préalablement la secrétaire une semaine avant. Le prix du repas est fixé chaque année par le conseil d'administration et affiché à l'accueil.

---

<sup>7</sup> Article L.1111-11 du Code de santé publique

<sup>8</sup> Décret n°2019-714 du 5 juillet 2019

### **3. La blanchisserie**

L'établissement fournit et entretient le linge domestique des résidents, à savoir linge de lit, de toilette et de table. Ces prestations font partie intégrante du prix d'hébergement.

Le linge personnel du résident doit obligatoirement être identifié, l'établissement se décharge de toute responsabilité en cas de non identification.

Il peut être entretenu par l'établissement sur demande. La prestation sera facturée au tarif forfaitaire disponible à l'accueil, il est fixé chaque année par le conseil d'administration.

Il est recommandé que le linge très fragile (lainages, soie etc.) soit entretenu par les résidents ou leurs proches.

### **4. Le service du courrier**

Tout résident peut recevoir son courrier à l'adresse de l'établissement.

De même, une attestation d'hébergement est délivrée sur demande à tout résident de l'établissement.

Si le résident se trouve en difficultés pour la gestion de son courrier, il est recommandé de demander à la direction une aide à l'ouverture du courrier par un personnel de l'établissement, à condition que ce soit dans le cadre d'un accompagnement aux actes de la vie quotidienne en présence du résident.

Il est également possible, en cas d'incapacité du résident à gérer ses affaires administratives, de faire une demande protection juridique auprès du Tribunal d'Instance compétent. La direction peut à ce titre accompagner la famille dans cette démarche.

### **5. Les animations**

Chaque résident est libre d'organiser sa journée comme bon lui semble.

La maison d'accueil des Hironnelles propose des activités et des animations collectives intellectuelles, artistiques, manuelles et/ou récréatives. Celles-ci proposées sont facultatives et annoncées au moment de déjeuner ainsi que par voie d'affichage.

En cas de déplacements organisés par la maison d'accueil des Hironnelles à l'occasion d'activités extérieures, la direction mettra également en place les moyens de transport adaptés

Les actions d'animations régulièrement organisées par l'établissement ne donnent pas lieu à une facturation. Cependant certaines sorties engendrent un coût supplémentaire pour l'établissement.

Certaines prestations ponctuelles d'animation seront signalées au cas par cas ainsi que les conditions financières de participation, s'il y a lieu (voyages, sorties...). Cette dernière correspondra au maximum du prix coûtant (l'établissement ne peut réaliser de bénéfices).

La commission d'animation est en place et participe à l'organisation de la vie sociale. Elle est un temps d'échange qui a pour but d'organiser ensemble l'animation et d'évaluer les actions passées. Cette commission permet également l'élaboration du projet d'animation avec les résidents, en fonction des demandes et attentes.

## **IV LE DEPART DE LA MAISON D'ACCUEIL DES HIRONDELLES**

Le résident peut tout d'abord résilier le contrat, conformément aux dispositions issues du décret n° 2016-696 du 27 mai 2016 pris en application de la loi du 28 décembre 2015 en informant par écrit la direction une semaine à l'avance.

Lorsque le résident est atteint d'une affection ne permettant plus son maintien dans l'établissement, une solution est recherchée pour assurer le transfert vers une structure plus adaptée à son état. Cette recherche est effectuée conjointement par la direction, le médecin coordonnateur, le médecin traitant ou son représentant (tuteur ou référent).

### **1. Dispositions en cas de décès du résident**

Le décès constitue une cause de rupture du contrat de séjour.

La maison d'accueil des Hirondelles respecte les dispositions prévues par le résident pour ses obsèques, dans la mesure où elles sont conformes à la législation en vigueur<sup>9</sup>.

Après décès, sauf dispositions contraires d'un testament, les effets et objets présents dans la chambre du résident sont remis aux proches désignés sur l'inventaire de celui-ci.

Ces personnes doivent prendre toutes dispositions utiles pour libérer la chambre rapidement. A défaut, la direction se réserve le droit de libérer la chambre par tout moyen.

### **2. Conséquences du non-respect des obligations**

---

<sup>9</sup> Articles R2213-33 à R2213-35 du Code Général des Collectivités Territoriales

Le résident s'engage à respecter le présent règlement de fonctionnement qui lui a été remis en annexe du contrat de séjour et expliqué.

En cas de difficulté de lecture une vidéo et un enregistrement audio sont mis à disposition des résidents et de leurs proches.

En cas de non-respect du présent règlement de fonctionnement, l'établissement pourra mettre en œuvre plusieurs actions selon le type de manquement constaté.

Ainsi, l'établissement pourra appliquer notamment :

- ✓ En cas de non-respect mineur et/ou isolé : observations et avertissements :
- ✓ En cas de non-respect grave et répété des dispositions contenues dans le règlement de fonctionnement par le résident et/ou sa famille : la direction de l'établissement pourra convoquer le dit résident ou son représentant légal pour l'informer de la violation avérée des règles de vie collective présentes dans le règlement de fonctionnement. Si aucun changement n'est constaté suite à l'entretien, une exclusion de la personne sera envisagée.

La procédure est contradictoire et permet à chacun de présenter ses observations.

En cas de contestation ou de réclamations, le résident pourra solliciter dans un premier temps un membre de l'équipe d'encadrement, puis dans un second temps la direction de l'établissement, pour être entendu.

Le résident pourra faire appel à une personne qualifiée, au défenseur des droits ou à un médiateur à la consommation tels que définis au chapitre I, points 6.d, 6.e et 6.f du présent règlement de fonctionnement. En tout état de cause, l'établissement et le résident s'efforceront de résoudre à l'amiable les contestations qui pourraient surgir au cours de l'hébergement du résident.

Enfin, les dispositions du règlement de fonctionnement peuvent faire l'objet d'un recours devant le tribunal administratif ou judiciaire selon le statut du service rendu.

## **CONCLUSION**

Nous souhaitons rendre agréable votre séjour à la maison d'accueil des Hirondelles par une ambiance de respect mutuel, de cordialité et d'esprit de famille.

Avec votre coopération, nous avons confiance de réaliser pleinement ce souhait.