



Les Résidences
du Val d'Oudon

Règlement de fonctionnement



Les Cèdres Bleus



Résidence Les Tilleuls



Résidence Les Charmes



Cuisine Centrale

Résidence Les Tilleuls – Siège Social

✉ 1, allée des Tilleuls
SAINTE GEMMES D'ANDIGNE
49 500 SEGRE-EN-ANJOU-BLEU
☎ : 02 41 92 88 60
☎ : 02 41 92 85 97
✉ lestilleuls@residences-valoudon.fr

Résidence Les Cèdres Bleus (Le Parc & Félicité)

✉ 30, rue du 8 Mai 1945
49 500 SEGRE-EN-ANJOU-BLEU
☎ : 02 41 92 14 33
☎ : 02 41 94 80 83
✉ leparc@residences-valoudon.fr

Résidence Les Charmes

✉ 20, rue de l'Hommeau
SAINT MARTIN DU BOIS
49 500 SEGRE-EN-ANJOU-BLEU
☎ : 02 41 61 31 40
☎ : 02 41 61 35 91
✉ lescharmest@residences-valoudon.fr

Cuisine Centrale

✉ Rue Ferdinand de Lesseps
ZI d'Etriché
49 500 SEGRE-EN-ANJOU-BLEU
☎ : 02 41 94 70 80
☎ : 02 41 94 70 84
✉ cuisinecentrale@residences-valoudon.fr

<https://residences-valoudon.fr>

Sommaire

Introduction	3
I. Présentation de l'établissement	3
II. Fonctionnement de l'établissement	4
2.1. Les personnes accueillies	4
2.2. L'entrée à la résidence	4
2.3. Contrat de séjour et conditions de facturation	5
2.4. Conditions de résiliation	5
2.5. Sécurité des biens et des personnes	5
2.6. Situations exceptionnelles	6
III. La vie dans l'établissement	6
3.1. Les prestations assurées par l'établissement	6
3.2. Règles de vie en communauté	7
3.3. Accompagnement des résidents	9
IV. Droits et Libertés	10

Introduction

Le règlement de fonctionnement est un document remis à toute personne intervenant dans l'établissement ainsi qu'à tout nouveau résident à l'occasion de la signature du contrat de séjour. Il définit les règles générales et permanentes d'organisation et de fonctionnement de l'établissement. Par ailleurs, il fixe les droits de la personne accueillie ainsi que les obligations et les devoirs inhérents au respect des règles de vie collectives au sein de la structure. Conformément à ce que prévoit le Code de l'Action Sociale et des Familles (CASF), ces obligations concernent notamment :

- Le respect des décisions de prise en charge, des termes du contrat ou du document individuel de prise en charge ainsi que des rythmes de vie collectifs ;
- Le comportement civil à l'égard des personnes accueillies ou prises en charge et les membres du personnel ;
- Le respect des biens et des équipements collectifs ;
- Les prescriptions d'hygiène de vie.

Ce règlement de fonctionnement a été établi conformément à l'article L311-7 du code de l'action sociale et des familles résultant de la loi n°2002-2 du 2 janvier 2002 rénovant l'action sociale et médicosociale.

Le présent règlement est révisé chaque fois que nécessaire et au moins une fois tous les 5 ans. Les modifications font l'objet d'avenants conclus dans les mêmes conditions que le règlement initial. Les résidents ou leurs représentants sont informés de celles-ci par tous les moyens appropriés.

Il a été adopté par le conseil d'administration des Résidences du Val d'Oudon le 26 avril 2019, après avis du conseil de la vie sociale en date 03 avril 2019. Il est valable pour une durée de 5 ans.

I. Présentation de l'établissement

L'établissement « Les résidences du Val d'Oudon » est une structure publique médico-sociale autonome habilitée à l'aide sociale départementale. Elle a pour mission d'accueillir et d'héberger des personnes âgées, quels que soient leurs niveaux de dépendance et de ressources.

D'une capacité totale de 280 places, elle est composée de :

- La résidence « Les Cèdres Bleus » à Segré-En-Anjou-Bleu
En hébergement : 112 places d'EHPAD, 14 places en Unité pour Personnes Agées Désorientées (UPAD) et 14 places en Unité pour Personnes Handicapées Agées (UPHA).
10 places d'Accueil de jour
14 places en Pôle d'Activités et Soins Adaptés (PASA)
- La résidence « Les Tilleuls » à Ste Gemmes d'Andigné
En hébergement : 86 places d'EHPAD et 4 en hébergement temporaire
- La résidence « Les Charmes » à St Martin du Bois
En hébergement : 44 places d'EHPAD et 16 places en Unité pour Personnes Agées Désorientées (UPAD)
- La Cuisine Centrale à Segré
Elle assure la restauration des résidences « Les Tilleuls », « Les Cèdres Bleus », du pôle santé de Segré et divers établissements scolaires et médico-sociaux, ainsi qu'une activité de restauration à domicile.

La direction de l'établissement est assurée par, voie de direction commune, par le directeur du Centre hospitalier du Haut Anjou. Le conseil d'administration des Résidences du Val d'Oudon est chargé de déterminer les grandes orientations de l'établissement et de prendre les décisions.

Sa composition est la suivante :

- 3 représentants de la collectivité territoriale de SEGRE-EN-ANJOU-BLEU, dont le Maire est président du conseil d'administration
- 3 représentants du conseil départemental du Maine et Loire
- 2 représentants du personnel dont le médecin coordonnateur
- 2 représentants du conseil de la vie sociale
- 2 personnes qualifiées

Assistent aux séances du conseil d'administration :

- Le directeur et directeurs adjoints
- Les cadres
- Une secrétaire de séance
- Le comptable de la paierie départementale du Maine-et-Loire

II. Fonctionnement de l'établissement

2.1. Les personnes accueillies

L'EHPAD reçoit toutes personnes, en couple ou seules, âgées d'au moins 60 ans (sauf dérogation apportée par le département). L'établissement accueille en priorité des résidents du département du Maine-et-Loire et de la Loire-Atlantique.

Les conditions spécifiques d'admission dans l'Unité pour Personnes Agées Désorientées (UPAD) et l'Unité pour Personnes Handicapées Agées (UPHA) sont inscrites dans un avenant au contrat de séjour.

2.2. L'entrée à la résidence

Lors de la visite de préadmission, le futur résident, accompagné de ses proches, est reçu par le cadre de santé ou l'infirmier coordonnateur qui lui explique le fonctionnement de l'établissement, et qui lui présente les documents institutionnels : règlement de fonctionnement, contrat de séjour.

Le futur résident peut décider de réserver son logement. Dans ce cas-là, une facturation de celui-ci sera faite jusqu'au jour de son entrée.

Après décision définitive du futur résident, de sa famille ou de son responsable juridique et vérification des documents remis, le directeur prononce l'entrée du résident à la résidence. Une attestation d'accueil lui est remise.

Le dossier administratif sera complété par le résident ou son représentant légal avant le jour de son entrée. La famille doit prévenir le médecin traitant pour faire un transfert du dossier médical du résident vers l'EHPAD.

Au moment de l'entrée, deux professionnels sont désignés :

- Le référent accompagnement est un membre de la résidence qui a pour mission de développer un accompagnement aussi personnalisé que possible. Ce référent est l'interlocuteur privilégié qui connaît les habitudes de chacun. Il va aider à son adaptation dans ce nouvel environnement en faisant découvrir l'établissement mais aussi, en aidant à créer des liens avec les autres résidents. Un carnet est à la disposition des proches qui souhaitent échanger avec le référent accompagnement. Il est chargé de vérifier régulièrement si des informations y sont présentes.

Vous pouvez ainsi demander un rendez-vous, lui poser une question, l'informer d'un nouveau bien présent dans le logement, etc. Ce carnet se trouve dans une bannette au mur du logement.

- Le référent infirmier : un infirmier est désigné référent de la personne accueillie. Il est le renfort du référent accompagnement.

Dans les 6 mois qui suivent l'entrée à la résidence, un projet d'accompagnement personnalisé est établi avec l'aide des référents et d'un psychologue. Ce projet permet d'accueillir et d'accompagner le résident dans son quotidien en étant au plus près de ses attentes et ses besoins. Ainsi, l'établissement peut proposer un accompagnement personnalisé, adapté et cohérent avec l'intervention de plusieurs professionnels. Il est réévalué tous les ans.

2.3. Contrat de séjour et conditions de facturation

Le contrat de séjour est signé entre le résident, ou son représentant légal et l'établissement. Un exemplaire est remis au résident en même temps que le présent règlement de fonctionnement.

Les conditions de facturation sont abordées dans le contrat de séjour auquel il convient de se référer.

2.4. Conditions de résiliation

Les résidents peuvent, sur leur demande, quitter l'établissement à tout moment, dans les conditions fixées par le contrat de séjour.

Le directeur peut prononcer, dans les conditions prévues au contrat de séjour, l'exclusion des résidents enfreignant gravement les dispositions du présent règlement ou du contrat de séjour.

2.5. Sécurité des biens et des personnes

- **Sécurité des personnes**

L'établissement met en œuvre tous les moyens dont il dispose pour assurer le plus haut niveau de sécurité possible dans la limite des libertés des personnes.

La fermeture des portes des sites est assurée tous les soirs à 19 h afin de préserver la sécurité de chacun. Elles sont ouvertes à 6 h tous les matins.

- **Sécurité des biens**

La sécurité des biens est détaillée dans le contrat de séjour auquel il faut se référer.

- **Assurance**

L'établissement est assuré pour l'exercice de ses différentes activités, dans le cadre des lois et règlement en vigueur. Ces assurances n'exonèrent pas le résident des dommages dont il pourrait être la cause. Il a donc été informé de l'importance de souscrire, à ses frais, une assurance responsabilité civile individuelle et à présenter une police d'assurance signée et s'engage à la renouveler chaque année.

La personne hébergée certifie être informée de la recommandation qui lui a été faite de souscrire une assurance de ses biens et objets personnels contre le vol.

2.6. Situations exceptionnelles

- **Vague de chaleur**

Les 4 sites disposent de climatisations mobiles voire de salles climatisées. D'autres appareils mobiles du type ventilateurs sont également utilisés. Des boissons fraîches sont mises à disposition des résidents et des brumisateurs sont fournis aux équipes. Il est institué un plan bleu qui est mobilisé au profit des personnes âgées en cas de risques climatiques exceptionnels.

- **Incendie**

Les locaux sont équipés de dispositifs de sécurité appropriés et reçoivent la visite de la commission départementale de sécurité périodiquement. Des exercices et des formations du personnel contre l'incendie sont régulièrement organisés.

- **Sécurité sanitaire**

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

En cas de crise sanitaire, des protocoles très spécifiques sont mis en place et peuvent donc rendre caduc ce règlement de fonctionnement pour une période donnée.

III. La vie dans l'établissement

3.1. Les prestations assurées par l'établissement

Tout changement dans les prestations assurées par l'établissement doit faire l'objet d'un avenant. L'établissement dispose d'un psychologue et d'un ergothérapeute qui suivent les patients afin d'assurer leur bien-être.

Psychologue : La mission fondamentale du psychologue est de faire reconnaître et respecter la personne dans sa dimension psychique. Son activité porte sur les composantes psychologiques des individus considérés isolément ou collectivement et situés dans leur contexte.

Ergothérapeute : son rôle est d'analyser les besoins et les habitudes de vie des résidents. Il élabore un diagnostic et évalue les capacités du résident ainsi que ses performances motrices et cognitives. Ainsi il conçoit des environnements de manière sécurisée, accessible et durable tout en préconisant des aides techniques.

- **Courrier**

Le courrier, personnel ou administratif, est remis aux résidents. Ceux qui souhaitent envoyer du courrier peuvent le déposer directement dans la boîte aux lettres qui se trouve dans le hall de la résidence.

Si le résident n'est pas en mesure d'assurer le suivi de son courrier administratif (courriers recommandés notamment), il est recommandé à la famille de signer un contrat avec la poste afin de le rediriger vers leur propre adresse postale.

La famille peut également choisir que le courrier lui soit transmis directement par la résidence. Dans ce cas, il sera déposé dans les bannettes présentes dans le logement de son proche. En cas de perte du courrier, l'établissement ne pourra en être tenu pour responsable.

- **Mandataire Postal**

L'établissement dispose d'un mandataire postal sur chaque site. Il est chargé de recevoir les envois postaux (lettres, lettre recommandée, colis avec ou sans signature, valeur déclarée,...) en nom et place des destinataires résidant dans les résidences du val d'Oudon.

L'établissement s'engage à informer toutes les personnes résidant dans son établissement ou leur représentant légal, du mode de distribution des envois postaux qui leur sont destinés.

Il s'engage également à obtenir, de l'ensemble de ses résidents ou de leur représentant, une procuration pour recevoir tous les envois postaux et notamment ceux remis contre signature. A cette fin un modèle est annexé au contrat de séjour.

- **Exercice du culte**

Les résidents sont libres de pratiquer le culte de leur choix.

3.2. Règles de vie en communauté

- **Respect mutuel**

Afin de préserver la quiétude de chacun, il est recommandé d'éviter tout désordre et tout bruit en journée, et plus particulièrement entre 22h00 et 7h00. Pour les appareils de radio et de télévision, le son ne devra pas être trop fort, les conversations ne devront pas être trop bruyantes, et les lumières devront être atténuées le soir.

Ces règles valent autant pour les résidents que le personnel de l'établissement.

Les expressions de familiarité, tel que le tutoiement, sont interdites. Le tutoiement peut être utilisé uniquement si le résident en a exprimé le souhait et suite à une décision d'équipe dont il sera fait état dans son projet d'accompagnement personnalisé.

Le personnel frappe à la porte systématiquement avant d'entrer dans l'espace privatif du résident. Les soins sont effectués avec la porte du logement ou de la salle de bain, fermée et en dehors de la présence de tierces personnes.

En cas de non-respect de ces règles élémentaires, la direction se réserve la possibilité de prendre toute mesure appropriée à la situation.

- **Sécurité**

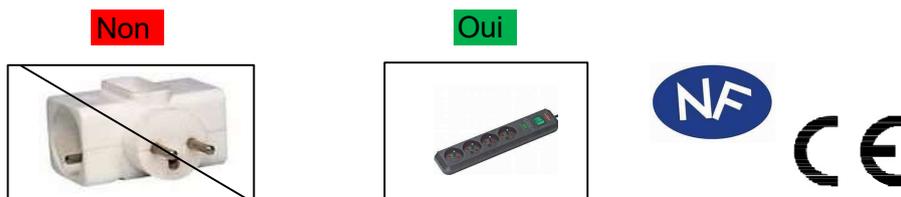
Rappel de la réglementation ERP Type J 4^{ème} catégorie :

Arrêté du 25/06/1980, portant approbation des dispositions générales du règlement de sécurité contre les risques d'incendie et de panique dans les établissements recevant du public du premier groupe (ERP).

Article J27 : « Sont seuls autorisés à l'intérieur des chambres ou des appartements les appareils électriques ; dans les chambres, la puissance totale de ces appareils est limitée à 3,5kW »

Par mesure de sécurité, il est formellement interdit :

- de fumer ou vapoter dans les espaces collectifs (1),
- de se trouver en état d'ébriété dans la résidence,
- de modifier les installations existantes,
- de jeter des objets par les fenêtres,
- d'équiper votre logement d'appareils électriques fonctionnant sur résistance,
- d'utiliser toutes flammes nues permanentes ou semi-permanentes (allumettes, bougies...) au sein de l'établissement,
- d'utiliser des multiprises électriques type triplettes(2).



- (1) Le logement du résident étant un espace privatif, le tabac est toléré, toutefois, il est strictement interdit de fumer sur le lit.
- (2) Les multiprises norme NF et marquage CE munies d'un interrupteur sont tolérées.

Les dégâts causés en cas de non-respect de ces règles seront à la charge du résident.

• Visites et sorties

Les résidents peuvent recevoir des visites, soit dans les locaux communs, soit dans leur logement, à condition de ne pas gêner ni le service, ni les autres résidents. Il est recommandé de rendre visite à son proche une fois que les soins du matin sont terminés.

Une salle peut être mise à la disposition d'un résident qui souhaite recevoir sa famille pour une occasion spéciale (anniversaire par exemple). Une demande doit être faite auprès de l'accueil puis devra être validée par les cadres référents en fonction de la disponibilité et de la capacité d'accueil de la salle. Un état des lieux contradictoire d'entrée et de sortie sera réalisé et une caution sera demandée et un contrat devra être signé. Un repas « festif accompagnement » peut être commandé à la cuisine centrale selon les conditions particulières mentionnées dans le contrat de prêt de la salle.

En cas d'absence lors d'un repas, le personnel doit en être informé 48h à l'avance afin de décommander le repas à la cuisine centrale.

De même, en cas de sortie longue (nuit passée à l'extérieur), le personnel doit être prévenu au moins 48 heures à l'avance.

• Animaux

La détention d'animaux par le résident est autorisée sous certaines conditions particulières :

- Chaque personne ne pourra avoir qu'un animal et dans la limite de la dangerosité et de la nuisance pour soi et pour les autres (odeurs, agressivité, bruits, dégradations diverses, problèmes sanitaires...);
- Du fait de la dimension des locaux, aucun animal de taille moyenne ou importante ne pourra être autorisé ;
- Une discussion préalable avec l'équipe des Résidences du Val d'Oudon est nécessaire. Elle permettra d'évaluer la faisabilité et les conséquences de l'accueil d'un animal dans le logement. Si cette étape n'est pas respectée, il est possible que l'animal ne puisse rester au sein de la résidence ;
- En cas d'hospitalisation ou de décès du résident, la famille doit prendre en charge l'animal.
- Chaque résident est responsable de son animal (frais liés à son entretien et aux potentielles dégradations qu'il commet, maintenir les lieux propres, responsabilité dans le cas où l'animal bouscule, griffe,..., un autre résident, etc.) ;
- Pour les résidents sous tutelle ou curatelle, un accord du tuteur est obligatoire. Il sera en charge de l'animal lors d'une éventuelle hospitalisation ou du décès du résident.

Les visiteurs peuvent venir accompagnés d'animaux tenus en laisse. Cette possibilité pourra être refusée pour des raisons sanitaires ou de sécurité.

Certains sites des résidences du Val d'Oudon ont leurs propres animaux (tourterelles, chien, chat). En cas d'allergie en lien avec les animaux, le résident ou un membre de sa famille doit en avvertir la cadre du site.

- **Pourboires et cadeaux**

La distribution de pourboires ou de cadeaux au personnel de la part des résidents est interdite.

- **Participation à la vie institutionnelle de l'établissement**

Les résidents ont la possibilité de participer à la vie institutionnelle de l'établissement, grâce au conseil de la vie sociale. Il a été institué par le décret du 31 décembre 1991 et modifié par le décret du 25 mars 2004.

Il est chargé de donner son avis et faire des propositions sur :

- le règlement de fonctionnement,
- l'organisation et la vie quotidienne de la résidence,
- les activités et animations proposées,
- les projets de travaux et d'équipement,
- la nature et le prix des services rendus par l'établissement.

Sa composition est la suivante :

- des représentants au titre des personnes accueillies ou prises en charge,
- des représentants des familles ou représentants légaux,
- des représentants du personnel,
- des représentants de l'organisme gestionnaire,
- le directeur de l'établissement participe avec voix consultative.

Il se réunit au minimum trois fois par an sur convocation du président qui fixe l'ordre du jour. Les membres du conseil de vie sociale des résidences du Val d'Oudon sont affichés à l'accueil de chaque résidence. Une copie de cette liste peut être faite, sur demande, à l'accueil.

3.3. Accompagnement des résidents

- **Prise en charge de la douleur et fin de vie**

L'établissement s'engage à tout mettre en œuvre pour prendre en charge la douleur des résidents et pour assurer les soins palliatifs que leur état requiert. Cela quelle que soit l'unité dans laquelle ils sont accueillis, conformément aux prescriptions du médecin traitant.

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 (directives anticipées) et de ses proches (personnes de confiance et/ou personne référente).

La présence de la famille est facilitée et elle peut demander aide et conseils aux équipes.

- **Décès**

L'établissement n'ayant pas de chambre mortuaire, il sera demandé à la famille de prendre toutes les dispositions auprès des services funéraires de son choix.

Le corps peut rester dans le logement du résident, grâce à un matériel adapté.

Un état des lieux du logement est effectué en présence du référent famille. Ce dernier doit, par la suite, libérer le logement dans un délai de 6 jours après le décès. Au-delà de ce délai, l'établissement se réserve la possibilité de stocker les affaires personnelles dans un dépôt

accessible sur demande pendant une période d'un an. Passé cette année, il est fait application de l'article L1113-7 du code de la santé publique.

IV. Droits et Libertés

Les droits et obligations des résidents sont ceux garanti par la charte des droits et libertés de la personne âgée dépendante. Cette charte se trouve à l'accueil et dans les couloirs de chaque résidence. La charte simplifiée vous est remise lors de la visite de préadmission.

Le résident a également d'autres libertés, citées ci-après.

- **Personne de confiance**

Conformément à l'article L1111-6 du code de la santé publique, le résident a la possibilité de désigner une personne de confiance. Celle-ci sera consultée au cas où le résident serait hors d'état d'exprimer sa volonté et de recevoir l'information nécessaire à cette fin. La personne de confiance peut également accompagner le résident dans ses démarches et assister aux entretiens médicaux afin de l'aider dans ses décisions. La personne de confiance ne peut être désignée que par le résident. Cette désignation peut être revue à tout moment à la demande de ce dernier

- **Mandat de protection future**

Toute personne majeure (appelée mandant) ne faisant pas l'objet d'une mesure de tutelle ou d'une habilitation familiale peut désigner à l'avance une ou plusieurs personnes (appelée mandataire) pour la représenter. Le jour où le mandant ne sera plus en état, physique ou mental, de pourvoir seul à ses intérêts, le mandataire pourra protéger les intérêts personnels et/ou patrimoniaux du mandant.

- **Directives anticipées**

La loi du 22 avril 2005 relative aux droits des malades et à la fin de vie permet à toute personne majeure de rédiger des directives anticipées.

Les directives anticipées sont des instructions écrites que donne par avance une personne majeure consciente, pour le cas où elle serait dans l'incapacité d'exprimer sa volonté. Ces directives anticipées sont prises en considération pour toutes décisions concernant un patient hors d'état d'exprimer sa volonté chez qui est envisagé l'arrêt ou la limitation d'un traitement inutile ou disproportionnée ou la prolongation artificielle de la vie.

Les psychologues des Résidences du Val d'Oudon sont à votre disposition si vous souhaitez en parler. Il est recommandé d'informer l'établissement si vous en avez rédigés, pour que les soignants puissent être informés de vos souhaits de fin de vie.

- **Accès au dossier médical**

Le dossier du résident comprend des données administratives le décrivant (identité, adresse, conditions d'entrée, de sortie, couverture sociale), des informations médicales (conclusions de l'examen d'entrée, évolution de l'état de santé, radiographies, ...) et les informations relatives aux soins.

La loi n°2002-303 du 4 mars 2002 relative aux droits des malades et à la qualité du système de santé donne un droit d'accès direct à ce dossier pour le patient, son représentant légal en cas d'incapacité ou ses ayants droits en cas de décès (sur justification de la demande).

Il est possible de réaliser la demande d'accès à un dossier médical en s'adressant à l'accueil de l'établissement qui fournira la « fiche de demande d'accès au dossier médical » et les informations relatives à la consultation des dossiers médicaux.

Suite à la demande de dossier effectuée auprès du directeur de l'établissement et sous réserve de la vérification de l'identité du demandeur, il est possible de consulter le dossier sur place ou de demander une copie ou qu'elle soit adressée au médecin traitant. L'établissement peut recommander un accompagnement médical lors de la consultation, afin de faciliter la compréhension des données.

En cas de demande de copie d'un dossier, les frais de copie, voire les frais d'envoi seront la charge du demandeur. Les délais de communication du dossier sont de 8 jours en cas de dossier de moins de 5 ans, 2 mois dans les autres cas. Il ne peut être communiqué avant un délai de réflexion de 48h. Les données contenues dans le dossier sont personnelles et protégées par le secret médical.

- **Confidentialité**

Le respect de la confidentialité des données relatives au résident est garanti dans le respect de la réglementation en vigueur. En particulier, la consultation du dossier médical et de soins est exclusivement réservée au personnel médical et paramédical selon une procédure définie.

- **Informatique et libertés**

A l'occasion du séjour, un certain nombre de renseignements seront demandés et feront l'objet d'un traitement automatisé. La loi du 6 Janvier 1978, relative à l'informatique aux fichiers et aux libertés, garantit la protection des informations nominatives. Ainsi il est possible d'avoir accès au dossier et demander que soient modifiées ou supprimées du fichier informatique, les informations inexacts.

- **Suggestions et réclamations**

Il est possible, à tout moment, de formuler une suggestion ou une réclamation qui sera transmise à la direction à l'aide des fiches de communication résidents – visiteurs disponibles à l'accueil de l'établissement. La fiche entrainera une réponse systématique de la direction (courrier ou entretien)

Le conseil de vie sociale peut aussi être saisi en contactant directement les représentants des résidents ou des familles.

De manière similaire, le personnel des résidences du Val d'Oudon dispose de fiches de déclaration d'événements indésirables. Ils peuvent les compléter en cas d'imprévu qui concernent un ou plusieurs résidents, le personnel ou l'établissement, sur les aspects techniques, humains et organisationnels.

- **Les « personnes qualifiées »**

Conformément à l'article L 331-5 du CASF et dans la mesure où la conciliation interne s'avère insatisfaisante pour l'une des parties, le résident ou son représentant légal a la possibilité de faire appel, à une personne qualifiée en vue de l'aider à faire valoir ses droits en cas de litige.

Instituées par la loi du 2 janvier 2002 et le décret du 14 novembre 2003, elles sont nommées conjointement par le préfet et le président du conseil départemental. Elles ont pour mission, sans pouvoir de contrainte, de trouver des solutions par le dialogue, aux conflits entre les résidents et l'établissement. Les coordonnées de ces médiateurs externes ainsi que les modalités pour y recourir sont affichées dans l'établissement.

- **Protection juridique des majeurs protégés**

La loi du 5 mars 2007, entrée en application le 1^{er} janvier 2009, prévoit notamment que « toute personne dans l'impossibilité de pourvoir seule à ses intérêts en raison d'une altération, médicalement constatée, soit de ses facultés mentales, soit de ses facultés corporelles de nature à empêcher l'expression de sa volonté, peut bénéficier d'une mesure de protection juridique ».

« La demande d'ouverture de la mesure peut être présentée au juge par la personne qu'il y a lieu de protéger ou, selon le cas, par son conjoint, le partenaire avec qui elle a conclu un pacte civil de solidarité ou son concubin, à moins que la vie commune ait cessé entre eux, ou par un parent ou un allié, une personne entretenant avec le majeur des liens étroits et stables, ou la personne qui exerce à son égard une mesure de protection juridique ». « Elle peut être également présentée par le procureur de la république soit d'office, soit à la demande d'un tiers. »

Lorsqu'aucun membre de la famille ne peut assurer la mesure de protection, le juge désigne soit un mandataire privé soit une association tutélaire inscrite sur la liste du procureur de la république. Si l'intérêt de la personne hébergée dans un établissement le justifie, le juge peut désigner le service mandataire judiciaire à la protection des majeurs de l'établissement.

Les résidences du Val d'Oudon ont signé une convention de mise à disposition d'un mandataire judiciaire pour la protection des majeurs avec d'autres EHPAD du département permettant d'assurer la gestion des dossiers des majeurs protégés par le juge des tutelles.

- **Droit à l'image**

Le code civil, dans son article 9, garantit le droit au respect de la vie privée de chacun. L'établissement est amené à effectuer des prises de vues (photos, vidéos...) dans le cadre de ses activités. Tout résident a le droit de refuser la publication ou la reproduction d'une prise de vue le concernant.

La validation ou le refus est à compléter dans le contrat de séjour.

Cependant pour des mesures de sécurité lors de la dispensation des médicaments ou lors de sorties inopinées une photographie d'identité ainsi qu'une photographie en pied sera effectuée par l'établissement.

(Page à conserver par l'établissement)

Je soussigné(e)..... certifie avoir lu le règlement de fonctionnement et en accepter les termes.

Fait à, le

Signature de la personne hébergée
Ou de son représentant légal
(Précédée de la mention « lu et approuvé »)