

Règlement de fonctionnement

Maison de Retraite du Souissi – RABAT

mai 2019

Entrer dans la Maison de Retraite du Souissi, c'est bénéficier d'installations, de services collectifs (hôtellerie, restauration, soins, activités diversifiées...) tout en conservant sa liberté personnelle.

La priorité est donnée à la personnalisation de l'accompagnement du Résident, tout en respectant sa sérénité et ses droits, notamment celui d'être :

- informé et considéré comme un véritable interlocuteur ;
- libre de s'exprimer et d'aller et venir ;
- respecté dans ses choix et sa vie privée.

Ces droits s'expriment dans le respect des droits des autres Résidents et du Personnel. La reconnaissance des droits et devoirs de chacun contribue à la sécurité des personnes et des lieux. Les principes du présent règlement de fonctionnement s'appliquent à tout Résident, Représentant légal et personne en relation avec le Résident afin de protéger la qualité de vie de chaque personne hébergée.

Le présent règlement peut subir des amendements suite à des situations ou remarques particulières émises de part et d'autre, dont au moins 2/3 des Résidents ou de leurs représentants.

I - ADMISSION

Pour que la demande soit prise en considérée, il est d'abord demandé au postulant et à son référent de s'inscrire en qualité de membre de l'Association d'Entraide et de Bienfaisance de Rabat-Salé – AFEB-RS – qui gère la Maison de Retraite du Souissi.

Il est ensuite recommandé au Résident et aux membres de sa famille, dont le référent de confiance, de visiter l'établissement avant la signature de l'Engagement pour le séjour, la connaissance des conditions d'admission et des prestations proposées devant être bien acceptées par celles-ci.

A ce moment là, les documents suivants sont remis :

- une présentation de la Maison de Retraite ;
- la liste des documents à fournir ;
- les formalités à accomplir ;
- un contrat de séjour ;
- le présent règlement de fonctionnement qui explique l'organisation et les règles de civilité à respecter dans l'Établissement.

I-1 – Conditions d'admission

L'admission est prononcée par la Direction de l'Établissement après :

- ✕ Entretien organisé avec le Résident et/ou son Représentant légal,
- ✕ Avis du médecin coordonnateur basé sur le dossier médical remis et/ou le questionnaire médical de pré-admission rempli par le médecin du Résident, au regard de l'adéquation entre l'état de santé du futur Résident et la capacité de l'Établissement à le prendre en charge,
- ✕ Constitution des démarches administratives nécessaires par le Résident et/ou son Représentant légal.

Le Résident et/ou son Représentant peut à tout moment décider de renoncer à son séjour dans l'Établissement en respectant les conditions du Contrat de séjour.

L'Établissement se réserve le droit de résilier le contrat de séjour si l'état de santé, médicalement constaté, du Résident nécessite durablement des équipements ou des soins non disponibles dans l'Établissement.

Lors de la fin d'un contrat de séjour, les départs ont lieu tous les jours de la semaine sauf le dimanche et de préférence entre 10h00 et 17h00.

I - 2 – Dossier administratif

A son entrée dans l'Établissement, le Résident et/ou son représentant légal devront indiquer, en plus des renseignements contenus dans le dossier administratif et le contrat de séjour, certains renseignements utiles lors de la survenue de situation exceptionnelle :

- les coordonnées complètes des personnes à prévenir en cas d'urgence et, le cas échéant, les horaires auxquelles elles veulent être prévenues ;
- les dispositions particulières à prendre en cas d'hospitalisation ;
- les dispositions, le cas échéant, en cas de décès.

Les informations recueillies sont protégées de l'accès aux tiers.

Le Représentant légal et les personnes associées au suivi de l'accompagnement du Résident doivent s'assurer d'informer la Direction de tout changement concernant les informations données au cours de l'admission.

I – 3 – Personnel

Dès son arrivée, le Résident est entouré par une équipe qualifiée et attentive à son confort. Le port du badge facilite l'identification de chaque salarié. L'ensemble du personnel est soumis à des règles de confidentialité concernant les informations qui lui sont communiquées.

La Direction, son personnel administratif et l'infirmière référente restent à l'entière disposition du Résident et/ou de son Représentant légal pour échanger et améliorer autant que possible la qualité de vie de la personne. En cas d'indisponibilité de ces personnes et en dehors des heures d'ouverture du secrétariat, l'infirmier de garde se devra de noter votre observation et la transmettre pour traitement dans les meilleurs délais.

Les dispositifs d'appel du personnel se trouvent dans les logements. La réponse s'effectue immédiatement si le personnel est disponible et à proximité. Dans le cas contraire, un délai de 15mn peut être nécessaire pour y satisfaire.

Même si l'implication du personnel est importante, celui-ci ne doit pas accepter de pourboire ou une quelconque gratification.

I – 4 – L'admission dans l'aile « Personnes Dépendantes »

Cette aile est réservée aux Résidents souffrant de la maladie d'Alzheimer, ou troubles apparentés, accompagnée de troubles du comportement importants impactant sur leur comportement et pouvant les mettre en danger vis à vis d'eux-mêmes ou de leur entourage. Il s'agit d'apporter une prise en charge adaptée et individualisée pendant la journée.

Par ailleurs, le personnel et la direction se réservent le droit de placer le Résident dans l'une ou l'autre des Salles à Manger.

Les personnes âgées présentant des troubles cognitifs pourront y être admises en première intention ou bien en deuxième intention après avoir résidé dans une autre aile de la Maison de Retraite.

Avant l'admission dans cette section, la famille sera informée du diagnostic du médecin référent et sera associée à la décision finale pour aider au mieux son parent.

Ce diagnostic évaluera :

- les troubles cognitifs ;
- la symptomatologie psychologique et comportementale (agitation, agressivité, apathie, euphorie, ...)
- la perte d'autonomie ;
- les troubles sphinctériens ;
- les troubles alimentaires ;
- l'importance des perturbations des actes de la vie quotidienne (en liaison avec les autres résidents).

II – 1 – L'Hôtellerie

II – 1.a – Le logement

C'est le lieu de vie privilégié du Résident. Il peut, s'il en a la possibilité, disposer de la clé de son logement. Toutefois, pour des raisons de services et/ou de sécurité, le personnel de l'Établissement doit pouvoir y accéder à tout moment, chaque personne devant frapper à la porte avant d'y entrer. En cas d'absence prolongée, la porte pourra être fermée à clé à la demande du Résident.

Le logement est meublé par l'Établissement mais l'apport de petit mobilier ou d'objets familiers est encouragé dans la mesure où ils sont compatibles avec l'état de santé, la superficie du logement et la sécurité de tous. Il est déconseillé d'apporter des objets d'une trop grande valeur affective ou financière.

L'utilisation de tapis de sol est interdite, vu le risque de chute qu'ils peuvent entraîner.

Le Résident dispose en toute liberté de l'ensemble des espaces de vie collectifs intérieurs et extérieurs. Les objets mobiliers sont sous la responsabilité du Résident.

En général, le Résident veillera à ne rien faire, ou laisser faire, qui détériore les lieux. Il préviendra la Direction sans retard de toute anomalie dans le bon usage des locaux et du mobilier mis à sa disposition. Le montant des dégâts et dommages causés par un Résident seront réclamés à ce dernier ou à son Représentant.²

II – 1.b – Le linge personnel

Le Résident doit impérativement marquer son linge afin d'en faciliter le traitement ou la recherche de linge perdu ou échangé fortuitement. Il en est de même pour les chaussures, sacs, prothèses (lunettes, appareil auditif, dentier...).

Par ailleurs, le linge doit être adapté aux conditions de lavage industriel. Les tissus fragiles (laine, soie, fibre thermolactyl, ...) ne peuvent être traitées. Les opérations de blanchissage, repassage ou désinfection peuvent entraîner une usure prématurée du linge et nécessiter son renouvellement par le Résident.

Il est précisé que le linge ne peut être lavé sur place par le résident et ni étendu à la fenêtre, ni sur les radiateurs pour des raisons esthétiques et de sécurité.

En outre, les vêtements du Résident doivent être adaptés aux saisons, notamment lors de conditions climatiques exceptionnelles.

II – 1.c – La télévision et appareils audio

Le Résident s'équipe des appareils utiles à ses loisirs dans la mesure où ils sont en bon état de marche et conformes à la réglementation en vigueur. Pour des raisons de sécurité, les appareils électriques doivent être tenus éloignés de toute source d'humidité.

II – 2 – La restauration

Les repas sont servis au restaurant, à l'exception du petit-déjeuner qui est servi en chambre. Le service des différents repas est prévu aux horaires suivants :

- petit-déjeuner : entre 07h30 et 08h00
- Déjeuner : entre 12h00 et 13h00
- Goûter : entre 15h00 et 15h30
- Dîner : entre 18h00 et 18h45

Le Résident peut toutefois prendre son repas dans son logement si des circonstances particulières l'exigent ou sur avis médical.

Les menus hebdomadaires sont affichés à l'accueil du restaurant. Les menus, respectant les saisons, sont variés et équilibrés. Les régimes médicalement prescrits sont pris en compte par l'équipe de restauration.

Le Résident peut déjeuner avec ses proches (le « repas invité » fait l'objet d'un supplément de tarif). Pour cela, une installation et une organisation spécifique sont mises en place afin de recevoir les personnes invitées dans les meilleures conditions. L'Établissement doit être prévenu dans un délai de 24 heures afin de pouvoir organiser cette prestation.

Tout résident doit pouvoir manger en toute sérénité, sans être pressé ou dérangé. Aussi, il convient autant que possible d'éviter les visites des proches ou d'autres intervenants au moment des principaux repas.

II – 3 – La vie sociale et l'animation

La singularité de la personne doit pouvoir s'exprimer tout en recherchant constamment la meilleure conciliation entre vie individuelle et vie collective du Résident.

II – 3.a – Le rôle de la famille

La famille a un rôle primordial dans l'accompagnement de la personne âgée.

Le Résident, dans les premiers mois de séjour, participe activement à l'élaboration de son Projet Personnalisé d'Accueil et d'Accompagnement. Un représentant de la famille et/ou son Représentant légal pourront être associés à cette démarche avec l'accord du Résident. La participation à l'élaboration de son Projet Personnel est un droit de la personne et en aucun cas une obligation pour le Résident.

L'Établissement favorisera autant que possible les relations entre le Résident et sa famille. En aucun cas l'Établissement et son personnel ne pourront s'immiscer dans les liens et/ou conflits familiaux. La vie privée et choix de chacun seront préservés.

La famille de chaque Résident doit pouvoir, si elle en éprouve le besoin et en formulant la demande, être soutenue par l'équipe, notamment par le psychologue de l'Établissement.

II – 3.b – Les activités et programmes d'animation

Le programme hebdomadaire des activités est affiché dans l'espace d'accueil de la Résidence. Des événements festifs et des spectacles sont ponctuellement proposés. Les modalités et les informations les concernant sont également affichées dans l'espace d'accueil.

II – 3.c – Le courrier

Le courrier est distribué tous les jours au Résident, sauf indication contraire de celui-ci et/ou de son représentant, et sauf les samedis et dimanche.

Le courrier à poster doit être déposé à l'Administration, la levée s'effectuant une fois par jour.

II – 3.d – Les animaux domestiques

Leur acceptation s'effectue au cas par cas. En règle générale, l'animal doit être petit, sociable et discret. Le Résident doit être capable de subvenir aux besoins de son animal et de s'assurer du bon suivi vétérinaire et d'être à jour des vaccinations de l'animal, l'administration s'en assurant en cas d'incapacité du Résident. Le comportement de l'animal ne doit pas être susceptible d'occasionner une gêne ou un risque d'accident.

II – 3.e – L'accompagnement spirituel :

L'Établissement s'engage à respecter le principe de laïcité. Toutefois, à la demande du Résident, la mise en relation avec un Représentant de son culte peut être facilitée.

II – 3.f – Les sorties extérieures

Si son état de santé le permet, le Résident peut sortir quand il le souhaite, y compris à l'occasion d'un repas ou d'une journée. Il lui est demandé d'informer le personnel d'accueil de toute sortie en précisant l'heure de retour prévu dans l'Établissement afin d'éviter toute inquiétude et signer la feuille de sortie.

II – 3.g – Les visites

Les visites peuvent avoir lieu dans le logement du Résident, dans les salons réservés à cet effet, dans les espaces extérieurs. Les visiteurs peuvent emmener le Résident en sortie, sous leur responsabilité, sauf avis contraire formulé par le médecin et/ou le Représentant légal. Pour des raisons de sécurité et de bon fonctionnement des services, l'accès aux locaux de service ou des locaux techniques est strictement interdit aux visiteurs.

Les denrées alimentaires offertes aux Résidents sont apportées sous la responsabilité du visiteur. Elles doivent naturellement être adaptées au régime alimentaire suivi par le Résident.

Lors de la signature du contrat de séjour, les familles sont sensibilisées sur la prévention des risques alimentaires.

Les horaires des visites sont comprises en 10h30 et 12h00 le matin, 15h30 et 18h00 l'après-midi, sous réserve de respecter la vie privée et la tranquillité des autres Résidents, ceux-ci ne devant en éprouver aucune gêne : bruit, manque de discrétion, ingérence dans l'organisation des services.

Les équipes attachent une importance particulière à l'entretien des liens tant avec la famille qu'avec les amis, au bénéfice de la personne âgée. Elles sont à leur disposition, dans la mesure de leur compétence et de leur possibilité, pour répondre à leur demande restant soumise au secret professionnel et/ou médical.

En aucun cas, les familles ou proches ne doivent donner des directives au personnel, effectuer des soins en lieu et place du personnel de la résidence, poser des questions sur les autres résidents, démarcher les Résidents ou leurs proches.

II – 3.h – Les prestations annexes

L'Établissement acquiert à la demande des Résidents des produits de première nécessité : mouchoirs, dentifrice, journaux, timbres, ...

Une prestation de coiffure et esthétique est aussi mise à leur disposition.

Au niveau de la pédicurie, un prestataire extérieur peut intervenir sur demande spécifique.

Tous ces éléments spécifiques figureront sur le relevé mensuel.

II – 4 – Les soins

II – 4.a – Les soins réalisés par l'Établissement

Les soins sont assurés et pris en charge par l'Établissement selon le contrat de séjour.

L'Établissement s'emploie, autant que possible, à impliquer le Résident dans la réalisation des actes de la vie quotidienne de manière à solliciter ses capacités. Dans cet esprit, le personnel aide le Résident à accomplir les gestes essentiels quotidiens. Il ne se substitue à lui qu'en cas de nécessité liée à la fatigue ou à la dépendance. Ces soins doivent pouvoir être acceptés par le Résident.

Une évaluation d'autonomie est régulièrement réalisée à l'aide de la grille d'évaluation GIR et sous la responsabilité du médecin coordonnateur.

Le médecin coordonnateur assure la sécurité des soins en favorisant la coordination des intervenants médicaux et paramédicaux, qu'ils soient vacataires ou salariés. Il participe à la formation des équipes et à la qualité de la prise en charge gériatrique dispensée dans l'Établissement.

Il évalue périodiquement le niveau de soins requis par le Résident et fait le lien avec le médecin spécialiste éventuel et autres intervenants médicaux du Résident. Il peut être sollicité par le Résident et/ou son Représentant légal pour échanger sur la prise en charge du Résident et sur l'organisation de ses soins.

L'Infirmier coordonnateur organise l'ensemble des soins paramédicaux en collaboration avec le médecin coordonnateur. Il assure notamment l'encadrement de l'équipe de soins. Il est l'interlocuteur privilégié du Résident et de son Représentant concernant la prise en charge des soins du Résident.

L'entrée ou la sortie dans un espace spécifique de l'Établissement s'établit sur décision du médecin coordonnateur et en concertation avec la famille et le Représentant légal.

II – 4.b – Intervenants médicaux et paramédicaux extérieurs

Les honoraires des médecins libéraux et des intervenants paramédicaux (kinésithérapeutes, orthophonistes..) sont impactés au Résident. Ils pourront, en fonction de la situation du Résident, faire l'objet de remboursement par leurs organismes d'assurance-santé.

II – 4.c – Médicaments

L'Établissement est responsable de l'administration des médicaments prescrits au Résident. Chaque traitement est conservé dans les locaux de soins. Il est distribué au Résident par le personnel habilité de l'Établissement. Aucun médicament ne peut être laissé en chambre ou apporté au Résident en dehors des traitements médicalement prescrits et gérés par l'Établissement.

II – 4.d – Hospitalisation

L'Établissement, dans la mesure du possible, hospitalise ses pensionnaires dans les établissements reconnus par la CFE, dont la Clinique des Nations-Unies et l'Hôpital CHEIKH ZAÏD. En cas d'impossibilité, il s'adressera dans l'urgence à l'établissement lui assurant les meilleures conditions de prise en charge médicale, sinon selon le choix du Résident ou de son Représentant et dans ce cas le suivi sera fait par la famille.

II – 4.e – Situations exceptionnelles

Dans le cadre de la prévention des risques, l'Établissement prendra toutes les mesures nécessaires pour limiter les risques pour les personnes en présence et garantir le confort des Résidents. C'est le cas notamment pour la lutte contre les effets des fortes chaleurs, de la lutte contre la propagation des épidémies de grippe, de la lutte contre la maltraitance ...

En cas de crise, les directives et recommandations seront clairement communiquées aux Résidents et à leurs visiteurs. Ceux-ci seront tenus de les appliquer.

III – Vos droits et obligations

III – 1 – Civilité

Le Résident et ses proches doivent, en toutes circonstances, être respectueux des autres Résidents, du personnel et avoir un comportement compatible avec la vie en communauté.

III – 2 – Droit à l'image et au respect de la vie privée

La prise de photos ou de films peut être réalisée par la famille ou dans le cadre d'activités. Elle fait l'objet de l'accord écrit du Résident et/ou de son Représentant légal. En dehors de ce cadre autorisé, la prise de photo ou de film est interdite afin de garantir le respect à l'image et le respect de la vie privée des personnes hébergées.

III – 3 – Conservation des objets de valeur

Sauf faute prouvée, la responsabilité de l'Établissement est dérogée pour les vols d'argent, de chèques ou d'objets de valeur détenus par le Résident, hors le cas de personnes dans l'impossibilité physique et/ou mentale de procéder à un dépôt de plainte ou d'en manifester la volonté. En conséquence, il est fortement déconseillé au

Résident de détenir des sommes d'argent, chèquiers, cartes bancaires, pièces d'identité, bijoux ou objets de valeur sur lui ou dans son logement.

Tous ces éléments seront remis au secrétariat pour être déposées dans le coffre de l'Établissement : une liste détaillée sera établie et validée par les 2 parties.

Les objets abandonnés (retraits non effectués après le départ pour une cause ou une autre du Résident) seront considérés après une année comme DON à l'Association Française d'Entraide et de Bienfaisance de Rabat-Salé – AFEB-RS – qui gère la Maison de Retraite du Souissi, pour les sommes d'argent et objets de valeur, et archivés pendant 5 ans pour les autres documents.

III – 4 – Sécurité des personnes

L'Établissement met en œuvre tous les moyens dont il dispose pour assurer la sécurité du Résident dans la limite de l'exercice de sa liberté.

Toute personne qui constate un fait portant atteinte à une personne ou à un bien doit en informer le personnel de service ou la Direction afin que des mesures adaptées soient prises immédiatement. Il est interdit de faire pénétrer ou de faciliter l'entrée de toute personne étrangère à la résidence ou aux Résidents.

Toutes les portes donnant accès à l'intérieur de l'Établissement sont fermées à clé au plus tard à 20 heures et ouvertes à 7 heures.

III – 4.a – La sécurité incendie

Les locaux de l'Établissement sont équipés de dispositifs de sécurité appropriés régulièrement contrôlés. Des exercices et formations du personnel dans le cadre du risque incendie sont régulièrement organisés. Les Résidents sont invités à lire attentivement les affichettes sur lesquelles sont portées les consignes en cas d'incendie et, plus généralement, à se conformer aux mesures de sécurité appliquées dans l'Établissement.

Les appareils chauffants, allumettes, briquets ... sont interdits au sein de l'Établissement.

Il est interdit de :

- fumer à l'intérieur des locaux,
- modifier les installations électriques existantes,
- utiliser tout appareil à carburant liquide, solide ou gazeux ainsi que des couvertures chauffantes,
- utiliser des appareils chauffants (fer à repasser, radiateur d'appoint, réchaud, chauffe-liquide ...),
- détenir des produits inflammables.

III – 4.b – La prévention des situations de maltraitance

En cas de suspicion d'actes de maltraitance, la Direction donnera les suites appropriées. Il est rappelé que les faits de violence sur autrui sont susceptibles d'entraîner des procédures administratives et judiciaires. Tout fait identifié de maltraitance, physique ou morale, active ou passive, fera l'objet d'un signalement immédiat auprès des autorités administratives et éventuellement judiciaires par l'Établissement.

III – 5 – Lutte contre la tabagisme et l'alcool

Fumer dans l'enceinte de l'Établissement ou aux abords des espaces extérieurs techniques ou de stockage est interdit.

L'introduction d'alcool à titre personnel est également interdite.

En cas de comportement inadapté et/ou jugé dangereux en termes de sécurité incendie, des restrictions pourront être prises par l'Établissement pour veiller à la sécurité de tous, et des solutions seront recherchées pour accompagner le résident, dans le respect de ses droits et libertés.

III – 6 – Réponse aux besoins et attentes du Résidents

La direction se tient naturellement à la disposition du Résident et/ou de son Représentant pour prendre en compte toute remarque ou suggestion.

III – 7 – Respect des volontés

Les moments de fin de vie font l'objet de soins, d'assistance et de soutien adaptés dans le respect des appartenances confessionnelles et des convictions de la personne et de ses proches.

Le Résident peut rédiger des directives anticipées et être accompagné par la désignation d'une personne de confiance.

En cas de décès, la famille ou le Représentant légal est prévenu dans les meilleurs délais.

III – 8 – Respect de la vie affective et intime des résidents

Le respect de la dignité et de l'intégrité de la personne est garanti.

Hors la nécessité exclusive et objective de la réalisation de la prise en charge ou de l'accompagnement, le droit à la vie affective et intime des Résidents doit être préservé.

III- 9 – Démarches administratives

Il est rappelé aux Résidents et à leurs familles que toutes les formalités administratives extérieures, les déclarations d'impôts, etc ... sont de leur ressort exclusif. Leur prise en charge ne peut se faire qu'en accord avec l'Administration de la Maison de Retraite et selon les conditions qui seront acceptées par les deux parties.

III – 10 – Droit de recours

En cas de non respect aux principes du présent règlement de fonctionnement, la Direction de l'Établissement informe par courrier le contrevenant et/ou son Représentant légal sous forme d'un rappel à la règle.

Celui-ci sera explicatif, sans appréciation et jugement. Il entraînera un rendez-vous afin de motiver ce rappel et entendre le point de vue du contrevenant. En cas de désaccord, les membres du Conseil d'Administration de l'Association Française d'Entraide et de Bienfaisance de Rabat-Salé – AFEB-RS – qui gèrent l'Établissement seront saisis pour décision à prendre.

Concernant les Résidents de nationalité française, le Consulat pourra être tenu informé.

Le Résident et/ou son Représentant légal fait précéder sa signature de la mention « **Lu et approuvé** » après avoir pris connaissance du présent « **Règlement de Fonctionnement de l'Établissement** », en avoir reçu un exemplaire et l'accepter dans son intégralité.

Nom, prénom et signature

Le Résident et/ou son Représentant légal

Nom, prénom, signature et cachet
L'Établissement