EHPAD Les Balcons du Hautacam
16 rue du Docteur Bergugnat – 65400 ARGELES-GAZOST
Tél : 05.62.97.49.89 – **Fax** : 05.62.97.58.96
Mail : administration@ehpad-argeles.com – **Web** : www.ehpad-argeles.com

LIVRET D'ACCUEIL DU RESIDENT

Mot de bienvenue

Chère Résidente, Cher Résident,

Chères familles,

C'est avec un grand plaisir que je vous souhaite la bienvenue à l'EHPAD Les Balcons du Hautacam, au cœur d'Argelès-Gazost. Notre maison bénéficie d'un cadre de vie exceptionnel, ouverte sur les paysages apaisants de la vallée et les sommets du Hautacam, qui accompagnent nos journées de leur présence bienveillante. Ce décor privilégié contribue au charme et à la douceur de vie que nous souhaitons offrir à chacun.

Notre mission est de faire de cet établissement un véritable lieu de vie, chaleureux, attentif et sécurisant. Chaque résident est accueilli avec respect, avec le souci constant de préserver son autonomie, de valoriser son histoire et de répondre à ses besoins. Nos équipes, engagées et disponibles, sont présentes au quotidien pour vous accompagner et vous permettre de profiter pleinement du confort, des activités et de la convivialité de la maison.

Ce livret d'accueil vous guidera dans votre installation : vous y trouverez les informations essentielles sur l'organisation de l'établissement, les services proposés et les personnes qui seront à vos côtés. N'hésitez jamais à nous solliciter : nous sommes là pour vous écouter, vous soutenir et faciliter cette nouvelle étape de vie, pour vous comme pour vos proches.

Au nom de l'ensemble du personnel, je vous souhaite une installation sereine et pleine de confiance aux Balcons du Hautacam, où bienveillance et qualité de vie vont de pair avec la beauté du cadre environnant.

Delphine DELETOILE

Directrice

SOMMAIRE

1. PRESENTATION GENERALE 6
1.1 Statut juridique 6
1.2 Le public accueilli 6
1.3 Présentation des résidences et des services 6
La résidence de Vieuzac 7
La résidence de Canarie 7
La résidence d'Ayzac Ost 8
Les pôles d'activité et de soins adaptes (PASA) 8
L'unité protégée - CANTOU 8
Le Centre de Ressources Territorial – ouverture en janvier 2026 9
2. Votre confort et votre bien être 9
2.1 Votre admission 9
2.2 Votre chambre 10
2.3 L'équipe qui vous accompagne 11
2.4 Aide à la vie quotidienne 11
2.5 Aide à la toilette 12
2.6 Vos repas 12
Repas accompagnants 13
2.7 L'organisation des visites 14
2.8 Autorisation d'absence / de sortie 14
3. Les services proposés 15
3.1 Votre linge 15
3.2 Votre courrier 15
3.3 Le coiffeur 15
3.4 L'esthéticienne 15
3.5 La pédicure 16
3.6 Le téléphone, la télévision et l'accès à Internet 16
3.7 Les animations 16
3.8 Les bénévoles 17
3.9 Les espaces de convivialité 17
4. VOTRE SANTE 18

4.1 Les médecins coordinateurs 18
4.2 Les intervenants libéraux 18
4.3 Accès à votre dossier médical 19
4.4 Vos médicaments 20
V. LA PARTICIPATION ET L'EXPRESSION DES RESIDENTS 21
5.1 Le projet d'établissement 2025-2029 21
5.2 Le conseil d'Administration 21
5.3 Le Conseil de Vie sociale (CVS) 21
5.4 Votre avis 22
6. VOS DROITS ET DEVOIRS 23
6.1 Le règlement de fonctionnement et le contrat de séjour 23
6.2 Votre information et consentement éclairé 23
6.3 Votre personne de confiance 23
6.4 Vos directives anticipées 23
6.5 Lutte contre la douleur 24
6.6 Le culte de votre choix 24
6.7 Droit à l'image 24
6.8 Confidentialité et traitement des données personnelles 24
6.9 Votre citoyenneté 25
6.10 Votre intimité et confidentialité 25
6.11 Les recours possibles en cas de manquement à vos droits 25
6.12 Vos responsabilités 27
6.13 En cas d'incendie 27
6.14 Les appareils électriques 27
6.15 Tabac - alcool 28
6.16 Les animaux de compagnie 28
7. QUALITE ET SECURITE DES SOINS 29
7.1 Une démarche d'amélioration continue 29
7.2 Evaluation de l'établissement 29
7.3 La démarche décisionnelle éthique et bientraitance 29
7.4 Les infections associées aux soins 29
7.5 Le Règlement Général sur la Protection des Données (RGPD) 30

LES CHARTES 32
La charte des droits et libertés de la personne accueillie 32
Charte de la laïcité dans les services public 34
Charte Romain Jacob 35
Annexes 36

1. PRESENTATION GENERALE

1.1 Statut juridique

L'EHPAD est un **établissement public médico-social autonome avec le statut de la fonction publique hospitalière** doté d'une autonomie financière et administrative dont les missions essentielles sont :

- ✓ **L'accueil en hébergement temporaire et permanent** des personnes âgées nécessitant une aide dans les actes de la vie quotidienne, une prise en charge médicalisée,

- ✓ **Le soutien à domicile** par des services spécifiques comme l'accueil de jour et le Centre de Ressources Territorial (CRT – ouverture en janvier 2026).

L'établissement est géré par un directeur / trice nommé.e par le Centre National de Gestion (CNG).

Le directeur est responsable de la gestion globale de l'établissement. Il veille à la qualité de l'accompagnement des résidents, au bon fonctionnement des services, au respect des normes réglementaires et à la coordination des équipes.

Il gère également le budget, les ressources humaines et les relations avec les familles, les partenaires institutionnels et les autorités de tutelle.

1.2 Le public accueilli

Les 3 résidences de l'établissement sont soumises à la loi n°2002.2 du 2 janvier 2002, elles accueillent :

- ✓ Des personnes âgées dépendantes d'au moins 60 ans (une dérogation d'âge est nécessaire pour les personnes âgées de moins de soixante ans), dont l'état de santé est compatible avec le niveau de prise en charge de la structure.
- ✓ Des personnes atteintes de la maladie d'Alzheimer ou apparentée au sein d'une unité sécurisée « CANTOU » sur la résidence de Canarie de 12 places. Toutes nos places sont habilitées à recevoir des bénéficiaires de l'aide sociale et de l'allocation personnalisée d'autonomie (A.P.A.).

1.3 Présentation des résidences et des services

L'établissement multisites est situé sur les communes d'Argelès-Gazost et d'Ayzac-Ost.

Il comprend 184 lits et places, tous habilités à l'aide sociale.

Chaque résidence est équipée, à minima, d'une pièce climatisée : salle de restauration, salle

d'animation.

La résidence de Vieuzac

Elle est située à proximité du centre-ville d'Argelès Gazost, de ses commerces, de ses services et de son marché.

Le parc qui l'entoure est l'ancien domaine des Seigneurs de VIEUZAC, le Conventionnel Bertrand BARRERE qui l'acheta sous la révolution. La famille ALICOT, famille de députés et de diplomates, fut le dernier propriétaire, jusqu'en 1976, où la Commission Administrative de l'Hospice décida de l'acquérir pour y construire la nouvelle maison de retraite

Le bâtiment est disposé sur quatre niveaux, desservis par deux ascenseurs et un monte malade.

Capacité actuelle

72 lits d'hébergement permanent dont 7 places de PASA,
4 lits d'hébergement temporaire,
1 accueil de jour de 18 places.

La résidence comporte également un PASA, un accueil de jour et un foyer restaurant.

Le foyer restaurant est ouvert tous les midis du lundi au dimanche pour accueillir les retraités de plus de 60 ans de la vallée des Gaves.

Les résidents et leurs proches peuvent profiter d'un parc de deux hectares propriété de l'établissement.

La résidence de Canarie

Située dans le quartier de Canarie, elle domine la Ville, face aux monts du Davantaygue. Cet ensemble devenu la propriété de la Croix-Rouge a été acheté le 20 juin 1994 par la Maison de Retraite de Vieuzac.

Capacité actuelle

45 lits d'hébergement permanent dont 7 places de PASA,
3 lits d'hébergement temporaire,
12 lits d'unité protégée - CANTOU.

Le bâtiment est disposé sur 3 niveaux, desservis par deux ascenseurs dont un monte-malade :

Les résidents et leurs proches bénéficient d'une cour intérieure aménagée et d'une terrasse avec vue sur le Hautacam.

La résidence d'Ayzac Ost

Elle se situe au cœur du village face au Hautacam et a été réalisée en 2010.

Capacité actuelle
29 lits d'hébergement permanent,
1 lit d'hébergement temporaire.

Le bâtiment est disposé sur deux niveaux desservis par un monte-malade.

L'entrée de l'établissement se situe sur la place du 19 Mars 1962 et est desservi par la voirie communale.

Une cour intérieure avec espaces verts et rotonde permettent de profiter du paysage grandiose des montagnes alentour et domine la vallée.

Les pôles d'activité et de soins adaptes (PASA)

Les résidents souffrant de la maladie d'Alzheimer ou de troubles du comportement modérés et en capacité de se déplacer, peuvent être accueillis en journée au Pôle d'Activité et de Soins Adaptés.

Le PASA permet de veiller au maintien ou à la restauration de l'autonomie des résidents au travers d'activités de la vie quotidienne organisées par une équipe de professionnels spécifique (ergothérapeute et Assistante de Soins en Gérontologie).

Une évaluation pluridisciplinaire permet de déterminer les résidents bénéficiaires.

Les PASA ont rédigé un projet de service validé en 2025 par les instances de l'établissement.

L'unité protégée - CANTOU

Dans la langue occitane "cantou" signifie "au coin du feu".

L'objectif de cette unité protégée de 12 places sur la résidence de Canarie est de recréer un environnement chaleureux et sécurisant qui laisse un maximum d'autonomie aux résidents. Dans le cadre de la méthode Montessori, les résidents sont également invités à participer, s'ils le veulent et le peuvent, aux tâches de la vie quotidienne (préparation des repas, ménage, linge…).

L'unité s'adresse aux personnes présentant des maladies neuro évolutives avec des troubles du comportement et notamment de la déambulation pouvant les mettre en danger (sorties inopinées).

L'admission en unité protégée relève d'une décision médicale. De la même façon dès lors que le résident ne remplit plus les conditions, il sera transféré sur une des résidences de l'établissement ou sur une autre structure selon son choix et celui de ses proches. Le résident, ses proches et le médecin traitant seront informés à chaque étape.

Le Centre de Ressources Territorial – ouverture en janvier 2026

Depuis 2022, la création des centres de ressources territoriaux (CRT) pour les personnes âgées permet de :

✓Favoriser le maintien à domicile le plus longtemps possible par la mise en place d'un accompagnement renforcé et mieux coordonné à domicile ;

✓Promouvoir une mutualisation territoriale des ressources au bénéfice des acteurs impliqués dans la prise en charge des personnes âgées et pour les personnes âgées elles même.

2. Votre confort et votre bien être

2.1 Votre admission

Les demandes d'admission s'effectuent sur demande de la personne et/ou de son entourage et doivent être réalisées sur le portail d'orientation **Via Trajectoire**.

Vous pouvez demander à faire une visite préalable à votre admission, sur rendez-vous.

Informations : gestion administrative du résident gar@ehpad-argeles.com

Tel 05.62.97.49.89 du lundi au vendredi de 14h00 à 17h30.

ViaTrajectoire - Site Particuliers et Aidants

Service public national d'orientation en établissement ou service médico-social

https:///usager.viatrajectoire.fr

2.2 Votre chambre

Votre chambre est un espace privé.

Vous disposerez d'une chambre individuelle d'une superficie d'environ 20m2. Toutes les chambres individuelles sont équipées d'une salle de douche individuelle et de toilettes adaptées aux personnes à mobilité réduite, de rails au plafond.

Nous tenons à votre disposition la clé de votre logement et vous invitons à le fermer à clé en votre absence. En cas de besoin, les membres du personnel disposent du double des clés pour accéder à votre chambre.

Nous invitons les résidents à personnaliser leur chambre en apportant des objets de décoration, des petits meubles ainsi qu'un poste de télévision.

Vous pouvez également personnaliser votre chambre d'objets personnels qui vous sont chers pour rendre votre chambre plus confortable et accueillante (mobiliers, objets de décoration …) dans les limites de la taille de la chambre. L'aménagement doit respecter l'ergonomie de travail des professionnels.

Toute fixation murale sera effectuée par le service technique de l'établissement.

L'entretien des chambres et du linge de lit est assuré par nos soins.

Chaque résident peut, s'il le souhaite, disposer d'un réfrigérateur dans sa chambre. L'entretien de celui-ci ainsi que la surveillance des dates de péremption des aliments restent à la charge du résident et/ou de sa famille. De manière générale, les denrées périssables entreposées dans le logement du résident doivent faire l'objet d'une vigilance régulière de la part du résident et/ou de ses proches.

En cas de non-respect de ces règles, et afin de prévenir tout risque alimentaire, l'équipe se réserve le droit de contrôler et de jeter toute denrée périmée, altérée ou présentant un danger pour la santé.

Objets de valeur

S'agissant des objets de valeurs tels que bijoux, valeurs mobilières, liquidités, l'établissement ne dispose pas de coffre et ne peut donc en accepter le dépôt. Les objets de valeur doivent donc être déposés en trésorerie pour en assurer la sécurité.

Les familles ont également la possibilité d'acheter un coffre qui sera placé dans la chambre du résident. L'établissement n'est cependant pas responsable du vol, de la perte ou de la détérioration des biens de valeur. Sa responsabilité ne serait retenue que dans le cas où une faute serait établie à son encontre ou à celle des personnels dont il doit répondre. La preuve de la faute est à la charge du demandeur.

2.3 L'équipe qui vous accompagne

L'équipe pluridisciplinaire qui vous prend en charge est à votre écoute pour répondre à l'ensemble de vos besoins et prendre, avec vous, les décisions concernant votre santé, dans le souci permanent d'assurer la qualité et la sécurité de vos soins.

Pour solliciter un entretien, vous pouvez prendre contact avec le / la cadre de santé.

N'hésitez pas à lui faire remonter tout événement indésirable et / ou réclamation.

Le soutien psychologique

Une psychologue est disponible tant pour les résidents que pour les familles.

Pour les contacter :

Madame BONNY 06.32.91.74.76 pour la résidence de Vieuzac et Ayzac-Ost,

Madame BONIN 06.26.87.66.09 pour la résidence de Canarie.

Annexe : annuaire et contacts utiles.

2.4 Aide à la vie quotidienne

Le personnel s'emploie à maintenir le plus haut niveau d'autonomie possible en vous aidant, si nécessaire, à accomplir les gestes essentiels de la vie quotidienne, sans toutefois se substituer à vous.

La méthode Montessori

Les professionnels s'engagent dans une démarche centrée autour du bien-être en proposant aux résidents diverses méthodes d'accompagnement telles que la démarche Montessori. Sous l'aune de la méthode Montessori, des activités individuelles ou collectives vous sont proposées afin de maintenir votre autonomie. La confiance et l'estime de soi sont ainsi valorisées.

Le Projet d'Accompagnement Personnalisé

Pour accompagner chaque personne de façon personnalisée, nous élaborerons ensemble un « Projet d'accompagnement personnalisé » quelques temps après votre arrivée.

Dans ce cadre, un professionnel de l'établissement dit « référent » est désigné. Il restera votre interlocuteur privilégié tout au long de votre séjour.

2.5 Aide à la toilette

Elle est quotidienne et adaptée à votre niveau d'autonomie. Elle doit être réalisée dans le calme, en toute sécurité et en respectant votre pudeur.

2.6 Vos repas

La santé passe aussi par l'assiette. Chaque plat est élaboré par notre équipe de **cuisiniers** au niveau de la cuisine centrale, située sur la résidence de Vieuzac.

Les **agents de restauration** assurent le service des repas en salle à manger.

Les menus de la semaine sont affichés dans chaque résidence au niveau de la salle à manger et diffusés sur les réseaux sociaux de l'établissement afin que les familles / proches puissent en prendre connaissance.

Un **diététicien** peut selon votre besoin vous conseiller. Les repas sont adaptés en fonction des besoins diététiques et des régimes particuliers sur prescription médicale. Un plat de substitution est proposé aux personnes dont les aversions ont été préalablement identifiées. Une commission dénutrition pilotée par le diététicien et le médecin coordinateur est mis en place de façon régulière.

Un soin particulier est apporté à la préparation de vos repas en favorisant les achats en circuits courts. Selon votre état de santé, ils pourront vous être servis en salle à manger ou en chambre.

Le petit déjeuner est servi en chambre à partir de 7h30. Le déjeuner et le diner sont servis en salle à manger aux horaires suivants sauf si votre état de santé ne le permet pas :

- ✓ Déjeuner : 12h00
- ✓ Goûter : 15h30
- ✓ Diner : 18h45

L'équipe de nuit vous proposera une collation (tisane…) si vous le souhaitez.
La sécurité alimentaire est assurée par des prélèvements mensuels des aliments et des surfaces en cuisine par un laboratoire d'analyse spécialisé.

Repas accompagnants

Vos proches peuvent déjeuner avec vous du lundi au dimanche et les jours fériés.
Il convient, en pareil cas, de réserver au minimum 48h à l'avance, les repas directement auprès du service cuisine ou par téléphone au 05.62.97.49.85.
Les paiements s'effectuent grâce à des tickets à acheter auprès de la Gestion administrative.
Le prix du repas pour les visiteurs est fixé chaque année par le Conseil d'Administration et est porté à la connaissance des résidents et visiteurs par affichage.

La commission des menus

La Commission des menus se réunit une fois par trimestre afin de recueillir l'avis des résidents pour établir les menus. Ils s'expriment notamment sur la qualité et la quantité des repas proposés.
Le diététicien, la direction, un cuisinier, le personnel hôtelier et le cadre de santé sont invités également à formuler leurs observations et/ou suggestions. Les familles / proches sont invités à participer. Le compte rendu est envoyé aux familles et affiché à l'entrée de chaque résidence.

2.7 L’organisation des visites

Votre famille et vos amis seront toujours les bienvenus. Les horaires des visites sont libres.

La présence de vos proches est pour vous d’un grand réconfort.

Ils doivent cependant :

- ✓ Respecter les consignes d’hygiène en cas de consigne périodique ou de saison (épidémie de gastro entérite ou de grippe) en portant un masque par exemple,
- ✓ Quitter la chambre lors des soins ou visites médicales,
- ✓ Respecter le calme pour le repos des autres résidents,
- ✓ Respecter l’interdiction de fumer, y compris la cigarette électronique.

Vous avez le droit de refuser la visite de personnes que vous ne souhaitez pas recevoir. Dans ce cas-là faites-le savoir à l’équipe et au cadre de santé du service. En fonction de votre situation personnelle, des aménagements peuvent être organisés en accord avec le cadre du service.

2.8 Autorisation d’absence / de sortie

Vous pouvez sortir librement sans autorisation préalable.

Nous vous demandons néanmoins de prévenir l'infirmière ou le cadre de santé du service afin d’éviter toute inquiétude lors de vos absences.

Pour des raisons de sécurité, l'établissement est fermé de 21h00 à 7h00. En cas de repas sur l’extérieur, merci de prévenir de votre absence.

En cas de crise sanitaire, il vous sera demandé de respecter les consignes exceptionnelles qui seront portées à votre connaissance et de vos proches.

3. Les services proposés

3.1 Votre linge

Votre linge est systématiquement marqué afin d'éviter tout désagrément. Le marquage est réalisé par le service blanchisserie de l'établissement.

L'entretien du linge est assuré :

- ✓ Par principe par le service Blanchisserie de l'établissement,
- ✓ Par exception et à sa demande, par la famille et en totalité.

> Il est conseillé de prévoir du linge non fragile, les vêtements en laine, thermolactyl, etc. ne résistant pas au lavage en machine industrielle.

Annexe : trousseau de linge conseillé à l'entrée du résident.

3.2 Votre courrier

Il est distribué chaque jour du lundi au vendredi, en salle de restauration.

Si vous souhaitez ne pas recevoir votre courrier à l'EHPAD nous vous invitons à faire les démarches nécessaires avant votre entrée à l'EHPAD auprès de la banque postale d'Argelès-Gazost, afin que votre courrier soit transmis à la personne de votre choix.

Vous pouvez déposer votre courrier affranchi à l'agent d'animation qui se chargera de son expédition.

3.3 Le coiffeur

Un salon de coiffure est à la disposition des résidents sur chaque résidence.

Si vous désirez vous faire coiffer, vous avez la possibilité de prendre rendez-vous avec la coiffeuse de votre choix.

Les coiffeuses intervenant à l'EHPAD doivent avoir signées une convention avec l'établissement.

Sa prestation reste à votre charge.

3.4 L'esthéticienne

Si vous souhaitez que l'esthéticienne intervienne, vous avez la possibilité de prendre rendez-vous. Les esthéticiennes intervenant à l'EHPAD doivent avoir signées une convention avec l'établissement.

Sa prestation reste à votre charge.

3.5 La pédicure

De même, un(e) pédicure libéral(e) peut intervenir à votre demande. La prise de rendez-vous sera réalisée auprès de l'infirmière de votre unité de vie.

Sa prestation reste à votre charge.

3.6 Le téléphone, la télévision et l'accès à Internet

Vous avez la possibilité de disposer d'une ligne téléphonique. Le forfait d'ouverture de la ligne et les communications sont à votre charge.

Une télévision personnelle peut être apportée par le résident**. L'installation sera effectuée par les services techniques de l'établissement qui veillera à la conformité** de l'appareil (pour éviter tout risque d'incendie). La réception des chaines de télévision payantes est à la charge de la personne hébergée

L'établissement met à la disposition des résidents des télévisions à usage collectif.

L'établissement permet l'accès du résident aux moyens de communication, y compris internet par WIFI.

3.7 Les animations

Diverses animations adaptées sont proposées aux résidents. Les animateurs / trices élaborent chaque mois un programme d'animation. Il est affiché au sein de chaque résidence et diffusé sur le site facebook de l'établissement.

Les activités internes ou externes sont encadrées par des animateurs et visent au maintien du lien social.

En complément, des bénévoles interviennent chaque semaine pour diversifier les activités proposées. Ces activités sont proposées en fonction des goûts exprimés par les résidents.

Les animatrices se tiennent à votre disposition, n'hésitez pas à les solliciter.

La commission animation

La commission animation est composée des résidents, des animateurs, des professionnels de l'établissement. La commission se réunit deux fois par an afin de mettre en place des projets d'activités dont les objectifs respectent le projet d'accompagnement personnalisé de chacun des résidents.

L'établissement organise à minima une réunion des familles par an afin d'échanger autour de la vie de l'EHPAD.

3.8 Les bénévoles

Des bénévoles interviennent au sein de la structure tout au long de l'année.

Ainsi, ils contribuent à l'animation et interviennent selon un planning en fonction de leurs disponibilités.

Les bénévoles signent une charte pour pouvoir intervenir au sein de la structure.

Les bénévoles ou l'aumônerie peuvent rendre visite aux résidents qui le souhaitent. Les résidents peuvent solliciter leur présence.

3.9 Les espaces de convivialité

Chaque résidence met à votre disposition des salons. Vous y trouverez notamment le journal du jour à consulter sur place, une bibliothèque et des jeux de société.

Des espaces extérieurs aménagés sont également accessibles.

4. VOTRE SANTE

La résidence est un lieu de vie mais aussi un lieu de soin, bénéficiant d'une surveillance continue grâce à un système d'appel malade et à la présence de personnel de jour comme de nuit.

En cas d'hospitalisation, seul votre référent familial sera prévenu. Il devra en informer les autres membres de la famille.

4.1 Les médecins coordinateurs

Deux médecins coordinateurs exercent au sein des 3 résidences.

Ils ont notamment pour mission notamment :

- ✓ D'élaborer et de mettre en œuvre le projet de soins de l'EHPAD avec le concours de l'équipe soignante.
- ✓ Donner un avis sur l'adéquation de l'état de santé du résident avec les capacités de prise en charge de l'établissement. Il étudie pour cela le dossier médical du futur résident et contacte si nécessaire le médecin traitant ou hospitalier.
- ✓ Réaliser l'évaluation gérontologique du résident.
- ✓ Coordonner les interventions des différents intervenants. Le médecin coordonnateur est en relation avec les intervenants extérieurs (kinésithérapeute, orthophoniste, …) ainsi qu'avec les médecins traitants et les spécialistes.

4.2 Les intervenants libéraux

Médecins traitants et kinésithérapeutes doivent signer une convention avec l'établissement. Pour autant ils exercent leur activité à titre libéral et ne sont donc pas rémunérés par l'établissement. Les honoraires sont à la charge du résident.

Votre médecin traitant

A votre arrivée, nous vous demanderons de désigner un médecin traitant de votre choix qui assurera votre surveillance médicale. En cas de problème médical, il sera alerté par nos soins. En dehors de ses temps de présence, les infirmiers font appel au 15.

Votre masseur kinésithérapeute

Vous disposez du libre choix du kinésithérapeute. Nous vous demanderons de nous informer de votre choix.

4.3 Accès à votre dossier médical

A votre arrivée un dossier médical informatisé est créé.

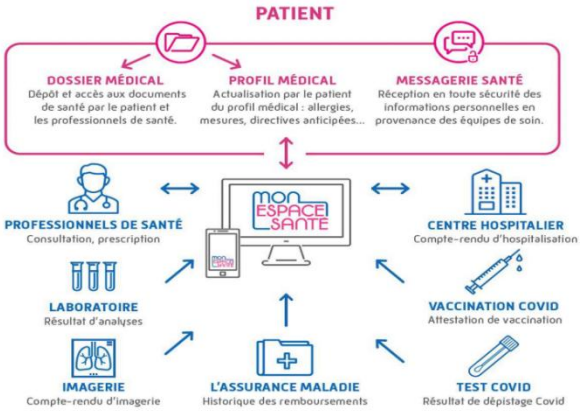
Tous les professionnels participant à votre accompagnement, notent dans ce dossier les informations nécessaires à une prise en charge pluridisciplinaire.

La confidentialité des données relatives au résident est garantie 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 interne.

Selon la loi du 4 mars 2002, tout résident, accompagné de la personne de son choix, peut demander de manière précise un accès direct aux informations détenues dans son dossier médical au sein de l'établissement. La demande doit être faite au directeur de l'établissement.

Les informations médicales vous concernant pourront être partagées par les professionnels de santé d'une même équipe de soins dans le cadre de votre prise en charge.

Mon espace santé



Depuis le 1er janvier 2022, le Gouvernement a missionné la Sécurité Sociale pour généraliser la nouvelle plateforme d'e-santé, « MonEspaceSanté ». Cette plateforme est votre carnet de santé numérique, toutes vos données de santé y figure (vaccinations, comptes rends d'hospitalisation, résultats de vos prises de sang, etc.).

Les acteurs de santé, y compris l'EHPAD, sont dans l'obligation d'envoyer dans le Dossier Médical Partagé (DPM) de leurs patients tous les documents thérapeutiques et diagnostiques utiles à leur santé (article L.1111-15 du Code de la Santé Publique). Le patient peut s'opposer

à cette alimentation en cas de motif légitime (article R.1111.47 du Code de la Santé Publique), par exemple à la suite d'un examen dit « sensible » (ex : IVG…).
Cependant il n'y a pas de définition précise du motif légitime, cela reste à l'appréciation du professionnel de santé.

4.4 Vos médicaments

L'établissement propose une prise en charge complète de la gestion de vos médicaments sous réserve de disposer de la totalité des ordonnances prescrites par votre médecin traitant et/ou spécialiste. Pour assurer la sécurité du circuit du médicament, l'établissement dispose d'une convention avec une pharmacie qui prend en charge la préparation automatisée avec double contrôle et la délivrance des traitements des résidents de l'établissement.
La distribution et l'aide à la prise de médicaments sont ensuite assurées par le personnel de l'établissement.
Pour rappel, vous conservez le libre choix de votre pharmacien. Dans cette hypothèse, en cas de problème, la responsabilité de l'établissement ne pourra en aucun cas être engagée.

V. LA PARTICIPATION ET L'EXPRESSION DES RESIDENTS

5.1 Le projet d'établissement 2025-2029

Le nouveau projet d'établissement intitulé « Cap 2029 – une maison pour demain – Projet d'établissement 2025 -2029 », fixe, avec ambition, les grandes orientations pour les cinq années à venir.

Nous avons fait le choix d'un document volontairement synthétique, lisible et accessible à tous : professionnels, résidents, familles, partenaires. Il est structuré autour de 5 axes et 18 leviers opérationnels, déclinés eux-mêmes en fiches actions qui guideront concrètement notre mise en œuvre au quotidien.

Chaque résident peut demander à consulter le projet d'établissement en s'adressant au cadre du service.

5.2 Le conseil d'Administration

Le conseil d'administration de l'EHPAD est l'instance de gouvernance de l'établissement. Il définit les grandes orientations, approuve le budget, le projet d'établissement et veille à la bonne gestion administrative et financière. Composé de représentants des collectivités, de l'État, du personnel et parfois des usagers, il accompagne et soutient le directeur dans ses missions tout en assurant un contrôle stratégique. Il est présidé par le Maire de la ville d'Argelès-Gazost. Il se réunit au moins 4 fois par an.

5.3 Le Conseil de Vie sociale (CVS)

Il garantit les droits des usagers et leur participation au fonctionnement de l'établissement d'accueil. Le CVS est une instance consultative qui donne son avis et peut faire des propositions sur toute question concernant le fonctionnement de l'établissement. Il est composé de membres ayant voix délibérative : représentants des résidents, des familles, du personnel, et du Conseil d'Administration, et membres ayant voix consultative : la Direction et collaborateurs de son choix.

Vous pouvez, vous et votre famille, lors de votre séjour être sollicité afin de présenter votre candidature et voter pour de nouveaux représentants du CVS.

Annexe : liste des membres du CVS

5.4 Votre avis

L'établissement est engagé dans une démarche qualité dynamique visant à garantir et à améliorer la qualité des prestations qui vous sont proposées.

Dans ce cadre, nous réalisons régulièrement une enquête de satisfaction des résidents et des familles Le personnel d'encadrement est à votre écoute.

Enfin, une boite est à votre disposition à l'entrée de chaque résidence. Vous pouvez déposer vos observations, remarques idées d'amélioration…). Une réponse écrite est systématiquement apportée à la personne et un retour est effectué en CVS.

6. VOS DROITS ET DEVOIRS

6.1 Le règlement de fonctionnement et le contrat de séjour

Le règlement de fonctionnement et le contrat de séjour ont été présentés au Conseil de la vie sociale et adoptés par le Conseil de Surveillance après consultation des instances représentatives du personnel – le Comité Social d'Etablissement (CSE) en décembre 2025.

Conformément à la règlementation, ces documents vous sont remis à votre arrivée. Les équipes pluridisciplinaires de la résidence sont à votre disposition pour vous en faciliter la compréhension, le cas échéant.

6.2 Votre information et consentement éclairé

Les données vous concernant sont protégées par le secret médical. Durant votre séjour, les équipes vous informeront de votre état de santé avec des explications les plus claires possibles. Votre consentement sera demandé pour tous les actes ou transfert dans un autre service / résidence, sauf urgence vitale ou impossibilité d'exprimer votre avis. Sauf indication contraire à votre arrivée, vos proches seront tenus informés de votre état.

6.3 Votre personne de confiance

Vous pouvez désigner par écrit une personne de votre choix (parent, proche, médecin traitant) comme « personne de confiance », lorsque vous avez besoin de toute prise en charge médicale. Cette dernière peut être votre porte-parole auprès des professionnels de santé, vous accompagner dans vos démarches tout au long des soins, assister aux entretiens médicaux, être consultée sur votre volonté si vous n'êtes pas en état de le faire.

6.4 Vos directives anticipées

En tant que personne majeure, vous pouvez rédiger vos directives anticipées. Elles sont l'expression écrite de votre volonté. Cette démarche reste volontaire. Vous pouvez y préciser les conditions de poursuite, de limitation, d'arrêt ou de refus de traitement ou d'actes médicaux, dont vous souhaiteriez bénéficier ou non, en cas d'incapacité de vous exprimer.

Si vous avez déjà écrit des directives anticipées, pensez à avertir votre personne de confiance, votre médecin traitant et les professionnels qui vous prennent en charge. Elles peuvent être

modifiées ou annulées à tout moment. Elles seront consultées préalablement à la décision médicale pour décider de la meilleure conduite à tenir.
Le recueil d'information sera fait à votre entrée par l'infirmière. Si vous souhaitez rédiger des directives anticipées, une rencontre avec le médecin sera organisée. Tous ces éléments seront intégrés dans votre dossier informatisé.

6.5 Lutte contre la douleur

Dites NON, à la douleur ! Vous êtes acteur de votre santé, votre participation est essentielle. Dès l'apparition d'une douleur, puis au cours de son éventuelle évolution, n'hésitez pas à en parler à l'équipe soignante et médicale et refusez la douleur, son évaluation et sa prise en charge sont une priorité dans le soin de nos résidents. L'évaluation de la douleur est une étape essentielle dans la prise en charge d'un état douloureux.

6.6 Le culte de votre choix

Si vous souhaitez recevoir la visite d'un ministre d'un culte de votre choix, vous pouvez faire appel au vôtre, ou en faire la demande auprès du Cadre de Santé.

6.7 Droit à l'image

L'établissement peut être amenée à autoriser la réalisation de reportage photo ou vidéo dans les services. Si vous êtes sollicité(e), cela ne peut se faire qu'avec votre autorisation que vous aurez signée lors de votre entrée dans l'établissement.
De la même manière que l'établissement doit respecter votre vie privée, vous et vos proches devez respecter le droit à la vie privée. Nulle ne peut être enregistré, photographié ou filmé sans son autorisation expresse, libre et éclairée, quels que soient les moyens utilisés, téléphones portables compris. Toute publication sur internet portant atteinte au secret professionnel, au droit à la vie privée et / ou à caractère diffamatoire à l'encontre des personnels et / ou de la résidence, est susceptible de faire l'objet d'une plainte.

6.8 Confidentialité et traitement des données personnelles

Les informations contenues dans votre dossier sont personnelles et vous ne devez les communiquer à un tiers que de votre propre volonté, et non sous pression.

Les données recueillies au cours de votre séjour font l'objet d'un traitement informatisé (dossier médical, restauration, transport, facturation, infectiovigilance...). Dans ce cadre, le traitement informatisé de ces données est conforme à la loi relative à « l'informatique, aux fichiers et aux libertés » du 6 janvier 1978 modifiée et à la protection des personnes physiques, à l'égard des traitements de données à caractère personnel. La loi prévoit un droit d'accès et de rectification aux informations vous concernant. Les données recueillies sont protégées par le secret médical.

6.9 Votre citoyenneté

Selon vos besoins et vos souhaits, vous pouvez être accompagné dans vos démarches citoyennes par votre famille ou des professionnels.

6.10 Votre intimité et confidentialité

L'ensemble du personnel est tenu au secret professionnel et s'engage à vous garantir le respect de votre intimité et la confidentialité de vos données personnelles tout au long de votre séjour.

6.11 Les recours possibles en cas de manquement à vos droits

Vous pouvez exprimer des plaintes et réclamations en le notifiant dans la boite des plaintes et réclamations tenue à votre disposition à l'accueil de chaque résidence.

Vous avez également la possibilité d'envoyer un courrier au directeur ou de faire appel aux personnes qualifiées ou au médiateur de la consommation.

Une réponse vous est apportée dans les meilleurs délais préciser sous quelle forme.

Annexe : liste des personnes qualifiées

Vous pouvez également contacter les personnes qualifiées désignées par l'Agence Régionale de Santé et par le Conseil Départemental dont les missions sont :

- ✓ D'informer et d'aider les usagers des établissements ou service social ou médico-social à faire valoir leurs droits,
- ✓ D'assurer un rôle de médiation entre l'usager et l'établissement ou le service afin de trouver les solutions aux conflits qui peuvent les opposer,

- ✓ De solliciter et signaler aux autorités compétentes les difficultés liées à la tarification, à l'organisation de l'établissement ou du service ou encore à une situation de maltraitance suspectée ou avérée.

Elles accompagnent le demandeur d'aide pour lui permettre de faire valoir les droits de l'usager ou son représentant légal qui lui sont notamment reconnus aux articles L311-3 à L311-9 du code d'action sociale :

- ✓ Respect de la dignité, intégrité, vie privée, intimité, sécurité,
- ✓ Libre choix entre les prestations (domicile / établissement) sous réserve des pouvoirs reconnus à l'autorité judiciaire et des nécessités liées à la protection des mineurs en danger
- ✓ Prise en charge ou accompagnement individualisé et de qualité, respectant un consentement éclairé confidentialité des données concernant l'usager,
- ✓ Accès à l'information,
- ✓ Informations sur les droits fondamentaux, protections particulières légales, contractuelles et les droits de recours dont l'usager bénéficie,
- ✓ Participation directe ou avec l'aide de son représentant légal au projet d'accueil et d'accompagnement.

Le médiateur à la consommation

La médiation est un mode amiable de résolution des différents pouvant être actionné en cas de litige entre un professionnel et un consommateur. A défaut d'accord amiable, le consommateur peut saisir gratuitement AME conso 197 boulevard Sr Germain 75007 Paris www.mediaionconso-ame.com.

Médiateur de la consommation – Article L612-1 et suivants du code de la consommation

Depuis le 1er janvier 2016, tout consommateur a le droit de faire appel gratuitement à un médiateur de la consommation en vue de la résolution amiable d'un litige l'opposant à un professionnel.

6.12 Vos responsabilités

L'établissement est un lieu recevant du public, où chacun se doit de respecter les droits élémentaires de tous : des autres résidents, comme du personnel.

Cette observation s'applique dans tous les secteurs de chaque résidence et en toutes circonstances. Plus particulièrement, nous vous invitons à :

- ✓ Être courtois et poli avec le personnel qui vous prend en charge,
- ✓ Respecter l'interdiction de fumer, y compris la cigarette électronique,
- ✓ Préserver le repos de vos voisins en limitant les nuisances sonores liées à la télévision ou à la radio, le nombre de visiteurs, les horaires de visite, à faire preuve de discrétion et de civisme,
- ✓ Observer une hygiène corporelle et une tenue vestimentaire décente.
- ✓ Respecter l'ergonomie de la chambre et limiter son encombrement.

6.13 En cas d'incendie

Attendez pour quitter votre chambre d'y être invité(e) par le personnel qui vous guidera vers les issues de secours et si nécessaire vous transportera.

N'utilisez pas les ascenseurs qui pourraient se bloquer et devenir dangereux en présence de fumée.

Attendez pour revenir dans votre chambre d'y être convié(e) par le personnel.

6.14 Les appareils électriques

L'établissement est classé en 4éme catégorie de type J, ce qui impose des règles à respecter : Les objets et appareils électriques ne pourront être introduits que sous réserve de l'autorisation préalable du Directeur, le résident s'engageant à leur bon état de fonctionnement et à leur entretien. L'utilisation des appareils avec résistance ou utilisant un quelconque combustible (liquide, solide, gazeux) est interdite dans les chambres (chauffage, réchaud, micro-ondes, couverture chauffante...). Les bougies sont également strictement interdites pour des raisons de sécurité.

Les fiches multiples sont interdites dans notre établissement : les socles multiprises sont autorisés :

6.15 Tabac - alcool

Conformément à l'article et R3512-2 et suivants du code de la santé publique, l'interdiction de fumer (y compris les cigarettes électroniques) dans les espaces collectifs fermés et couverts s'applique aux résidents, à leur entourage ainsi qu'à toute personne présente dans l'établissement.

Des lieux spécifiques sont à la disposition des fumeurs.
En cas de non-respect de ces obligations, des mesures pourront être prises par le directeur d'établissement. De plus, le code de la santé publique punit d'une amende prévue pour les contraventions de troisième classe, le fait de fumer dans un lieu à usage collectif hors de l'emplacement réservé à cet effet.

L'abus de boissons alcoolisées est interdit.

6.16 Les animaux de compagnie

Les animaux ne sont admis qu'en visite. Toutefois, les animaux ne sont pas autorisés sur les lits.
Ils ne doivent présenter aucun danger pour les résidents. Dans le cas contraire, la direction se verra leur interdire l'accès.
L'établissement n'offre pas la possibilité de résider avec un animal de compagnie. En application de l'article L311-9-1 du code de l'action sociale et des familles, cette proposition d'accueil d'un animal a été soumise au Conseil de la Vie Sociale de l'établissement le 25 juin 2025, qui n'a pas donné son accord. L'établissement se réserve le droit de soumettre à nouveau cette proposition au Conseil de la Vie Sociale, notamment à la suite d'élections ou de changement de ses membres.

7. QUALITE ET SECURITE DES SOINS

7.1 Une démarche d'amélioration continue

L'amélioration continue de la qualité et de la sécurité des soins lors de votre séjour est notre constante préoccupation.

Un programme d'actions d'amélioration et de sécurisation des pratiques est mis en œuvre, suivi et évalué.

Le signalement des dysfonctionnements et des événements indésirables est organisé sur l'ensemble de l'établissement et des mesures correctives sont mises en place.

7.2 Evaluation de l'établissement

Depuis 2022 comme tous les établissements et services sociaux et médico-sociaux, Les balcons du Hautacam est soumis à une évaluation à travers un manuel commun.

Cette évaluation confirme un niveau de soin et de qualité d'hébergement conforme aux attendus de la Haute Autorité de Santé.

Vous et votre famille pourriez être sollicités dans une rencontre avec une personne formée et compétente qui sera chargée de vous questionner et de recueillir votre expression /expérience.

7.3 La démarche décisionnelle éthique et bientraitance

L'établissement est engagé dans une réflexion d'éthique dans le cadre d'une démarche : la DDE démarche décisionnelle éthique pour les résidents en fin de vie. La DDE s'effectue en présence du médecin coordonnateur, du médecin traitant, du médecin de l'HAD ou de l'EMSP, de la famille, de la psychologue, de l'AS ou IDE référents, pour évaluer les bénéfices risques d'éventuelles hospitalisations.

Si elles sont jugées délétères par le médecin traitant des prescriptions anticipées sont réalisées afin de gérer les symptômes d'inconfort à tout moment. Il est précisé à la famille que l'accompagnement ne s'inscrit plus dans des soins curatifs mais de confort. L'ensemble est tracé dans le dossier de soins et fait l'objet d'un compte rendu.

7.4 Les infections associées aux soins

L'établissement est un lieu de vie et aussi un lieu de soins. Une infection est dite associée aux soins si elle survient au cours d'une prise en charge (diagnostique, thérapeutique, préventive

ou éducative) d'un résident, et si elle n'était ni présente, ni en incubation au début de la prise en charge.
Si la prise en charge a eu lieu au sein de la résidence, on parle alors d'infection associé aux soins.

De nombreuses actions sont menées pour lutter contre les infections liées aux soins, qui peuvent être contractées au cours de votre séjour à la résidence. Nous sommes tous porteurs de bactéries sur notre peau, nos muqueuses et notre tube digestif. Nous pouvons nous infecter avec nos propres bactéries. De plus, nous pouvons transmettre aux autres résidents, aux professionnels, ou aux visiteurs nos propres microbes (bactérie, virus, champignons), principalement par nos mains et nos postillons.
En tant que résident, vous devez signaler à l'entrée de l'établissement, si vous êtes atteint d'une infection ou porteur d'une bactérie résistante aux antibiotiques.
L'hygiène des mains est la mesure de prévention la plus importante contre la transmission des microbes. D'autres mesures de prévention peuvent vous être demandées.
Si votre état de santé nécessite une application de précautions particulières de votre part ou de la part de vos visiteurs, nous vous demandons de les respecter.
Le personnel soignant est à votre écoute pour vous informer et vous expliquer ces mesures de prévention.

7.5 Le Règlement Général sur la Protection des Données (RGPD)

La réglementation relative aux données personnelles a évolué depuis le 25 mai 2018. Le nouveau Règlement Général sur la Protection des Données personnelles a pour vocation de mieux protéger vos données.

Nous vous informons que les informations recueillies sont nécessaires à la gestion de votre dossier administratif et votre dossier médical. Elles font l'objet d'un traitement informatique et sont destinées exclusivement à l'EHPAD.
Conformément à la réglementation, vous disposez d'un droit d'accès aux informations, de rectification, d'oubli et de transmission de vos données. Si vous souhaitez exercer ce droit et obtenir communication des informations vous concernant, pour ce faire il vous suffit, en

justifiant de votre identité, de vous adresser au Délégué à la Protection des Données de l'établissement.

Vous pouvez le contacter par le biais de l'adresse mail suivante :

dpo@ehpad-argeles.com

LES CHARTES

La charte des droits et libertés de la personne accueillie

CHARTE DES DROITS ET LIBERTES DE LA PERSONNE ACCUEILLIE

LES BALCONS DU HAUTACAM

PRINCIPE DE NON-DISCRIMINATION

1 J'ai le droit à un accompagnement, tel que je suis.

DROIT A LA PRISE EN CHARGE OU A UN ACCOMPAGNEMENT ADAPTE

2 J'ai le droit à une aide personnalisée, tout au long de ma vie.

DROIT A L'INFORMATION

3 J'ai le droit à une information simple et complète :

- Sur mon accompagnement
- Sur mes lieux de vie
- Sur les autres possibilités d'accompagnement
- Sur le respect de ma vie personnelle

PRINCIPE DE LIBRE CHOIX, DU CONSENTEMENT ECLAIRE ET DE LA PARTICIPATION DE LA PERSONNE

4 Je dois recevoir des informations faciles à comprendre sur mon accompagnement.
J'ai le droit à un projet personnalisé adapté.
Il s'appelle le PAP.
J'ai le droit d'être aidé.

DROIT A LA RENONCIATION

5 Je peux dire non aux aides proposées.
Je peux en demander le changement.

DROIT AU RESPECT DES LIENS FAMILIAUX

6 J'ai le droit à une aide pour maintenir mes liens familiaux

DROIT A LA PROTECTION

7

Mes informations personnelles sont privées.
Je dois donner mon accord pour les partager.
J'ai le droit :

- D'être protégé.
- D'être en sécurité.
- J'ai le droit aux soins.

DROIT A L'AUTONOMIE

8

Je peux circuler librement.
Je peux être accompagné si j'en ai besoin.
Je peux avoir une vie sociale en dehors de l'établissement.
Je dispose de tous mes biens sauf si le juge dit non.

PRINCIPE DE PREVENTION ET DE SOUTIEN

9

J'ai le droit à un soutien dans les moments importants.
Le soutien peut être celui de ma famille ou des professionnels.

DROIT A L'EXERCICE DES DROITS CIVIQUES ATTRIBUES A LA PERSONNE ACCUEILLIE

10

L'établissement doit m'aider :

- A connaître mes droits.
- A respecter mes devoirs.

J'ai le droit d'aller voter par exemple.

DROIT A LA PRATIQUE RELIGIEUSE

11 J'ai le droit au respect de ma religion

RESPECT DE LA DIGNITE DE LA PERSONNE ET DE SON INTIMITE

12

J'ai le droit à :

- Une intimité.
- Une vie affective et sexuelle.

Je dois respecter le choix de l'autre.

Charte de la laïcité dans les services public

RÉPUBLIQUE FRANÇAISE
Liberté
Égalité
Fraternité

SERVICES PUBLICS+

CHARTE DE LA LAÏCITÉ DANS LES SERVICES PUBLICS

La France est une République indivisible, laïque, démocratique et sociale.

Elle assure **l'égalité devant la loi de tous les citoyens** sans distinction d'origine, de race ou de religion. Elle garantit des droits égaux aux hommes et aux femmes et respecte toutes les croyances.

Nul ne doit être inquiété pour ses opinions, notamment religieuses, pourvu que leur manifestation ne trouble pas l'ordre public établi par la loi.

La liberté de religion ou de conviction ne rencontre que des limites nécessaires au respect du pluralisme religieux, à la protection des droits et libertés d'autrui, aux impératifs de l'ordre public et au maintien de la paix civile.

La République assure la liberté de conscience et garantit le libre exercice des cultes dans les conditions fixées par la loi du 9 décembre 1905.

Pour assurer cette conciliation entre liberté de conscience de chacun et égalité de tous, la laïcité s'impose à l'ensemble des services publics, quel que soit leur mode de gestion.

LES AGENTS DU SERVICE PUBLIC

Toute discrimination dans l'accès aux emplois publics et le déroulement de carrière des agents **est interdite.**

Tout agent public a un devoir de stricte neutralité dans l'exercice de ses fonctions.

Tout agent du service public incarne les valeurs de ce dernier et est tenu de se montrer **exemplaire** dans l'exercice de ses fonctions. Il doit **traiter également tous les usagers et respecter leur liberté de conscience.**

Le principe de laïcité lui interdit de manifester ses convictions religieuses dans l'exercice de ses fonctions, quelles qu'elles soient. Ne pas respecter cette règle constitue un manquement à ses obligations pouvant donner lieu à l'engagement de poursuites disciplinaires.

La liberté de conscience est garantie aux agents publics. S'ils peuvent bénéficier d'autorisations d'absence pour participer à une fête religieuse, c'est à la condition qu'elles soient compatibles avec les nécessités du fonctionnement normal du service. **Il appartient au chef de service de faire respecter les principes de neutralité et de laïcité par les agents sur lesquels il a autorité.**

Les mêmes obligations s'appliquent aux salariés de droit privé lorsqu'ils participent à une mission de service public.

LES USAGERS DU SERVICE PUBLIC

Tous les usagers sont égaux devant le service public. Ils ont le droit d'exprimer leurs convictions religieuses dans les limites du respect de la neutralité du service public, de son bon fonctionnement et des impératifs d'ordre public, de sécurité, de santé et d'hygiène. **Les usagers doivent s'abstenir de toute forme de prosélytisme.**

Le principe de laïcité **interdit à quiconque de se prévaloir de ses croyances religieuses pour s'affranchir des règles communes** régissant les relations entre collectivités publiques et particuliers.

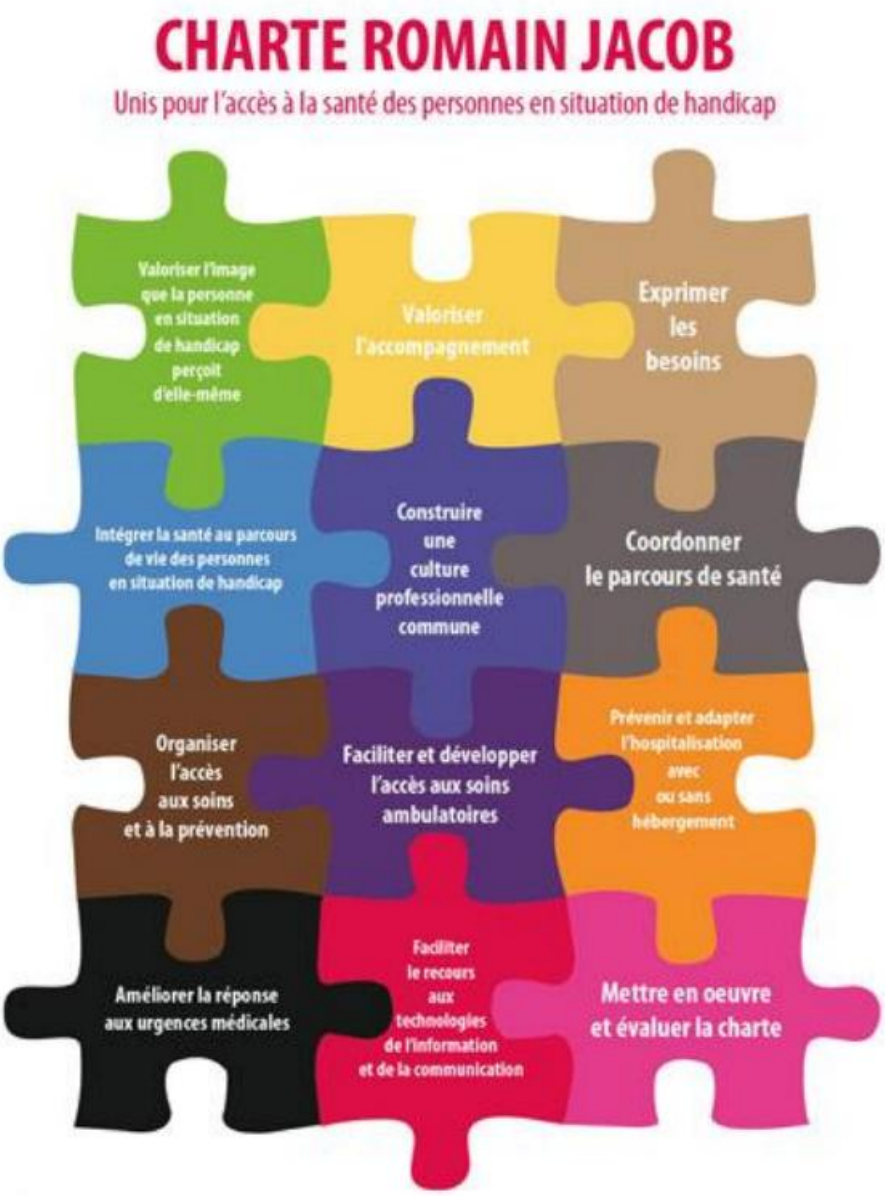
A ce titre, ils ne peuvent récuser un agent public ou d'autres usagers, ni exiger une adaptation du fonctionnement du service public ou d'un équipement public en se fondant sur des considérations religieuses. Dans les cas les plus graves, des sanctions pénales peuvent être appliquées.

Lorsque la vérification de l'identité est nécessaire, les usagers doivent se conformer aux obligations qui en découlent.

Les usagers accueillis à temps complet dans un service public, notamment au sein d'établissements médico-sociaux, hospitaliers ou pénitentiaires **ont droit au respect de leurs croyances** et d'exercer leur culte, sous réserve des contraintes découlant des nécessités du bon fonctionnement du service.

Pour en savoir plus : www.laicite.gouv.fr

Charte Romain Jacob



Annexes

- Règlement de fonctionnement,
- Contrat de séjour (ou document individuel de prise en charge – DIPC),
- Tarifs en vigueur,
- Informations et formulaire de désignation de la personne de confiance,
- Formulaire de désignation du représentant légal (si existant),
- Formulaire et informations sur les directives anticipées (informations et/ou formulaire).
- Annuaire et contacts utiles pour chaque résidence,
- Trousseau de linge conseillé à l'entrée du résident,
- Liste des membres du Conseil de la Vie Sociale,
- Liste des personnes qualifiées,