

# HÔPITAUX DE LA VESUBIE

## EHPAD ALFRED KERMES

### LIVRET D'ACCUEIL

Avenue Marquise de Saravalle - 06450 SAINT MARTIN VESUBIE.

Tél : 04.93.03.20.09

Fax administratif : 04.93.03.29.69 / Fax médical : 04.93.03.34.27

Mail administratif : smvadmissions@hopitaux-vesubie.fr

Mail médical : smvcadresante@hopitaux-vesubie.fr

L'EHPAD Alfred Kermes est un établissement public médico-social d'une capacité autorisée de 48 lits. Il fait partie, avec le Centre Jean Chanton à Roquebillière, des Hôpitaux de la Vésubie. L'ensemble des professionnels de l'établissement est formé à la méthode MONTESSORI qui permet aux résidents d'être acteurs de leur vie dans la structure. Rôle social, autonomie et capacités préservées reflètent la vision de la vie dans l'établissement.

Les feuillets de ce livret d'accueil comportent les informations, renseignements et conseils qui faciliteront votre séjour et vos démarches. Il vous sera remis un certain nombre de document avec ce livret d'accueil et notamment le règlement de fonctionnement de l'établissement.



## SOMMAIRE

◆ Organisation administrative	page 2
◆ Le service de soins	page 3
◆ Prévention du risque infectieux et sécurité	page 4
◆ Informations pratiques	page 5
◆ Droits et obligations	pages 6 - 9
◆ L'animation - la vie sociale	page 9
◆ L'admission et la vie dans l'établissement	
↪ Les formalités administratives	page 12
↪ Votre séjour	page 13
↪ Liste indicative du linge pour votre séjour	page 13
↪ Charte des droits et libertés de la personne accueillie	page 14
↪ Charte de Bientraitance - Charte Romain Jacob	page 16
<i>Annexes :</i>	
◆ Formulaire de désignation d'une personne de confiance	
◆ Charte de la laïcité dans les services publics	

# ORGANISATION ADMINISTRATIVE

## L'EQUIPE OPERATIONNELLE D'HYGIENE (EOH)

Docteur ARNAUD

## COMITE DE LIAISON ALIMENTATION NUTRITION (CLAN)

Médecin coordonnateur

## COMITE DE LUTTE CONTRE LA DOULEUR ET LES SOINS PALLIATIFS (CLUDSP)

Médecin coordonnateur

## COMMISSION MEDICO-SOIGNANTE Dr ARNAUD

## VIGILANCES

Matéiovigilance  
Mme GARCIA-DOMINGUEZ

Pharmacovigilance  
Dr ARNAUD

Identitovigilance / RGD  
Mme THAON

## COMITE DU MEDICAMENT ET DES DISPOSITIFS MEDICAUX STERILES

Docteur ARNAUD

## COMITE SOCIAL D'ETABLISSEMENT (CSE) M. MADDALENA

## CONSEIL DE SURVEILLANCE

Président : M. BURRO

Représentant des usagers  
Elus et représentants des collectivités  
territoriales  
Représentants du personnel médical et  
pharmaceutique  
Représentants du personnel  
Personnalités qualifiées

## COMMISSION DE COORDINATION GERIARIQUE

Médecin coordonnateur

## CONSEIL DE LA VIE SOCIALE MEDICO-SOCIAL (EHPAD) Mme CONCAS

## DIRECTEUR

Philippe MADDALENA

## GESTION DES RISQUES ASSOCIES AUX SOINS

Dr OLIVIER

## SERVICES MEDICAUX ET PARA MEDICAUX

Médecins intervenants  
Drs DANDURAN / DIEBOLT  
Dispositif TOKTOKDOC  
Médecin coordonnateur  
Dr Bernard DAVID  
Médecin psychiatre  
Dr Elkhan TAHMAZOV

Pharmacien  
Dr ARNAUD  
Infirmière Coordinatrice (FF) : Mme VAUCHEREY  
Cadre de Santé : Mme GARCIA-DOMINGUEZ  
Diététicienne : Mme VIRIOT

## EVALUATION QUALITE GESTION DES RISQUES Mme GARCIA-DOMINGUEZ

## COMMISSION DES SOINS INFIRMIERS DE REEDUCATION ET MEDICO-TECHNIQUES (CSIRMT)

Mme GARCIA-DOMINGUEZ

## SERVICES ADMINISTRATIFS ET TECHNIQUES

Service administratif : Mmes MASSEGLIA et  
RIGATO

Responsable du service : Mme THAON  
Ressources humaines : Mme MANIFESTI  
Réfèrent social et handicap : Mme GRASSO

Service Animation : M. DE FELICE  
Mme PLANTARROZE

Service Restauration : Mme VIRIOT/Mme ROSIER

Service Technique : M. CORNILLON

## COMITE DE VIGILANCE ET DES RISQUES SANITAIRES (COVIRIS)

Mme GARCIA-DOMINGUEZ

## LE SERVICE DE SOINS

L'ensemble des professionnels concourt au confort et à la qualité de vie de chaque personne soignée ou accueillie.

### L'équipe médicale

➤ **Les médecins** : assument la responsabilité de l'activité médicale et soignante. Ils prennent en charge les problèmes médicaux et psychologiques des résidents.

➤ **Le médecin coordonnateur** : est le garant de la qualité globale de la prise en charge et de la sécurisation de chaque résident. Il exerce des missions institutionnelles et des missions d'accompagnement des résidents.

➤ **Le pharmacien hospitalier** : la pharmacie fait partie intégrante de l'équipe médicale. Par la dispensation des médicaments, elle participe à la prise en charge thérapeutique des résidents et sécurise leur séjour.

➤ **Le psychiatre** : prend en charge les troubles psychiques dans le cadre de sa pratique médicale et intervient principalement dans le diagnostic, le traitement et la prévention des troubles comportementaux des résidents.

➤ **L'infirmière coordinatrice Mme VAUCHEREY**, est responsable, sous l'autorité de **Mme GARCIA-DOMINGUEZ**, **cadre supérieur de santé** :

\* de l'organisation et de la continuité du fonctionnement du service de soins.

\* de la qualité de prise en charge des résidents et des prestations dispensées en partenariat avec l'équipe médicale.

Elles accueillent et reçoivent les résidents et leurs proches lors de chaque admission et tout au long du séjour pour favoriser l'intégration et individualiser la prise en charge.

Elles sont les référents institutionnels des résidents.

➤ **Les infirmier(e)s** :

\* participent à la surveillance clinique des résidents, à la mise en œuvre et au suivi des thérapeutiques.

\* organisent et assurent des soins adaptés et individualisés dont ils évaluent les résultats.

\* réalisent des actions d'éducation à la santé.

### L'équipe paramédicale

➤ **La Kinésithérapeute** : après bilan de prise en charge, réalise la rééducation fonctionnelle concernant la traumatologie, l'orthopédie, les affections neurologiques et respiratoires, la rhumatologie ainsi que le maintien de l'autonomie et de la marche.

➤ **La diététicienne** : assure la qualité des aliments et des préparations alimentaires, l'équilibre nutritionnel, l'établissement des régimes adaptés à l'état de santé, le respect des règles d'hygiène et réalise des actions d'éducation à la santé.

➤ **La référente sociale et handicap** : intervient à votre demande ou à celle de l'équipe médico-soignante.

\* A votre écoute, elle vous apporte un accompagnement ainsi qu'à vos proches tout au long de votre parcours de soins.

\* Elle vous soutient et vous accompagne dans le respect de vos décisions et de votre projet d'accompagnement personnalisé.

### L'équipe soignante

\* veillent à l'application des règles d'hygiène et à la prévention des risques infectieux.

\* accueillent et entretiennent une relation suivie avec les résidents et leurs proches.

➤ **Les aides-soignant(e)s et les agents des services hospitaliers**, assurent :

\* les soins d'hygiène et de confort et aident si besoin, les personnes à réaliser les actes de la vie quotidienne, en collaboration avec les Infirmiers ;

\* l'hygiène de l'environnement proche du résident et l'entretien des chambres et des locaux communs.

**Chaque professionnel porte sur sa tenue son nom et sa fonction.**

## PREVENTION DU RISQUE INFECTIEUX ET SECURITE

### ➤ Hygiène et prévention du risque infectieux

L'hygiène et le risque infectieux sont une préoccupation prioritaire de l'établissement. Les personnes que nous accueillons sont fragilisées par l'âge et donc particulièrement exposées.

<u>A L'INTENTION DES RESIDENTS</u>	<u>A L'INTENTION DES VISITEURS</u>
<p>Participez activement avec nous à la prévention du risque infectieux en appliquant les recommandations élaborées par l'équipe opérationnelle d'hygiène hospitalière :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Soyez soucieux de votre hygiène notamment celle de vos mains. L'équipe soignante vous aidera, si besoin, à assurer votre hygiène corporelle et la propreté de votre tenue vestimentaire.</li> <li>❖ Respectez les mesures particulières que votre médecin vous a prescrites pour vous protéger, ainsi que votre entourage, si vous êtes momentanément plus fragile ou porteur d'un germe. Assurez-vous de leur respect par les différents professionnels et vos visiteurs.</li> <li>❖ Ne buvez pas l'eau chaude du robinet de la salle d'eau.</li> <li>❖ Informez vos visiteurs des précautions générales pour assurer la prévention du risque infectieux.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Respectez les horaires de visites afin de permettre le bon déroulement et la non-interruption des soins. De même, veillez à sortir de la chambre lors des toilettes et des soins qui s'effectuent porte fermée.</li> <li>❖ Lavez-vous les mains à votre arrivée et à votre départ de la chambre.</li> <li>❖ Si vous êtes amenés à aider votre proche, faites appel au personnel soignant qui vous indiquera les précautions à prendre (manipulation de la personne ou du matériel de soins).</li> <li>❖ Si le médecin a prescrit des précautions d'isolement, l'équipe soignante vous aidera à appliquer les mesures spécifiques rappelées à l'intérieur de la salle d'eau de la chambre.</li> <li>❖ Evitez de vous asseoir ou de déposer vêtements et objets sur le lit.</li> <li>❖ Evitez d'être trop nombreux dans la chambre.</li> <li>❖ <b>Reportez votre visite si vous êtes grippés ou porteurs d'une affection virale.</b></li> <li>❖ Si vous venez avec des enfants, soyez vigilants (les enfants de moins de 15 ans peuvent être en période d'incubation d'une maladie infantile virale) et respectueux de la tranquillité du service de soins. Préférez les rencontres dans les lieux de vie communs et le jardin.</li> <li>❖ L'apport de denrées alimentaires périssables est réglementé dans l'établissement.</li> <li>❖ Les animaux ne sont pas admis dans l'établissement sauf autorisation spéciale et chiens guide d'aveugle.</li> </ul>

### ➤ Sécurité incendie :

L'établissement respecte toutes les dispositions réglementaires en vigueur. Les consignes générales en cas d'incendie et les plans d'évacuation sont affichés à chaque étage.

Il est impératif de respecter les mesures préventives suivantes :

- Il est interdit de fumer et de vapoter dans l'établissement. Seules les personnes accueillies (EHPAD) ont le droit de fumer dans leur espace privatif (chambre) bien que l'établissement le déconseille pour des raisons de sécurité. Il est formellement interdit de fumer dans leur lit, ainsi que dans les chambres qui relèvent de la réglementation hospitalière ou sont équipées d'oxygène. Le Directeur se réserve la possibilité de limiter voire supprimer le droit de fumer dans la chambre si le résident ne respecte pas les règles ci-dessus et met en péril la sécurité de l'établissement (sécurité incendie notamment) ou dégrade les locaux ou équipements.
- Il est interdit d'utiliser des appareils à flamme nue (bougie...), de toucher aux installations électriques ou aux dispositifs de sécurité, de brancher tout appareil électrique ou d'apporter une rallonge sans l'avis du responsable de la sécurité incendie.
- Si vous décelez des fumées ou des odeurs suspectes, alertez immédiatement le personnel en composant le 9 sur le téléphone ou en utilisant l'appel malade.
- Si vous êtes bloqué dans la fumée, baissez-vous car l'air frais est près du sol.
- N'utilisez pas les ascenseurs et suivez les instructions du personnel qui vous dirigera vers une zone de protection.

## INFORMATIONS PRATIQUES

➤ **Le dépôt de valeurs** : il est recommandé de les déposer au coffre du bureau des admissions dès votre arrivée. L'établissement décline toute responsabilité en cas de vol, perte ou détérioration de valeurs non déposées sauf si sa faute est prouvée. Si l'état de santé d'une personne ne lui permet pas d'exprimer son avis, un inventaire complet sera réalisé et ses valeurs éventuelles déposées au coffre de l'établissement.

➤ **La restauration** : la prestation restauration est réalisée en interne au Centre Jean Chanton. Les repas sont servis en salle de restaurant, dans la salle à manger du 1<sup>er</sup> étage ou en chambre selon votre état de santé.  
- Le petit déjeuner est pris de 7h00 à 8h30, le déjeuner de 11h30 à 12h00, le dîner à 18h30 au restaurant.  
- Les repas de régime sont établis par la diététicienne sur prescription de votre praticien. Les eaux minérales et les compléments alimentaires sont également fournis sur prescription médicale.

➤ **Le traitement médical** : les médicaments sont fournis par la pharmacie de l'établissement et distribués par les infirmiers(e)s. Cependant, et afin d'éviter toute rupture médicamenteuse, il vous est demandé, à votre entrée, d'apporter vos médicaments pour les 72 premières heures.

➤ **Le linge** : la possibilité d'un marquage et entretien gratuit de votre linge vous est offerte. Pour bénéficier de cette prestation, veuillez le signaler au service de soins. Il est toutefois impossible d'assurer l'entretien des textiles fragiles (thermolactyl, laine, soie...).

➤ **Le téléphone** : les chambres sont reliées au réseau téléphonique. Vous pouvez en obtenir le branchement par le bureau d'accueil. Une somme de 6,00 euros pour mise à disposition de la ligne vous sera demandée. Grâce à notre serveur vocal, vos proches pourront alors vous joindre directement en composant votre numéro de poste.

➤ **L'accès Wifi** : un réseau wifi est gratuitement mis à disposition des résidents sur simple demande auprès du bureau des admissions. Un coupon vous permettant l'accès au réseau vous sera délivré.

➤ **Le téléviseur** : toutes les chambres sont équipées d'un téléviseur avec télécommande d'usage gratuit.

➤ **Le courrier** : ce service est assuré chaque jour ouvrable par le vaguemestre. Une boîte aux lettres située dans le couloir du rez-de-chaussée reçoit votre correspondance au départ. Votre courrier à l'arrivée vous est remis en salle à manger ou dans votre chambre si votre état de santé le nécessite.

➤ **Les transports** : en cas de transport en taxi ou ambulance, vous avez le libre choix du transporteur.

➤ **Le culte** : vous pouvez recevoir la visite du ministre du culte de votre choix. Le bureau des admissions tient à votre disposition la liste et les coordonnées des représentants des différents cultes qui est également affichée. Une messe catholique est célébrée régulièrement par le prêtre du village et un aumônier est en fonction dans l'établissement.

➤ **La protection juridique des majeurs** : en cas d'incapacité totale ou partielle d'un résident, une mesure de protection juridique peut être envisagée. L'adjointe du Directeur est à votre disposition pour vous fournir toute information utile sur le sujet et vous aider dans vos démarches.

➤ **Préparation de la sortie** : en fonction de votre état de santé, la date de sortie est fixée en concertation avec votre médecin et les différents services d'aide à domicile si besoin. Vous pouvez à votre convenance quitter l'établissement, toutefois, si le médecin estime que cette sortie est prématurée, vous devrez signer une attestation établissant que vous avez eu connaissance des dangers encourus pour votre santé. Votre sortie peut avoir lieu tous les jours, de préférence le matin. Il est strictement interdit au personnel de recevoir des « pourboires ». Si vous désirez exprimer votre satisfaction, faites-le en répondant au questionnaire de sortie ou en faisant un don à l'association des résidents.

## DROITS ET OBLIGATIONS

👉 **Droit à l'information sur votre état de santé et au consentement libre et éclairé aux soins** : lors de votre hospitalisation, aucun acte à visée diagnostique, thérapeutique ou de prévention ne peut être pratiqué sans votre consentement, sauf si votre état de santé rend nécessaire un acte auquel vous n'êtes pas en mesure de consentir. Une obligation d'information incombe à tout professionnel de santé dans le cadre de ses compétences. Vous recevrez une information sur l'acte, les risques éventuels et tout renseignement complémentaire utile.

👉 **Droit au respect de votre vie privée et au secret des informations vous concernant** : le personnel est tenu à la confidentialité, au secret ou à la discrétion professionnelle. Vous pouvez demander à ce que votre présence dans l'établissement ne soit pas divulguée ou que l'on ne permette pas certaines visites. Sauf opposition expresse de votre part, le numéro de téléphone de votre chambre sera communiqué à toute personne en faisant la demande. L'établissement veille également à préserver votre vie affective et intime, vous pouvez vous adresser au personnel de votre choix si vous avez des demandes particulières dans ce domaine.

👉 **Partage de données de santé** : Vos informations ne peuvent être partagées que par les professionnels participant à votre prise en charge uniquement dans la mesure où ces informations sont strictement nécessaires à la coordination ou à la continuité de vos soins, la prévention ou le suivi médical. Dès lors que ces professionnels appartiennent à la même équipe de soins, les informations partagées sont réputées confiées par vous à l'ensemble de l'équipe qui vous prend en charge. Ces informations pourront être partagées avec des professionnels de santé extérieurs à l'établissement via une messagerie sécurisée de santé garantissant la confidentialité des données transmises. Vous pouvez vous opposer à l'échange et au partage d'informations vous concernant. Ce droit peut être exercé à tout moment.

Si vous souhaitez vous opposer au partage d'informations vous concernant, rapprochez-vous de l'infirmière ou de votre médecin traitant.

👉 **Alimentation de votre dossier médical partagé** : Afin de faciliter la coordination des soins entre tous les professionnels de santé œuvrant dans la prise en charge de nos résidents, notre établissement est engagé dans le déploiement du Dossier Médical Partagé (DMP) de « Mon Espace Santé ».

Le DMP, carnet de santé numérique, permet à tous les professionnels de santé d'y accéder et de l'alimenter concernant les informations médicales des résidents. Il contient tous les éléments médicaux pertinents permettant une prise en charge optimale des personnes accueillies (historique des soins, comptes rendus d'hospitalisation, comptes rendus de biologie...)

Notre établissement alimentera et consultera le DMP pour améliorer la prise en charge des usagers par nos équipes de soins et notamment le Dossier de Liaison d'Urgence (DLU), essentiel dans les situations d'urgence.

Pour la consultation du DMP par les professionnels de l'équipe de soins, le consentement du résident est réputé présumé (article R 1111-46 code santé publique).

Pour l'alimentation du DMP par les professionnels de l'équipe de soins, le résident ne peut s'y opposer sauf motif légitime. Le motif légitime reste à l'appréciation du professionnel de santé (article R 1111-47 code santé publique).

👉 **Droit à l'image** : dans le cadre de nos animations ou du dossier de soins, vous pouvez être amené à être photographié ou filmé. Conformément à la loi Informatique et Libertés, vous pouvez vous opposer à la reproduction et à la diffusion de votre image. A votre entrée, la signature d'un formulaire de droit à l'image vous est demandé.

👉 **Désignation d'une personne de confiance** : chaque résident peut désigner un membre de son entourage en qualité de personne de confiance, afin de l'accompagner tout au long des soins et des décisions à prendre. Lors de votre arrivée, la désignation d'une personne de confiance vous sera demandée. Elle peut être un parent, un proche ou le médecin traitant. Elle sera consultée au cas où vous seriez hors d'état d'exprimer votre volonté. Elle peut vous assister dans toutes les démarches et entretiens médicaux. Cette désignation, faite par écrit, est révocable à tout moment et doit être cosignée par la personne désignée (formulaire de désignation joint).

👉 **Directives anticipées** : toute personne majeure peut rédiger des directives anticipées quant aux conditions qu'elle souhaite voir appliquer à sa fin de vie. Elles autorisent alors le médecin, dans le cadre d'une procédure collégiale, à prendre la décision de limiter ou d'arrêter des traitements lorsque la personne est hors d'état d'exprimer sa volonté. Les directives anticipées, dont la durée est fixée à trois ans, constituent un document essentiel pour la prise de décision médicale, car elles témoignent de votre volonté. Leur contenu est prioritaire sur

tout autre avis non médical, y compris sur celui de la personne de confiance. Le médecin les appliquera, totalement ou partiellement, en fonction des circonstances, de la situation ou de l'évolution des connaissances médicales.

Les directives anticipées sont révocables à tout moment. Lors de votre admission dans l'établissement, il vous sera demandé de signaler l'existence d'éventuelles directives anticipées.


#### **Dossier patient :**


\* **Informatique et libertés :** toutes les données vous concernant sont protégées par le secret médical auquel l'ensemble du personnel est astreint. Elles font l'objet d'un traitement informatique automatisé autorisé par la CNIL. Vous disposez d'un droit d'accès et de rectification à ces informations, et vous pouvez vous opposer, pour des raisons légitimes, au recueil et au traitement des données nominatives vous concernant dans les conditions fixées par la réglementation. Votre droit d'opposition ne peut cependant s'exercer que pour autant que le traitement des données nominatives mis en cause ne réponde pas à une obligation légale.


\* **Consultation et archivage des dossiers médicaux :** le résident, son représentant légal ou, sous certaines conditions, ses ayants droit, disposent d'un droit à la communication des éléments du dossier médical. Cette communication s'effectue par consultation du dossier sur place ou par l'envoi de copies. Si des photocopies sont demandées, le règlement préalable de la facture sera requis (au tarif de 0,50 € la copie) et l'expédition se fera en recommandé avec accusé de réception. Une demande d'accès au dossier médical doit faire l'objet d'une requête écrite (simple lettre), adressée au Directeur de l'établissement, émanant du résident, de son représentant légal ou de ses ayants droit, indiquant la motivation précise et les coordonnées du demandeur. Un document attestant de l'identité et de la qualité du demandeur (s'il n'est pas l'intéressé) doit être joint.

A réception de ce courrier, les éléments médicaux requis seront communiqués dans le délai légal de 8 jours ou de 2 mois pour un dossier de plus de 5 ans. Un résident peut refuser que son dossier soit ultérieurement communiqué.

Le médecin qui a prescrit l'hospitalisation ou le médecin désigné par l'intéressé(e) peut prendre connaissance du dossier médical avec l'accord écrit du résident. Les dossiers sont archivés sur site pendant 20 ans.

 **Prise en charge de la douleur :** la prise en charge de la douleur est une des missions de tout établissement de santé qui s'engage à prévenir, évaluer, traiter ou soulager les syndromes douloureux aigus ou chroniques. L'équipe soignante est là pour vous informer, vous écouter et vous aider. N'hésitez pas à lui en parler.

 **Le 3133** est le numéro national unique d'appel contre la maltraitance envers les personnes âgées et les personnes handicapées. Il est accessible du lundi au vendredi de 9 heures à 19 heures.


 **Démarche qualité et évaluation de l'établissement :** Afin de dispenser des soins et des prestations de qualité, l'établissement est tenu de procéder à des évaluations obligatoires et régulières de ses activités, sur la base de référentiels réglementaires. Il est notamment soumis à une évaluation externe sous le contrôle de la Haute autorité de santé.

Les résultats des procédures des évaluations externes sont affichés sur site.

Les résultats des enquêtes destinées à mesurer la satisfaction des usagers sont consultables sur demande auprès de la cellule évaluation - qualité gestion des risques.

#### **Le respect des règles de bienséance :**

- Respect des autres résidents et des professionnels : les visiteurs et les personnes accueillies sont tenus d'éviter de se réunir et de converser dans les couloirs afin de respecter le repos des résidents.
- Respect des lieux et des équipements / Respect de l'hygiène et de la propreté des lieux / Respect des consignes de sécurité incendie.

 **Règlement de fonctionnement et contrat de séjour :** le règlement de fonctionnement de l'établissement est remis avec le présent livret d'accueil et lors de l'admission en section hébergement. Un contrat de séjour définissant les objectifs et la nature de la prise en charge et détaillant les prestations offertes par l'établissement est signé.

Le règlement intérieur de l'établissement peut être consulté sur simple demande au bureau des admissions.

🔗 **Conseil de la Vie sociale** : afin d'associer les personnes accueillies en EHPAD au fonctionnement des établissements médico-sociaux, la loi du 02 janvier 2002 a prévu la création de ce conseil, espace de représentation et d'expression des usagers. Il donne son avis et peut faire des propositions sur toute question intéressant le fonctionnement de l'établissement. Ce conseil est commun à l'EHPAD Alfred Kermes et au Centre Jean Chanton.

Représentants titulaires des résidents : Mme CARBONNEL / Mme CONCAS / Mme PEPPERS

Représentants titulaires des familles : Mme TOLLARDO / Mme BRACHOLA.

Ces représentants peuvent être contactés par courrier nominatif adressé à l'EHPAD Alfred Kermes.

### 🔗 **Gestion des plaintes et réclamations** :

La qualité de l'accueil, de la prise en charge des résidents et du respect de leurs droits est un objectif essentiel pour l'établissement. Une analyse de la satisfaction des résidents et de leurs proches est effectuée lors de la sortie ou une fois par an, par le biais d'enquêtes de satisfaction.

Une plainte ou une réclamation peut être exprimée oralement ou à l'écrit :

- **La plainte ou la réclamation orale** : peut être exprimée auprès de toutes les catégories de personnels, qui répondront à la demande ou orienteront le demandeur vers les personnes compétentes pour le faire. Les professionnels pourront également remplir le formulaire type mis à disposition des résidents et de leurs proches, et établir une fiche d'évènement indésirable si cela est nécessaire. Le résident ou son proche peut aussi solliciter une rencontre avec la direction ou le responsable de service concerné.

- **La plainte ou la réclamation écrite** : doit faire l'objet d'un courrier postal, électronique ou d'un courrier simple interne à l'attention du chef d'établissement. Elle doit être adressée à : M. le Directeur, EHPAD Alfred Kermes avenue Marquise de Saravalle 06450 SAINT MARTIN VESUBIE / [cjcdirection@hopitaux-vesubie.fr](mailto:cjcdirection@hopitaux-vesubie.fr).

Pour faciliter l'expression des usagers et de leurs proches, l'établissement leur met à disposition un imprimé type de dépôt de plainte et réclamation, disponible au bureau d'accueil et dans le service de soins.

Toutes les plaintes et réclamations sont centralisées auprès de la direction qui les transmet aux responsables du ou des services concernés pour recueillir les explications nécessaires. Cette démarche peut s'accompagner d'une rencontre avec le ou les plaignants, sur demande de leur part.

Les plaintes et réclamations sont analysées en équipe et des actions correctives sont mises en place le cas échéant.

Le plaignant est averti de la bonne réception de sa plainte dans le délai de 8 jours par courriel ou voie postale.

Suite à l'analyse des informations reçues, un courrier à destination du plaignant est rédigé par le Directeur d'établissement ou son adjointe, sur la base des informations recueillies, au plus tard dans les 15 jours suivants l'envoi de l'accusé de réception de la plainte.

Dans l'hypothèse où les explications données par l'établissement ne satisferaient pas le plaignant, celui-ci à la possibilité de s'adresser à une Personne Qualifiée désignée conjointement par le Préfet, l'ARS et le Conseil Départemental dont les coordonnées sont affichées près du bureau d'accueil de l'EHPAD et figurent dans le présent livret d'accueil.

Ils peuvent également s'adresser au Défenseur des Droits.

Les modalités de recours à une Personne Qualifiée ou au Défenseur des droits sont précisées dans le courrier de réponse transmis au plaignant.

### 🔗 **Personnes qualifiées** :

La loi du 02/01/2002 a institué des « Personnes Qualifiées » pour aider les résidents d'EHPAD à faire valoir leurs droits. Nommées conjointement par le Préfet, le Directeur général de l'Agence Régionale de Santé et le Président du Conseil Départemental, elles ont un rôle de médiateur externe.

Pour l'accompagnement des personnes âgées ou leurs représentants légaux, les personnes qualifiées suivantes ont été désignées et peuvent être contactées aux coordonnées ci-dessous :

- M. Hubert NAASZ : 06.79.95.41.30 / [hubert.naasz@gmail.com](mailto:hubert.naasz@gmail.com)

- M. Bernard GIRY: 06.84.21.55.75 / [bergiry@hotmail.fr](mailto:bergiry@hotmail.fr)

## L'ANIMATION ET LA VIE SOCIALE

Le service animation est présent du lundi au samedi inclus. Il propose un programme d'activités mensuel qui permet à chacun de participer, en fonction de ses goûts et de ses envies. Il propose également, dans le cadre du projet de vie individuel, des actions personnalisées. Il permet la participation des résidents à la vie sociale locale et développe l'ouverture de l'établissement sur l'extérieur.

➤ **Activités culturelles, de loisirs et de détente** : activités manuelles à thème, jeux mémoire, jeux de société, jeux de mots, quizz, activités musicales, médiation animale, gymnastique douce, spectacles, célébration des fêtes civiles ou religieuses... .

➤ **Coiffure et Socio-esthétique** : le salon de coiffure et d'esthétique est tenu une fois par semaine par une animatrice auprès de laquelle vous pouvez prendre rendez-vous. La prestation est incluse dans le prix de journée.

➤ **Promenades** : dans le jardin de l'établissement. A la belle saison sont proposés des sorties et des pique-niques auxquels les personnes à mobilité réduite peuvent participer grâce à un mini car aménagé.

➤ **L'association de vie sociale la Fraternelle** : Commune avec le Centre Jean Chanton, l'association a pour but d'améliorer les conditions de séjour des résidents. Elle apporte également une aide à l'organisation et au développement des activités sociales et d'animation.

Elle a pour siège l'établissement, et est dirigée par un conseil d'administration élu parmi les membres cotisants. Ses ressources se composent des cotisations de ses membres, des subventions ou dons qui peuvent lui être accordés.

La cotisation s'élève à 10 euros. L'adhésion en qualité de membre se fait auprès du service animation.

## L'ADMISSION ET LA VIE DANS L'ETABLISSEMENT

### LES FORMALITES ADMINISTRATIVES

#### ➤ Modalités d'admission :

↪ **Vous venez de votre domicile :** Un dossier de pré-admission vous est adressé. Un rendez-vous est proposé avec les responsables de l'établissement afin de vous présenter la structure et fixer ensemble les modalités de votre admission.

↪ **Vous êtes en service hospitalier :** il convient de prendre contact avec le bureau des admissions, afin de déterminer ensemble les possibilités et les modalités d'une éventuelle entrée en section hébergement.

#### ➤ Documents à présenter : pour votre sécurité et afin d'éviter tout risque financier ou médical, merci de nous présenter les documents suivants :

- ↪ Copie de la carte d'identité et livret de famille ;
- ↪ Carte vitale et attestation d'assuré social ;
- ↪ Carte de mutuelle ou notification d'admission à la complémentaire santé ;
- ↪ Justificatifs de vos pensions et retraites ;
- ↪ Dernière déclaration de revenus, dernier avis d'imposition et de taxe foncière ;
- ↪ Copie éventuelle de la notification d'APA domicile ;
- ↪ Relevé de comptes courants et d'épargne et 1 RIB ;
- ↪ Copie éventuelle du jugement de mise sous protection juridique.

#### ➤ Participation à votre charge :

↪ **Le forfait hébergement : 60,98 euros par jour pour une chambre double et 65,34 euros par jour pour une chambre particulière.** Il peut être directement prélevé sur le compte du résident ou de ses obligés alimentaires. Non couvert par les organismes d'assurance maladie ni les mutuelles, il peut toutefois être pris en charge par l'aide sociale si vos revenus sont insuffisants pour l'acquitter. Les services départementaux d'aide sociale procèdent alors à une enquête sur vos ressources et celles de vos obligés alimentaires (ascendants et descendants directs). Cette démarche doit être effectuée auprès du centre communal d'action sociale de la mairie de votre lieu de résidence.

#### ↪ **Le tarif dépendance**

Son montant varie selon l'état de dépendance de la personne (de 5,56€ à 20,64€ par jour). Il couvre les frais supplémentaires liés à la prise en charge de la perte d'autonomie du résident. Il est à sa charge mais peut être financé en partie par l'APA (allocation personnalisée d'autonomie) dont les modalités d'attribution varient selon les ressources et le département d'origine de la personne accueillie.

L'adjointe du Directeur vous fournira tous les renseignements nécessaires sur les aides éventuelles dont vous pourrez bénéficier.

#### ➤ Décompte :

↪ Votre participation est un tout compris pour l'ensemble des soins et traitements délivrés dans l'établissement.

↪ Lors de votre admission, la signature d'un acte de caution solidaire et une provision de 31 jours pour les forfaits hébergement et dépendance vous sont demandées. Cette provision est encaissée et déduite de la dernière facturation. En cours de séjour, la facturation est établie mensuellement à terme échu pour les personnes admises à titre payant et selon le terme à échoir pour les bénéficiaires de l'aide sociale départementale.

↪ En cas d'absence pour hospitalisation, le tarif hébergement est dû en totalité jusqu'à 72 heures d'absence. Au-delà, il est diminué du montant du forfait journalier hospitalier (23 euros).

#### Votre Départ :

↪ Si votre médecin a établi une prescription médicale prévoyant un transport en taxi ou en ambulance, vous ferez appel à la compagnie de votre choix. Avant votre départ, n'oubliez pas de vous rendre au bureau des admissions afin d'effectuer les formalités liées à votre sortie.

## VOTRE SEJOUR DANS L'ETABLISSEMENT

### ➤ Votre chambre :

↪ Les chambres sont pour la plupart individuelles, équipées d'un ameublement adapté. Elles sont également pourvues de sonnettes d'appel, d'un téléphone et d'un système de détection automatique d'incendie.

Vous pouvez accéder librement à votre chambre et aux lieux collectifs tout au long de la journée.

↪ Un téléviseur avec télécommande est mis gratuitement à votre disposition.

↪ Vous pouvez personnaliser votre chambre avec les objets de votre choix (petits meubles, bibelots, tableaux...). Si vous le souhaitez, votre nom peut figurer sur la porte de votre chambre.

### ➤ Tabac :

↪ Il est interdit de fumer et de vapoter à l'intérieur des locaux de l'établissement. Les résidents ont cependant le droit de fumer dans leur espace privatif (chambre), il leur est formellement interdit de fumer dans leur lit.

Dans le cas où dans une chambre collective, un seul des résidents ne serait pas fumeur, aucune autorisation de fumer ne pourra être accordée à l'autre occupant. Le Directeur se réserve toutefois la possibilité de limiter voire supprimer le droit de fumer dans la chambre si le résident ne respecte pas les règles ci-dessus et met en péril la sécurité de l'établissement (sécurité incendie notamment) ou dégrade les locaux ou équipements.

### ➤ Vos visiteurs :

Les visites sont recommandées de 11h00 à 20h00. Dans la journée, vous êtes libre d'aller et venir ou de sortir avec vos proches. Nous vous demandons simplement d'informer l'infirmière de vos intentions par mesure de sécurité. Vos proches sont les bienvenus aux activités de l'animation.

Si vous souhaitez partager un repas avec vos visiteurs, les réservations, dans la limite des places disponibles, sont à faire la veille de la visite, auprès du bureau des admissions qui délivre les tickets repas.

Sauf opposition de votre part, vos proches peuvent contacter téléphoniquement le personnel soignant pour prendre de vos nouvelles. Il est souhaitable, à cet effet, que soit désigné un référent familial, interlocuteur habituel de l'établissement.

### ➤ Les sorties temporaires :

↪ **Les permissions de sorties :** une permission de sortie d'une durée maximum de 48h, éventuellement majorée des délais de route, peut vous être octroyée par le Directeur sur avis favorable du médecin responsable.

↪ **Les vacances :** chaque résident bénéficie de 5 semaines de vacances par an. Pendant cette période, le prix de journée n'est pas facturé et la chambre est réservée pour le retour du résident.

## LISTE INDICATIVE DU LINGE POUR VOTRE SEJOUR

L'établissement met gratuitement à disposition des résidents un service de lavage et repassage du linge personnel. Les travaux de couture ne peuvent être effectués. Les vêtements en laine, soie ou de type thermolactyl ou Rhovyl sont exclus du service rendu en raison de leur fragilité. Tout le linge doit impérativement être marqué de manière indélébile au nom et prénom du résident. Il ne peut pas être procédé à la recherche de linge égaré non marqué.

Si le résident souhaite faire entretenir ses effets vestimentaires par ses proches, il convient de le signaler à l'équipe soignante afin qu'une corbeille à linge soit mise à sa disposition. Pour des raisons d'hygiène, celle-ci doit impérativement être vidée de manière très régulière.

### LINGE :

- 5 chemises de nuit ou pyjamas
- 2 robes de chambre
- 2 paires de pantoufles
- 7 slips
- 7 tricotés de corps ou tee-shirts en coton
- 4 gilets
- 4 pulls ou sweaters
- 5 pantalons, robes ou joggings
- 4 chemises ou chemisiers
- 7 paires de chaussettes

### ACCESSOIRES : trousse de toilette contenant :

- nécessaire de toilette (gel douche ou savon liquide hypoallergénique, shampoing...)
- Brosse à dent + dentifrice
- Rasoir électrique (de préférence) ou rasoir + mousse à raser
- Brosse à cheveux ou peigne
- 1 boîte + nécessaire pour appareil dentaire (colle, nettoyage..)
- 2 paires de chaussures en matière lavable si possible

## CHARTRE DES DROITS ET LIBERTES DE LA PERSONNE ACCUEILLIE

Arrêté du 08 septembre 2003.

- **Art 1 – Principe de non discrimination** : Dans le respect des conditions particulières de prise en charge et d'accompagnement prévues par la loi, nul ne peut faire l'objet d'une discrimination à raison de son origine, notamment ethnique ou sociale, de son apparence physique, de ses caractéristiques génétiques, de son orientation sexuelle, de son handicap, de son âge, de ses opinions et convictions, notamment politiques ou religieuses, lors d'une prise en charge ou d'un accompagnement social ou médico-social .

- **Art 2 – Droit à une prise en charge ou un accompagnement adapté** : La personne doit se voir proposer une prise en charge ou un accompagnement individualisé et le plus adapté possible à ses besoins dans la continuité des interventions.

- **Art 3 – Droit à l'information** : La personne bénéficiaire de prestations ou de services a droit à une information claire, compréhensible et adaptée sur la prise en charge et l'accompagnement demandés ou dont elle bénéficie ainsi que sur ses droits et sur l'organisation et le fonctionnement de l'établissement, du service ou de la forme de prise en charge ou d'accompagnement. La personne doit également être informée sur les associations d'usagers oeuvrant dans le même domaine.

La personne a accès aux informations la concernant dans les conditions prévues par la loi ou la réglementation. La communication de ces informations ou documents par les personnes habilitées à les communiquer en vertu de la loi s'effectue avec un accompagnement adapté de nature psychologique, médicale, thérapeutique ou socio-éducative.

- **Art 4 – Principe du libre choix, du consentement éclairé, et de la participation de la personne** : Dans le respect des dispositions légales, des décisions de justice ou des mesures de protection judiciaire ainsi que des décisions d'orientation :

- 1) la personne dispose du libre choix entre les prestations adaptées qui lui sont offertes soit dans le cadre d'un service à son domicile, soit dans le cadre de son admission dans un établissement ou service, soit dans le cadre de tout mode d'accompagnement ou de prise en charge.

- 2) le consentement éclairé de la personne doit être recherché en l'informant, par tous les moyens adaptés à sa situation, des conditions et conséquences de la prise en charge et de l'accompagnement et en veillant à sa compréhension.

-3) le droit à la participation directe ou avec l'aide de son représentant légal, à la conception et à la mise en œuvre du projet d'accueil et d'accompagnement qui la concerne, lui est garanti.

Pour ce qui concerne les prestations de soins délivrées par les établissements ou services médico-sociaux, la personne bénéficie des conditions d'expression et de représentation qui figurent au code de la santé publique.

La personne peut être accompagnée de la personne de son choix lors des démarches nécessitées par la prise en charge ou l'accompagnement.

- **Art 5 – Droit à la renonciation** : La personne peut à tout moment renoncer par écrit aux prestations dont elle bénéficie ou en demander le changement dans les conditions de capacités d'écoute et d'expression ainsi que de communication, prévues par la présente charte, dans le respect des décisions de justice ou mesures de protection judiciaire, des décisions d'orientation, et des procédures de révision existantes en ces domaines.

- **Art 6 – Droit au respect des liens familiaux** : La prise en charge ou l'accompagnement, doit favoriser le maintien des liens familiaux et tendre à éviter la séparation des familles ou des fratries prises en charge, dans le respect des souhaits de la personne, de la nature de la prestation dont elle bénéficie et des décisions de justice. En particulier, les établissements et les services assurant l'accueil et la prise en charge ou l'accompagnement des mineurs, des jeunes majeurs ou des personnes et familles en difficultés ou en situation de détresse prennent, en relation avec les autorités publiques compétentes et les autres

intervenants, toute mesure utile à cette fin.

Dans le respect du projet d'accueil et d'accompagnement individualisé et du souhait de la personne, la participation de la famille aux activités de la vie quotidienne est favorisée.

**- Art 7– Droit à la protection :** Il est garanti à la personne comme à ses représentants légaux et à sa famille, par l'ensemble des personnels ou personnes réalisant une prise en charge ou un accompagnement, le respect de la confidentialité des informations la concernant dans le cadre des lois existantes.

Il lui est également garanti le droit à la protection, le droit à la sécurité y compris sanitaire et alimentaire, le droit à la santé et aux soins, le droit à un suivi médical adapté.

**- Art 8– Droit à l'autonomie :** Dans les limites définies dans le cadre de la réalisation de sa prise en charge ou de son accompagnement et sous réserve des décisions de justice, des obligations contractuelles ou liées à la prestation dont elle bénéficie et des mesures de tutelle ou de curatelle renforcée, il est garanti à la personne la possibilité de circuler librement. A cet égard, les relations avec la société, les visites dans l'institution, à l'extérieur de celle-ci sont favorisées.

Dans les mêmes limites et sous les mêmes réserves, la personne résidente peut, pendant la durée de son séjour, conserver des biens, effets et objets personnels et lorsqu'elle est majeure, disposer de son patrimoine et de ses revenus.

**- Art 9– Principe de prévention et de soutien :** Les conséquences affectives et sociales qui peuvent résulter de la prise en charge ou de l'accompagnement doivent être prises en considération. Il doit en être tenu compte dans les objectifs individuels de prise en charge et d'accompagnement.

Le rôle des familles, des représentants légaux ou des proches qui entourent de leurs soins la personne accueillie doit être facilité avec son accord par l'institution, dans le respect du projet d'accueil et d'accompagnement individualisé et des décisions de justice.

Les moments de fin de vie doivent faire l'objet de soins, d'assistance et de soutien adaptés dans le respect des pratiques religieuses ou confessionnelles et convictions tant de la personne que de ses proches ou représentants.

**- Art 10– Droit à l'exercice des droits civiques attribués à la personne accueillie :** L'exercice effectif de la totalité des droits civiques attribués aux personnes accueillies et des libertés individuelles est facilité par l'institution qui prend à cet effet toutes mesures utiles dans le respect, si nécessaire, des décisions de justice.

**- Art 11– Droit à la pratique religieuse :** Les conditions de la pratique religieuse y compris la visite de représentants des différentes confessions doivent être facilitées, sans que celles-ci puissent faire obstacle aux missions des établissements ou services. Les personnels et les bénéficiaires s'obligent à un respect mutuel des croyances, convictions et opinions. Ce droit à la pratique religieuse s'exerce dans le respect de la liberté d'autrui et sous réserve que son exercice ne trouble pas le fonctionnement normal des établissements et services.

**- Art 12– Respect de la dignité de la personne et de son intimité :** Le respect de la dignité et de l'intégrité de la personne sont garantis.

Hors la nécessité exclusive et objective de la réalisation de la prise en charge ou de l'accompagnement, le droit à l'intimité doit être préservé.

## CHARTRE DE BIENTRAITANCE

### Haute Autorité de Santé - Mai 2012

- 1- **Adopter** en toute circonstance une attitude professionnelle d'écoute et de discernement à chaque étape du parcours de l'utilisateur.
- 2- **Donner** à l'utilisateur et à ses proches une information accessible, individuelle et loyale.
- 3- **Garantir** à l'utilisateur d'être coauteur de son projet en prenant en compte sa liberté de choix et de décision.
- 4- **Mettre** tout en œuvre pour respecter l'intégrité physique et psychique, la dignité et l'intimité de l'utilisateur.
- 5- **S'imposer** le respect de la confidentialité des informations relatives à l'utilisateur.
- 6- **Agir** contre la douleur aiguë et/ou chronique physique et/ou morale.
- 7- **Accompagner** la personne et ses proches dans la fin de vie.
- 8- **Rechercher** constamment l'amélioration des prestations d'accueil, d'hôtellerie, d'hygiène, de transports, etc.
- 9- **Garantir** une prise en charge médicale et soignante conforme aux bonnes pratiques et recommandations.
- 10- **Evaluer** et prendre en compte la satisfaction des usagers et de leur entourage dans la dynamique d'amélioration continue des services proposés.

<h3>CHARTRE ROMAIN JACOB</h3>
-------------------------------

- 1 - **Valoriser** l'image que la personne en situation de handicap perçoit d'elle-même
- 2 - **Valoriser** l'accompagnement
- 3 - **Exprimer** les besoins
- 4 - **Intégrer** la santé au parcours de vie des personnes en situation de handicap
- 5 - **Construire** une culture professionnelle commune
- 6 - **Coordonner** le parcours de santé
- 7 - **Organiser** l'accès aux soins et à la prévention
- 8 - **Faciliter** et développer l'accès aux soins ambulatoires
- 9 - **Prévenir** et adapter l'hospitalisation avec ou sans hébergement
- 10 - **Améliorer** la réponse aux urgences médicales
- 11 - **Faciliter** le recours aux technologies de l'information et de la communication



**NOM ET COORDONNEES DE MA PERSONNE DE CONFIANCE**  
(au sens de l'article L.1111-6 du code de la santé publique)

Si vous ne l'avez pas déjà fait, et si vous le souhaitez, cette fiche vous permet de désigner votre « personne de confiance ». La loi prévoit que cette personne témoignera de vos volontés et parlera en votre nom si vous ne pouvez plus vous exprimer : elle sera consultée en premier si vous n'avez pas rédigé vos directives anticipées ou si vos directives se trouvaient difficilement accessible au moment où votre médecin aurait besoin de les consulter.

Je soussigné(e) :

Nom, prénom, date et lieu de naissance :

.....  
.....

Désigne la personne de confiance suivante :

Nom, prénom.....

Adresse :.....  
.....

Téléphone privé : ..... Professionnel : .....

Portable.....

Email : .....

Je lui ai fait part de mes directives anticipées ou de mes volontés si un jour je ne suis plus en état de m'exprimer :

Oui  Non

Elle possède un exemplaire de mes directives anticipées :

Oui  Non

Fait à : .....

Le : .....

Votre signature :

Signature de la personne de confiance :

# CHARTRE 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.

### des agents du service public

Tout agent public a un **devoir de stricte neutralité**. Il doit traiter également toutes les personnes et respecter leur liberté de conscience.

Le fait pour un agent public de **manifester ses convictions religieuses** dans l'exercice de ses fonctions constitue un **manquement à ses obligations**.

Il appartient aux responsables des services publics de **faire respecter l'application du principe de laïcité** dans l'enceinte de ces services.

La **liberté de conscience est garantie aux agents publics**. Ils bénéficient d'autorisations d'absence pour participer à une fête religieuse dès lors qu'elles sont compatibles avec les nécessités du fonctionnement normal du service.

### des usagers du service public

Tous les usagers sont **égaux** devant le service public.

Les usagers des services publics 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 des services publics doivent **s'abstenir de toute forme de prosélytisme**.

Les usagers des services publics **ne peuvent récuser un agent public ou d'autres usagers**, ni exiger une adaptation du fonctionnement du service public ou d'un équipement public. Cependant, le service s'efforce de prendre en considération les convictions de ses usagers dans le respect des règles auquel il est soumis et de son bon fonctionnement.

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 de participer à l'exercice de leur culte**, sous réserve des contraintes découlant des nécessités du bon fonctionnement du service.