



FONDATION
LES PARCS DU 3^e ÂGE
REGLEMENT D'ORDRE INTERIEUR
pour les résidents et les salariés

Cher résident, Chère résidente

Cher proche,

La Fondation « Les Parcs du 3e Âge » a le plaisir de vous accueillir dans la structure d'hébergement pour personnes âgées de Bertrange.

Notre objectif, est de prendre soin de vous dans un climat humain et chaleureux.

Le présent document représente notre règlement d'ordre intérieur et contient une série de conseils et d'instructions pour faciliter votre intégration dans la structure.

Tout sera mis en œuvre pour optimiser votre bien-être. Aussi , nous comptons sur votre collaboration fructueuse et celle de vos proches.

La Direction

Table des matières

INFORMATIONS PREALABLES	7
LISTE DES DONNEES A NOUS REMETTRE AU PLUS TARD LE JOUR DE L'ADMISSION	8
GENERALITES	9
LES FRAIS D'HEBERGEMENT	9
LES HEURES D'OUVERTURE.....	10
LES VISITEURS.....	10
L'ECHANGE PERMANENT	11
Les personnes de contact.....	11
Le courrier personnel	12
CONCERTATION, RECOURS ET MEDIATION	12
La gestion des plaintes	12
Le Comité d'Ethique	13
LE LOGEMENT.....	13
Le numéro de téléphone du logement	14
Le changement de logement.....	14
LES AFFAIRES PERSONNELLES	14
L'entretien et le nettoyage du linge privé	15
Les objets de valeur.....	15
LES REPAS	15
Les heures de repas	16
Les repas en famille.....	16
LES PIECES COMMUNES	17
LES SORTIES ET VISITES.....	17
L'accompagnement lors des visites.....	17
Les associations	17
LA PRISE EN CHARGE MEDICALE	18
Le contact du médecin	18
LA PRISE EN CHARGE DES AIDES ET DES SOINS	19
LA PRISE EN CHARGE THERAPEUTIQUE	19
LA RELATION AVEC LES MEMBRES DU PERSONNEL	20
LE PERSONNEL.....	20
LA SECURITE.....	21

Les appareillages techniques	21
Le stationnement des voitures privées	21
Les denrées alimentaires	22
Les nuisances sonores	22
La confidentialité des données personnelles.....	22
Le droit de consultation du dossier du résident	22
L'HYGIENE	22
La Fondation « Les Parcs du 3e Âge» Maladie.....	26
Notes de service	26
Santé et Sécurité au travail.....	26
Vols	27
Téléphone portable.....	27
Réponse aux appels de personnes.....	27
Congés annuels	27
Congé social.....	28
Langue luxembourgeoise	28
Repas du personnel.....	28
Matériel	28
Hygiène.....	29
Tenue de travail.....	29
Horaires de travail	29
Temps de repos.....	30
Harcèlement	30
Généralités	30
II-LA TENUE VESTIMENTAIRE	32
OBJECTIFS	32
GENERALITES	32
PORT DU BADGE IDENTIFIANT	32
TENUE DE TRAVAIL	33
Les vêtements.....	33
Le port de chaussures.....	34
Le port de couvre-chef	35
Hygiène et cheveux.....	35
Hygiène et port de la moustache/barbe	35

Hygiène et ongles	35
Hygiène et bijoux, ornements et bijoux corporels (piercing).....	36
Hygiène et port de parfum/maquillage	36
Hygiène et tatouage.....	36
Hygiène et utilisation de petit matériel	36
III-TERMES ET CONDITIONS D'UTILISATION DU WIFI	37
INTRODUCTION	37
ACCÈS AU SERVICE.....	37
ENGAGEMENTS ET RESPONSABILITÉS DE L'UTILISATEUR	37
ENGAGEMENTS ET RESPONSABILITÉS DES PARCS DU TROISIÈME AGE	40
Sécurisation des données Internet et Intranet	40
Résolution des problèmes éventuels	40
SÉCURITÉ ET RGPD	41
SUSPENSION ET RÉSILIATION	42
IV-CHARTRE INFORMATIQUE	43
Préambule.....	43
CHAMP D'APPLICATION	43
Utilisateurs concernés	43
Système d'information et de communication.....	44
Autres accords sur l'utilisation du système d'information	44
CONFIDENTIALITE	45
Paramètres d'accès	45
Données.....	45
SECURITE	46
Rôle de la maison de soins	46
Responsabilité de l'utilisateur	46
INTERNET	48
Accès aux sites	48
Autres utilisations	48
MESSAGERIE ELECTRONIQUE.....	49
Conseils généraux.....	49
Utilisation personnelle de la messagerie	50
Utilisation de la messagerie par la délégation du personnel	51
DONNEES PERSONNELLES – RGPD.....	51

CONTRÔLE DES ACTIVITES	52
Contrôles automatisés.....	52
Procédure de contrôle manuel	53
INFORMATION ET SANCTIONS	53
ENTREE EN VIGUEUR	Erreur ! Signet non défini.

INFORMATIONS PREALABLES

Désormais , la Fondation« Les Parcs du 3e Âge » structure d'hébergement pour personnes âgées constitue votre lieu de vie.

Nous vous invitons endéans les 3 mois, à effectuer le changement d'adresse au

Bureau de la population de l'Administration Communale de Bertrange

2, beim Schloss

L-8058 Bertrange

Tél : 26 312-1

Email : info@bertrange.lu

Heures d'ouverture : 08h00-12h00 et 13h00 – 16h00

Sur rendez-vous : lundi – vendredi 07h00 – 08h00

Et lundi 16h00 – 18h00

L'adresse de la structure d'hébergement pour personnes âgées :

Fondation « Les Parcs du 3e Âge »

3, Am Bongert

L-8081 Bertrange

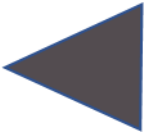
Tél : 31 68 31 – 1

Email : info@p3a.lu

LISTE DES DONNEES A NOUS REMETTRE AU PLUS TARD LE JOUR DE L'ADMISSION

- La carte nationale de la sécurité sociale (CNS)
- La carte d'identité
- Le rapport médical actualisé par votre médecin traitant
- La copie de votre plan de prise en charge de l'Assurance Dépendance
- Le relevé du matériel mis à disposition par SMA
- La copie de votre assurance civile
- La carte de la Caisse Médico-Chirurgicale Mutualiste (CMCM)
- L'affiliation à toute autre assurance supplémentaire (Axa, Medicis, ...)
- La carte ADAPTO
- La copie de votre directive anticipée resp. de vos souhaits en fin de vie
- La carte de vaccination
- Un extrait bancaire de votre pension touchée
- L'IBAN bancaire
- La copie du jugement de la mise sous tutelle/curatelle/ sauvegarde de justice s'il y a lieu
- Les coordonnées de la personne de confiance resp. de la personne à contacter en cas d'urgence
- Facultatif : copie de la carte de don d'organes.
- Autres

GENERALITES

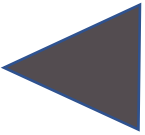


L'harmonie et le respect des droits et libertés impliquent des attitudes de politesse, de courtoisie, de convivialité et de solidarité. Nous demandons à chaque personne de respecter ces règles afin de garantir un bon fonctionnement de la vie collective au sein de la structure d'hébergement.

Le résident est une personne qui a le droit au respect de ses libertés fondamentales comme :

- Respect de sa dignité, de son intégrité de la personne, de son intimité et de sa sécurité
- Respect de la vie privée
- Liberté de son opinion
- Liberté de culte
- Droit à l'information
- Liberté de circulation
- Droit à l'implication des prises de décisions sur sa personne

LES FRAIS D'HEBERGEMENT

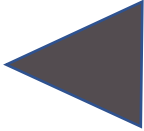


Le prix de pension mensuel est celui déterminé par le Conseil d'Administration et ceci en fonction du type de chambre. Les prix d'hébergement sont indexés. La caution doit être versée avant le jour de l'admission au compte IBAN LU29 0019 2000 0255 8000 au nom de « Fondation Les Parcs du 3^e Âge ».

La facture relative à la pension est établie mensuellement, en début de mois, et est à régler par domiciliation bancaire en notre faveur.

En fonction des revenus et de la situation de fortune du résident, une subvention par le Fonds National de Solidarité pourrait être envisagée. Pour avoir plus de renseignements, veuillez contacter l'assistante sociale : Séverine Schreder, sschreder@p3a.lu

LES HEURES D'OUVERTURE



Les heures d'ouverture de l'accueil et de la centrale téléphonique 31 68 31 - 1 :

Du lundi au vendredi : 08h30 – 12h00

13h30 – 17h30

Samedi, dimanche et jours fériés : 13h30 – 17h30

LES VISITEURS



La famille et les proches font partie intégrante de l'accompagnement du résident. Leur présence régulière et leur implication active dans la vie de l'établissement sont encouragées. Ils contribuent ainsi à recréer un environnement familial et affectif autour du résident, favorisant son bien-être et son intégration au sein de la maison de soins.

Les visiteurs sont tenus de respecter le bien-être et la tranquillité des résidents. Les visites doivent se dérouler dans le calme afin de préserver la quiétude des lieux.

Les visiteurs sont priés de respecter les protocoles d'hygiène en vigueur (lavage des mains, port de masque en cas d'épidémie, etc.) pour garantir la sécurité de tous.

Les familles et les proches ont la possibilité de partager un moment de convivialité en prenant un repas avec le résident, à midi ou le soir, en semaine comme le week-end. Cette prestation est accessible uniquement sur réservation préalable, afin de garantir une organisation optimale. Le repas se déroule dans le grand restaurant.

Une cafétéria est à disposition des visiteurs chaque jour. Elle propose une sélection de douceurs de saison, ainsi que des boissons chaudes et froides. Cet espace chaleureux est ouvert à tous les visiteurs qui souhaitent profiter d'un moment de détente avec leur proche.

Les familles et les proches sont invités à participer aux différentes animations et événements organisés au sein de l'établissement. Qu'il s'agisse d'ateliers créatifs, de jeux, de spectacles ou de célébrations spéciales, ces moments sont des occasions de renforcer les liens avec les résidents et de partager des souvenirs précieux.

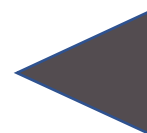
Les visiteurs peuvent être accompagnés par un animal de compagnie si ce dernier est tenu en laisse et présente un carnet de vaccination à jour. L'accès des animaux en laisse au restaurant est autorisé. Le visiteur assume toute la responsabilité des faits de son animal. La structure d'hébergement ne pourra en aucun cas être tenu responsable d'un dommage causé par un animal appartenant à un visiteur.

Les familles et proches sont également cordialement invités à accompagner les résidents en promenade, en excursion respectivement, en voyage.

Les horaires de visite s'adaptent aux disponibilités des visiteurs tout en respectant le rythme et les besoins du résident. Des visites en dehors des horaires habituels, y compris en soirée ou de nuit, peuvent être envisagées, notamment dans le cadre d'un accompagnement palliatif.

L'établissement met à disposition des visiteurs des résidents, des places de parking extérieures gratuites, spécialement réservées à leur usage.

L'ECHANGE PERMANENT



Pendant toute la durée du séjour, l'information et la communication entre la famille, les proches et l'établissement, dans le respect de la volonté du résident, doit s'instaurer afin d'assurer au mieux la complémentarité de leurs actions dans un climat mutuel.

Les personnes de contact

L'équipe de l'unité de vie, les responsables de services, les directeurs de département ainsi que la chargée de direction restent à votre écoute. En cas de demande pour une entrevue personnelle, veuillez- vous adresser à l'hôtesse d'accueil pour demander un rendez-vous.

Le responsable de l'unité de vie : _____

Le directeur du département soins et encadrement : _____

Le directeur de l'hôtellerie : _____

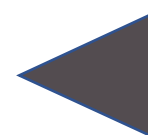
Le chargé de direction : _____

Service facturation : _____

Le courrier personnel

Le courrier au nom du résident est distribué quotidiennement. Le courrier du départ peut être entreposé à l'accueil. Le courrier envoyé vers la personne de confiance du résident sont aux frais du résident (forfait mensuel).

CONCERTATION, RECOURS ET MEDIATION



La gestion des plaintes

L'établissement s'inscrit dans une démarche d'amélioration continue de la qualité. Ainsi un recueil de la satisfaction des résidents, des familles et des proches peut être effectué ponctuellement.

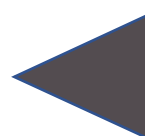
Les responsables de la structure d'hébergement sont à la disposition des résidents et des proches pour toute remarque, interrogation, respectivement pour toute plainte orale ou écrite. Tout incident, suivi d'une plainte ou conflit sera traité avec tout le soin exigé et donnera lieu à une réponse, écrite si nécessaire. Si la situation le permet (confidentialité, règles de droit), une communication interne est faite aux acteurs de la structure d'hébergement, afin que toutes les leçons utiles puissent être tirées du problème soulevé.

Le Comité d’Ethique

La Fondation « Les Parcs du 3e Âge » est également soutenu par un Comité d’Ethique. Tout questionnement sur la prise en charge quotidienne du résident pourrait faire l’objet d’une demande officielle pour une recommandation de la part du Comité d’Ethique.

Vous pouvez contacter le comité d’éthique à l’adresse email : ethique@p3a.lu

LE LOGEMENT



La Fondation «Les Parcs du 3e Âge » la structure d’hébergement pour personnes âgées dispose de

23 suites

70 chambres simples

13 chambres doubles

Notre institution met à la disposition des résidents des chambres meublées. Nous vous demandons d’en prendre grand soin. Chaque résident est responsable du mobilier et du matériel mis à sa disposition ; en conséquence, tout dommage ou toute détérioration devra être, le cas échéant, signalé aux responsables.

Il est conseillé de personnaliser (fauteuil, photos, ...) le logement de manière pratique et compatible avec l’état de santé, la superficie affectée et la sécurité, tant pour le résident que pour le personnel et les visiteurs.

Tous les logements sont équipés d’une prise téléphonique. Les appareils de climatisation ne sont autorisés qu’après l’accord direct de la direction et l’inspection des agents techniques.

Le numéro de téléphone du logement

Pour téléphoner vers l'extérieur, il suffit de composer le numéro de chambre précédé du « 0 » .

Le résident est joignable sous le numéro **+352 31 68 31** - _____

Le changement de logement

Le changement de logement reste exceptionnel :

- ➔ À l'initiative du résident : les frais occasionnés par le transfert sont à charge du résident
- ➔ A l'initiative de la structure d'hébergement :
Il se pourrait qu'un logement doive être libéré temporairement sur ordonnance du chargé de direction pour des raisons de sécurité respectivement pour des travaux à réaliser. Dans ce cas, un relogement au sein de la structure sera proposé. Le résident ne pourra pas s'opposer à cette mesure.
- ➔ Un relogement définitif à l'initiative de la structure pourrait être envisagé suite à l'évolution de l'état de santé du résident.

Dans ces deux derniers cas, les frais occasionnés par le transfert (à part le prix mensuel du logement) sont à charge de l'établissement.

LES AFFAIRES PERSONNELLES

Le résident est tenu d'apporter ses affaires de toilette et son linge personnel en quantité suffisante (voir la liste détaillée proposée lors de l'admission, nommée trousseau). La structure d'hébergement met à disposition le linge plat (drap de bain, serviette, gant de toilette, drap du lit, housse de couette, taie d'oreiller).

L'entretien et le nettoyage du linge privé

L'entretien du linge est assuré au moyen d'un contrat de sous-traitance avec une blanchisserie industrielle. Les vêtements nécessitant un nettoyage à sec ne peuvent être entretenus ; une fiche reprenant les caractéristiques du linge privé qui peut être pris en charge est remise lors de l'admission.

Le marquage des vêtements est effectué par nos soins. Toute nouvelle pièce de linge apportée ultérieurement, doit être signalée à un soignant pour l'ajouter à l'inventaire et pour être marqué (Le linge non marqué risque d'être perdu). Le marquage des vêtements personnels sera facturé par un forfait unique suivant la liste de prix de notre établissement.

Le trousseau peut être adapté en fonction des habitudes et besoins de chaque personne.

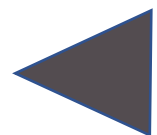
Les objets de valeur

Un inventaire des vêtements, des biens, des objets de valeur, de l'argent et du mobilier est obligatoire lors de l'admission et ceci pour éviter tout échange ou perte éventuels. Cet inventaire doit être signé par le résident ou son représentant et un membre du personnel soignant.

Il est préférable de ne pas garder des objets de valeur respectivement de l'argent dans le logement. La structure d'hébergement ne peut être tenue responsable de la perte ou de la disparition des objets de valeur ou de l'argent.

LES REPAS

Le chef de cuisine avec son équipe, prépare des repas locaux et de saison dans la cuisine des Parcs du 3e Âge. L'alimentation respecte les demandes et besoins des résidents et l'équipe veille à une qualité exceptionnelle des menus servis.



Les heures de repas

Le petit déjeuner : 7h00 – 10h00

Dans l'unité de vie respectivement dans le restaurant au rez-de-chaussée

Le déjeuner : à partir de 12h00

Dans l'unité de vie respectivement dans le restaurant au rez-de-chaussée

Le goûter : à partir de 15h00

Dans l'unité de vie

Le dîner : à partir de 18h00

Dans l'unité de vie respectivement dans le restaurant au rez-de-chaussée

Les collations

Selon les besoins individuels des résidents

Les repas en famille

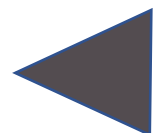
Comme le repas représente un moment chaleureux et convivial, les familles et proches des résidents sont cordialement invités à participer aux repas dans le restaurant. Merci de bien vouloir réserver votre table au plus tard 48h à l'avance au numéro :

+352 31 68 31 - 225 (Restaurant), via email info@p3a.lu ou bien en informer directement l'hôtesse d'accueil respectivement le personnel du Restaurant.

La cafétéria vous accueille entre 14h30 et 17h30. Vous y trouverez de quoi vous hydrater et des pâtisseries. Des glaces sont proposées en période estivale.

Exceptionnellement le repas peut être servi en chambre. S'il s'agit d'une convenance personnelle, le service en chambre est à charge du résident (10€).

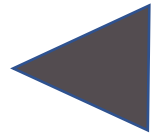
Certaines demandes spécifiques devront être facturées au résident. Le cas échéant, le résident respectivement son proche sera informé.



LES PIECES COMMUNES

Chaque unité de vie dispose d'au moins une pièce commune pour favoriser la rencontre, la convivialité et l'échange. Ces pièces communes peuvent également être le lieu d'activités thérapeutiques, de loisirs ou d'ateliers de mémoire.

LES SORTIES ET VISITES



L'accompagnement lors des visites

Chaque résident a le droit de sortir du bâtiment, soit accompagné, soit tout seul en respectant son état de santé et sa mobilité . En cas d'absence programmée et pour éviter toute inquiétude, l'équipe soignante devra être informée. A défaut, la structure d'hébergement se voit dans l'obligation de mettre en œuvre une recherche de la personne dès que l'absence sera constatée. L'établissement pourra à tout moment être contacté en cas de difficultés survenues à l'extérieur.

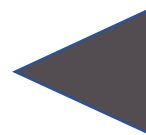
De manière générale, les déplacements à l'extérieur de la structure notamment les consultations chez les médecins libéraux, spécialistes ou dans les établissements de santé sont à la charge du résident. L'accompagnement du résident, par du personnel qualifié, à une visite médicale en dehors de la structure d'hébergement peut être réalisé et par conséquent à charge du résident.

Une sortie sur plusieurs jours, voir un séjour externe, ne donne pas le droit à une réduction du prix d'hébergement.

Les associations

Les associations ne peuvent intervenir dans l'établissement sans autorisation de la direction.

LA PRISE EN CHARGE MEDICALE



La structure d'hébergement assure une prise en charge médicale avec des médecins généralistes agréés par la maison. Chaque résident acceptant une admission dans la Fondation «Les Parcs du 3e Âge » accepte la prise en charge par le médecin généraliste affecté à l'étage de son logement. Cette prise en charge assure la plus grande sécurité pour le résident et réduit la nécessité des appels à des médecins externes respectivement peut éviter certaines hospitalisations .

Le contact du médecin

Le médecin de votre étage est _____

Adresse de la consultation : _____

Numéro de téléphone de la consultation : _____

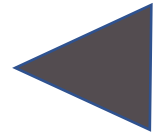
Les frais de consultation sont à charge du résident.

Aucun médicament n'est gardé dans la chambre du résident. Les médicaments sont à remettre au personnel soignant, qui se chargera de leur distribution en conformité avec les prescriptions médicales.

Les médicaments sont livrés par un pharmacien établi, sur ordonnance médicale individuelle. Les frais afférents sont à charge du résident, respectivement de la CNS.

En cas de nécessité de visites médicales à l'extérieur, nous vous proposons un service d'accompagnement par un salarié de la structure d'hébergement. Ce service sera facturé au tarif indiqué sur la liste des prix. Le transport reste à charge du résident. Afin de pouvoir gérer toutes les visites nécessaires au mieux, la structure d'hébergement s'engage à ne prendre que les rendez-vous pour les visites médicales accompagnées par nos soins.

LA PRISE EN CHARGE DES AIDES ET DES SOINS

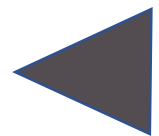


La Fondation « Les Parcs du 3e Âge » se compose d' une équipe pluridisciplinaire, présente 7/7j et 24/24h. Elle s' engage à offrir des actes d'aides et de soins de haute qualité avec la bienveillance aux besoins et souhaits du résident. Les professionnels travaillent selon leurs attributions professionnelles et savent intégrer le résident dans la prise en charge quotidienne. La bonne collaboration entre les différents professionnels de soins et les thérapeutes nous garantit une prise en charge globale de haute qualité.

Les plans de prise en charge de l'Assurance dépendance, respectivement d'autres assurances, représentent un guide. Néanmoins, suite à des échanges interdisciplinaires, des démarches de soins et sur base d'un assessment gériatrique les aides et soins proposés sont individualisés pour et avec chaque résident.

Les équipes multidisciplinaires assurent la continuité des soins et du projet de vie individualisé.

LA PRISE EN CHARGE THERAPEUTIQUE

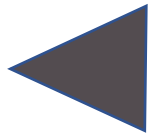


La structure d'hébergement compte parmi ses collaborateurs, des gérontologues, des kinésithérapeutes, des ergothérapeutes, une psychologue, une assistante sociale et des éducateurs.

Les activités thérapeutiques offertes correspondent aux souhaits et besoins du résident, de son état physique et cognitif ainsi, que des possibilités de la structure. Les différents piliers des activités thérapeutiques sont :

- La réduction de l'agitation.
- La promotion de la mobilité autonome.
- La participation aux activités.
- La promotion de la cognition.
-

LA RELATION AVEC LES MEMBRES DU PERSONNEL



Chaque résident a droit au professionnalisme et à une attention constante de la part des membres du personnel, lesquels font tout leur possible pour que la personne trouve son bien-être et son confort.

Les expressions de familiarité (tutoiement, etc.) resteront l'exception, sauf en cas de souhait expressément soulevé par le résident lui-même.

Le respect de la dignité fera objet de toute prise en charge, notamment le frappement systématique à la porte du logement avant de pénétrer dans l'espace privatif respectivement les portes fermées lors des soins dans les salles de bain.

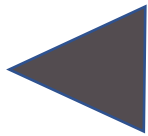
Il est souhaitable de ne pas offrir des pourboires aux membres du personnel. Des petites attentions seront toujours les bienvenues.

LE PERSONNEL



Le personnel de la structure d'hébergement est tenu de respecter scrupuleusement les dispositions du règlement interne, qui encadrent les droits et devoirs de chacun ainsi que les règles de fonctionnement de l'établissement. Ce règlement, annexé au présent document, précise les attentes en matière de comportement professionnel, de respect des résidents, des protocoles d'hygiène et de sécurité, ainsi que des modalités de travail au sein de la Fondation « Parcs du 3e Âge ».

LES INTERVENANTS EXTERNES



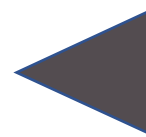
La structure d'hébergement met à disposition une coiffeuse sur rendez-vous dans le salon de coiffure au 2^{ème} étage.

La pédicure intervient sur rendez-vous dans le logement du résident.

Merci de prendre le rendez-vous auprès de l'hôtesse d'accueil, par mail info@p3a.lu respectivement via téléphone au 31 68 31-1.

La structure d'hébergement collabore avec un cabinet de kinésithérapie à titre libéral, sur prescription médicale.

LA SECURITE



Notre structure d'hébergement est un lieu de vie communautaire pour des personnes à mobilité réduite, le respect des règles de sécurité y est primordial. La structure d'hébergement met en œuvre tous les moyens dont elle dispose pour le plus haut niveau de sécurité possible des résidents dans la limite de l'exercice de leur liberté.

Il est strictement interdit de :

- Fumer à l'intérieur du bâtiment ..
- Cuisiner, respectivement de chauffer des repas préculs en dehors des lieux prévus à cet effet .
- Allumer des bougies à l'intérieur du bâtiment.
- Poser un tapis dans le logement du résident.
- Garder des animaux domestiques à l'intérieur du bâtiment.

Les appareillages techniques

Le résident et ses proches sont priés de contrôler régulièrement l'état des appareillages électriques personnels comme par exemple les câbles de lampes, des radios, des fauteuils, ...

Des exercices d'alerte incendie sont régulièrement prévus de façon à familiariser les résidents avec les opérations de sauvetage et les possibilités d'évacuation. Le personnel reçoit une formation particulière dans ce domaine, en collaboration avec les services locaux de la lutte contre l'incendie.

Le stationnement des voitures privées

Le stationnement des voitures privées se fait sur les emplacements prévus à cet effet. L'établissement n'est pas responsable en cas de détérioration ou de vol. Le stationnement de véhicules en dehors des places de parking matérialisées est interdit pour des raisons de sécurité. En cas de stationnement devant l'entrée principale du bâtiment (en faveur du résident) le conducteur est tenu de rester à proximité immédiate de son véhicule afin de pouvoir être en mesure de le déplacer sans délai.

Les denrées alimentaires

Les denrées périssables, susceptibles d'être entreposées dans le logement du résident feront objet d'une surveillance par la personne âgée ou ses proches.

Les nuisances sonores

L'utilisation d'appareil radio, de télévision ou tout autre système phonique se fera avec discrétion. En cas de difficultés auditives, le port d'écouteurs sera demandé.

La confidentialité des données personnelles

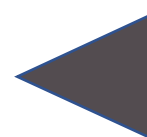
Le respect de la confidentialité des informations concernant le résident est garanti dans le cadre de la réglementation en vigueur. En particulier, la consultation du dossier médical et de soins est exclusivement réservée au personnel médical et paramédical.

Le droit de consultation du dossier du résident

Tout résident (accompagné de la personne de son choix, et, le cas échéant, son représentant légal) a accès, sur demande formulée de manière précise, à son dossier de soins. Concernant la demande de l'accès aux informations du dossier médical, la demande est à remettre directement au médecin respectif.

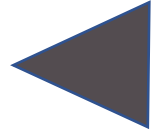
L'HYGIENE

Les logements du résident ainsi que les pièces communes de la structure d'hébergement sont nettoyés et entretenus suivant des plans d'hygiène stricts.



La structure d'hébergement met en œuvre des vigilances sanitaires visant notamment à prévenir les infections nosocomiales respectivement des infections alimentaires.

FIN DE SEJOUR



Le séjour prend fin :

- Suite au décès du résident .
- Par la résiliation du contrat d'hébergement.

Dans les deux cas, les modalités sont définies dans le contrat d'hébergement signé le jour de l'admission.

Les moments de fin de vie font l'objet de soins, d'assistance et de soutien adaptés dans le respect des appartenances confessionnelles et des convictions de la personne et de ses proches. Dans ces circonstances, la présence de la famille est encouragée et elle peut demander aide et conseils aux équipes. Les dernières volontés sont, bien-sûr, respectées, si celles-ci sont connues au préalable.

Les conditions de la pratique religieuse ou philosophique, y compris la visite de représentants des différentes confessions, sont facilitées aux résidents et aux proches qui font la demande auprès de l'équipe.

Les résidents, les bénévoles, les usagers ainsi que toute personne présente dans l'établissement, s'obligent à un respect mutuel des croyances, des convictions et des opinions. Le 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 de la structure d'hébergement.

Un office catholique est délivré tous les vendredis matin dans le restaurant au rez-de-chaussée.

Au moment du départ du résident, les proches se chargeront de récupérer les affaires personnelles du résident endéans les 5 jours suivant le départ. Au-delà, la structure d'hébergement se verra dans l'obligation de facturer les frais d'enlèvement.

ANNEXES



I-REGLEMENT INTERNE DU PERSONNEL

Toutes les personnes engagées dans l'établissement sont strictement liées au secret professionnel, toute violation du secret professionnel sera considérée comme une faute.

Le personnel doit respecter les horaires de travail prévus par la direction de l'établissement pour les différents services, doit remplir consciencieusement les devoirs et charges qui lui sont confiés et doit respecter les instructions émanant de leurs chefs hiérarchiques.

L'accès aux locaux de travail des différents services est interdit à toute personne qui n'y est pas appelée par son occupation sauf en cas d'urgence. Durant les heures de travail, (tant de nuit que de jour) les visites privées sont formellement prosrites.

Pour préserver la santé et la sécurité du personnel, chaque salarié devra se conformer aux normes de sécurité et aux protocoles en vigueur et à venir dans l'établissement.

Il est interdit de fumer dans l'enceinte du bâtiment ou d'allumer des bougies.

Il est interdit de consommer des drogues ou du cannabis à l'intérieur du bâtiment.

Il est interdit de se rendre au travail sous l'emprise de drogues et/ou d'alcool.

Il est interdit au personnel de se ravitailler en médicaments déposés à la pharmacie centrale ou aux infirmeries.

L'ensemble du personnel de l'établissement est tenu d'être poli avec les résidents et avec ses collègues de travail. En aucun cas le personnel n'est autorisé à tutoyer les résidents. Le respect et la dignité des personnes passent entre autres par l'observance de frapper à la porte avant d'entrer dans la chambre d'un résident et par respect de son intimité.

Toute forme de violence physique ou verbale, vis-à-vis des résidents et de ses collègues de travail est exclue sous peine de sanctions.

Le personnel des différents services est tenu de respecter le travail de ses collègues de service ainsi que le travail du personnel d'autres services.

Maladie

En cas de maladie, le personnel concerné doit obligatoirement informer l'employeur dès le premier jour de son absence ou de sa prolongation (y compris le week-end) exclusivement sur le téléphone d'astreinte (621281879) entre 6h 30 et 16h.

Le personnel concerné doit remettre, au plus tard, le 3^{ème} jour de son absence un certificat médical.

L'original du certificat d'incapacité de travail mentionnant le numéro matricule de la sécurité sociale luxembourgeoise doit être envoyé par le salarié à la CNS, une copie papier est adressée à l'employeur. Une copie peut être adressée par voie électronique (absence@p3a.lu). Cette copie ne remplace en aucun cas la version papier mais évite les désagréments liés à la voie postale.

Cette procédure vaut également pour les prolongations de congés de maladie.

Notes de service

Le personnel est tenu de respecter les notes de service/circulaires dès leur réception.

Santé et Sécurité au travail

Chaque membre du personnel doit déférer aux convocations de la médecine du travail.

La sécurité de tous passe par un effort de chacun pour éviter tout ce qui pourrait provoquer incendie ou accidents.

Des exercices d'alertes incendie sont prévus de façon à familiariser le personnel avec les opérations de sauvetage et les possibilités d'évacuation. Le personnel reçoit une formation particulière dans ce domaine, si possible en collaboration avec le Corps Grand-Ducal d'Incendie et de Secours.

Vols

Pour prévenir les vols éventuels d'objets de valeur (argent, bijoux...) le personnel est invité à enfermer ses effets personnels dans son armoire de vestiaire. Aucun effet personnel ne doit trainer dans les différents services en dehors des placards spécialement désignés. La maison décline toute responsabilité en cas de vol.

Tout vol est à considérer comme une faute grave et pourra être sanctionné par un licenciement immédiat.

Téléphone portable

L'utilisation du téléphone portable ou de la tablette électronique personnelle, n'est pas tolérée par l'employeur pendant les heures de travail. Néanmoins, l'usage du téléphone portable personnel ou de la tablette électronique personnelle est autorisé pendant les pauses de travail en salle de pause et/ou à l'extérieur.

Réponse aux appels de personnes

À tout moment de la journée (hormis la pause), il est impératif de répondre aux sonnettes (bips) dans les meilleurs délais. Il est strictement interdit de débrancher ou de rendre inaccessible les sonnettes.

Congés annuels

Conformément aux dispositions légales, toute personne engagée bénéficie d'un congé payé annuel (en référence les 2 conventions FHL et SAS).

Le congé doit être pris au cours de l'année de calendrier. Dans certaines situations spécifiques, il peut être reporté, avec l'accord de la direction au plus tard le 31 mars de l'année suivante.

Les demandes de congés et les accords se font par voie électronique, via le logiciel OCTIME en tenant compte des délais et modalités fixés par circulaire (accord entre la délégation et la direction) jointe au présent règlement.

Congé social

Tout salarié peut demander un congé social, conformément au 2 conventions en vigueur dans la maison.

Langue luxembourgeoise

Le salarié s'engage à acquérir, endéans la période de 18 mois à compter de sa date d'engagement, les compétences en langue luxembourgeoise nécessaires à la pratique de son activité quotidienne auprès de l'employeur, afin de faciliter la communication interne avec les personnes auprès desquelles il est amené à intervenir (le niveau BI au minimum est exigé, un certificat peut être demandé).

Repas du personnel

Le personnel a possibilité de commander un repas sur place selon les modalités fixées par la circulaire y relative.

Les repas personnels sont à entreposer dans les frigos qui sont prévus à cet effet en respectant les normes d'hygiène des locaux utilisés à cet effet. Il n'est pas permis de mélanger repas personnels et repas destinés aux pensionnaires. Il est défendu d'emporter des restes alimentaires de quelque nature que ce soit à la maison ou de se servir sur les aliments et boissons destinés à nos résidents. La consommation d'eau et de café du percolateur est autorisée.

Toute consommation à la cafétéria est payante.

Matériel

Il est interdit de passer commande auprès de n'importe quel fournisseur externe sans autorisation au préalable de la direction.

Les infirmières ou personnes référentes sont chargées d'une bonne gestion des stocks et doivent remettre les commandes en temps utile pour éviter les ruptures de stock de tout matériel.

Tout membre du personnel est responsable du matériel qu'il utilise et a l'obligation de le conserver en bon état, notamment en l'utilisant conformément à sa destination. Toute dégradation volontaire peut entraîner le remboursement des frais de réparation ou de remplacement.

Hygiène

Le personnel de chaque service doit respecter les/le plan(s) d'hygiène et les notes de services.

Tenue de travail

Le port du badge indiquant le nom et la fonction du salarié à hauteur de poitrine est obligatoire.

Hormis le personnel administratif et de l'accueil, une tenue de travail sera fournie et entretenue par la maison (chaussures non incluses) au courant du mois de juin 2021.

L'entretien du linge ne concerne pas l'hôtellerie.

Un dress code détaillé sera transmis par circulaire.

Horaires de travail

En considération des exigences de service, la direction établit les plans de travail en veillant à une répartition équitable des jours de travail et des heures de travail journalières.

L'établissement de soins est doté d'une pointeuse, afin de mieux gérer les différents horaires de services. Chaque salarié est tenu de pointer personnellement à chaque prise et sortie de service.

L'employé est tenu d'être ponctuel conformément à son contrat de travail et à son plan de travail. La prise de service et la fin de service effectives correspondent aux horaires planifiés sur le plan de travail.

Tout changement au planning initial doit faire l'objet d'un accord du supérieur hiérarchique.

Temps de repos

Le temps de travail individuel et le temps de pause sont définis par le RTS.

La prise de repas se fait en salle de pause ou sur les terrasses.

Pour les agents pointant leur pause, cette dernière est réalisable au sein de l'établissement (bureau, salle de pause, terrasses) ou à l'extérieur.

Harcèlement

L'établissement condamne toute forme de harcèlement.

Le détail des mesures à prendre pour prévenir et lutter contre le harcèlement sont consultables dans les conventions collectives en vigueur et le code du travail.

Généralités

En cas de non observation du présent règlement, des sanctions disciplinaires seront prises à l'égard du salarié en conformité avec les conventions collectives de travail en vigueur dans l'établissement.

Un exemplaire de la nouvelle charte informatique est distribué à chaque membre du personnel, et fait partie du présent règlement conformément à la nouvelle loi sur la protection des données.

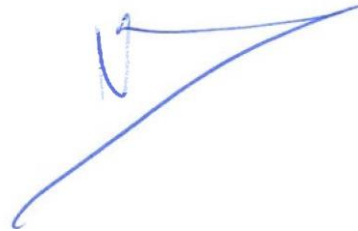
Toute disposition non régie dans le présent règlement interne est couverte par le code du travail luxembourgeois et/ou par les conventions en vigueur dans notre établissement.

Bertrange, le 16 juin 2021

La délégation du personnel



La direction



II-LA TENUE VESTIMENTAIRE

OBJECTIFS

Etablir des règles de bonne conduite entourant la tenue vestimentaire des intervenants de l'Etablissement et ce dans un esprit de cohérence, d'équité et de sécurité.

GENERALITES

La Maison de Soins « Les Parcs du 3e Âge » est un établissement offrant des soins et des services dans la laïcité. Néanmoins, à titre d'accommodement raisonnable, le port de signes religieux est permis dans la mesure où il respecte les obligations d'asepsie, de prévention et de contrôle des infections, de sécurité des usagers et du personnel ainsi que de la santé et sécurité de l'intervenant.

PORT DU BADGE IDENTIFIANT

Le port du badge d'identification fourni par l'établissement est obligatoire. Celui-ci est différent du badge de pointage. Il doit être fixé sur la tenue de travail à hauteur de poitrine.

Il doit être visible et lisible pour la clientèle et tous les membres du personnel.

Le badge est personnel et intransmissible. Il doit être restitué au départ du salarié. En cas de perte, son détenteur doit entreprendre les démarches de renouvellement auprès du Service Technique.

TENUE DE TRAVAIL

Les vêtements

Secteur Agro-Alimentaire (cuisine centrale)

La tenue se compose d'un pantalon et d'une blouse manche longue.

Mise à disposition au sein des vestiaires, elle est louée par l'établissement auprès d'un fournisseur externe. La tenue doit être propre et changée chaque jour. Un bac de récupération du linge sale est disponible en vestiaires

Secteur Hôtellerie-Restaurant (Restaurant)

La tenue se compose d'un pantalon noir, d'une chemise blanche manches longues et d'un tablier en saison hivernale. La chemise blanche peut être remplacée par un polo pour les autres saisons.

Pour les occasions spéciales (fêtes), le port du gilet, la chemise, la cravate (nœud) sont recommandés. La tenue, hormis les chaussures, est financée par l'établissement. Cependant l'entretien est à la charge de l'employé..

Secteur Soins, Soutien, Service technique et ménage

La tenue se compose d'un pantalon et d'une blouse. Mise à disposition au sein des vestiaires, elle est louée par l'établissement auprès d'un fournisseur externe. La tenue doit être propre et changée chaque jour. Un bac de récupération du linge sale est disponible en vestiaires.

Les tenues civiles ne sont pas autorisées. Afin de pouvoir offrir la dotation de vêtements nécessaire au quotidien, ainsi que les tailles appropriées, il est interdit de stocker du linge de location dans les casiers individuels.

A l'exception du personnel administratif, il n'est pas autorisé de porter une tenue personnelle non validée par la Direction.

Le port de chaussures

Les chaussures doivent :

- Être propres, sécuritaires et adaptées aux différentes catégories d'emploi.
- Être conformes aux exigences particulières de certains secteurs d'activité visant à respecter les normes de santé et de sécurité au travail.
- Être faciles d'entretien et nettoyées régulièrement et n'être portées que dans l'enceinte de l'établissement.

L'achat et la recherche de chaussures adaptées sont à la charge de l'employé(e).

Consignes spécifiques pour les intervenants des domaines Soins, Ménage et Hôtellerie

Les chaussures sont lavables, confortables, solides et fermées, possèdent des talons bas (2 à 4 cm maximum), des semelles antidérapantes et silencieuses, fermées sur le dessus, et maintenant l'arrière du pied. Les chaussures de type CROCS à trous et chaussures de plage sont interdites.

Consignes spécifiques pour les intervenants des domaines Cuisine centrale et Service technique

Les chaussures sont lavables, confortables, solides et fermées, possèdent des semelles plates, anti-dérapantes et silencieuses. Les chaussures maintiennent l'arrière du pied. Les chaussures de type CROCS à trous sont interdites.

Selon la norme EN ISO 20345 52 SRC HRO,

- Les orteils sont protégés par une coque antichoc en composite ou acier.
- La chaussure est dotée d'un revêtement imperméable ou déperlant.
- La semelle est résistante au contact de la chaleur.

Le port de couvre-chef

Le chapeau, la casquette et tout autre couvre-chef sont interdits, sauf lorsque requis ou pour motifs religieux reconnus et validés par la Direction et qu'ils soient sans nuisance à la prévention et au contrôle des infections, à la santé et à la sécurité de l'intervenant, de ses collègues ou de la clientèle.

Dans un tel cas, le visage est découvert et le couvre-chef doit respecter les normes d'hygiène, d'asepsie et de sécurité.

Hygiène et cheveux

Les cheveux doivent être :

- Propres et laisser le visage dégagé
- Attachés dès que la longueur le permet (Toutes professions confondues)

En cuisine centrale, les cheveux doivent être couverts d'une protection de type « charlotte » propre les recouvrant entièrement.

Hygiène et port de la moustache/barbe

La moustache et la barbe doivent être :

- Propres et bien taillées, afin de permettre le port d'équipement de protection individuelle (EPI) de manière sécuritaire, lorsque requis.
- Les bras et avant-bras à pilosité abondante doivent être couverts.

Hygiène et ongles

Les ongles doivent être :

- Propres et courts.
- Exempts d'ongles artificiels et d'ornements
- Sans vernis, french manucure....
-

Hygiène et bijoux, ornements et bijoux corporels (piercing)

Pour des questions de sécurité et d'hygiène, en dehors du personnel administratif, sont proscrits :

- Le port de bijoux, bagues, alliances, montres, bracelets.
- Le port de bijoux autour du cou est autorisé à condition qu'il ne rentre pas en contact avec l'environnement du résident et ne soit pas continuellement manipulé.
- Les boucles d'oreilles avec pendentif exagéré sont proscrites.
- La montre nettoyable sera accrochée à la tenue ou mise en poche.
- Le piercing est toléré, mais peut être discuté selon la profession et son emplacement.

Hygiène et port de parfum/maquillage

L'employé doit se présenter au travail sans odeur corporelle désagréable et sans émanation exagérée de parfum et/ou de tabac.

Le maquillage doit être discret.

Les faux cils sont interdits.

Hygiène et tatouage

Le tatouage est accepté.

Hygiène et utilisation de petit matériel

L'utilisation d'écouteurs est interdite, à moins qu'il ne s'agisse d'une utilisation requise par la Direction.

L'utilisation de sac banane ou sac bandoulière est interdite.

Les affaires privées du personnel doivent être entreposées dans les vestiaires de chacun ou dans le placard de service prévu à cet effet.

III-TERMES ET CONDITIONS D'UTILISATION DU WIFI

INTRODUCTION

Le présent document a pour objectif de définir les termes et conditions d'utilisation du service Wifi proposé par Les Parcs du 3e Âge .

Le service Wifi permet aux utilisateurs possédant un support, terminal compatible "Wireless", de se connecter au réseau sans fil Parcs du 3e Âge

Le Service comprend les fonctions de base d'accès à l'Internet, l'accès à l'intranet et aux différents sites des Parcs du Troisième Age en fonction des droits définis pour les différents profils d'utilisateurs.

(Ce document s'inspire du document émis par le Parlement Européen intitulé : "Les termes et conditions d'utilisation")

ACCÈS AU SERVICE

L'accès au service est gratuit et accessible en permanence sur le site du Parc du Troisième Age. Le service n'est plus accessible en cas de problème technique ou en période de maintenance. Le support est assuré durant les heures normales d'ouverture des Parcs du 3e Âge .

L'accès au service nécessite au préalable l'acceptation des termes et conditions définis dans le présent document.

En cas de problèmes IT apparents, l'utilisateur est invité à contacter l'accueil des Parcs du 3e Âge .

ENGAGEMENTS ET RESPONSABILITÉS DE L'UTILISATEUR

L'utilisation du service Wifi des Parcs du 3e Âge est soumise au respect par l'utilisateur des principes ci-dessous.

Ces principes concernent tous les utilisateurs du service quel que soit le type de profil.

- L'utilisateur est seul responsable de tout préjudice direct ou indirect, matériel ou immatériel causé à des tiers du fait de son utilisation personnelle du service.

- L'utilisateur est seul responsable de l'utilisation de ses codes d'accès et du terminal personnel ou non, dédié à l'authentification automatique ou manuelle.
- L'utilisateur reconnaît être informé que l'intégrité, l'authentification et la confidentialité des informations, fichiers et données de toute nature qu'il souhaite échanger sur le réseau internet ne peuvent être totalement garanties sur le réseau.
- L'utilisateur ne doit donc pas transmettre via le réseau internet des messages dont il souhaiterait voir la confidentialité garantie de manière infaillible,
- L'utilisateur s'engage à ne pas utiliser le service à des fins illicites, interdites ou illégales.

A ce titre, l'utilisateur devra respecter, sans que cette liste ait un caractère exhaustif, la législation relative :

- À la vie privée de toute personne et à son respect.
- Aux droits d'auteur et à la propriété intellectuelle et industrielle, qu'il s'agisse notamment de créations multimédia, de logiciels, de textes, d'articles de presse, de photos, de sons, d'images de toute nature, de marques, de brevets, de dessins et modèles, étant précisé que toute mention relative à l'existence de droits sur ces éléments et/ou données et/ou fichiers ne peuvent faire l'objet d'une suppression et que toute reproduction d'une œuvre ou de l'un de ces éléments et/ou fichiers et/ou données sans consentement du titulaire des droits constitue une contrefaçon.
- Au respect des règles d'ordre public en matière de contenu des informations qui seraient susceptibles d'être mises en ligne sur le réseau internet portant atteinte à l'intégrité ou à la sensibilité des utilisateurs du réseau par accès à des messages, images ou textes provoquant.
- Au secret des correspondances et à l'interdiction d'interception des communications émises par la voie des télécommunications

L'utilisateur s'engage également à :

- Ne pas diffamer, diffuser, harceler, traquer, menacer quiconque, ni violer les droits d'autrui.
- Ne pas créer une fausse identité.
- Ne pas tenter d'obtenir un accès non autorisé à un service et/ou à une donnée.
- Ne pas adresser de message indésirable et à ne pas effectuer de « spamming ».
- Ne pas adresser de message et/ou message électronique comprenant des propos injurieux, diffamatoires, obscènes, indécents, illicites ou portant atteinte à tout droit, notamment les droits de la personne humaine et à la protection des mineurs.
- Détenir les licences des logiciels utilisés.
- Ne pas transmettre de virus, cheval de Troie, bombe logique ou tout autre programme nuisible ou destructeur pour les tiers et/ou d'autres utilisateurs.
- Ne pas tenter d'obtenir un accès non autorisé à un système automatisé de traitement de données ou à s'y maintenir.
- Ne pas perturber les services et/ou contenus et/ou données auxquels il accède.
- Ne pas envoyer des chaînes de lettres ou proposer des ventes dites boule de neige ou pyramidales.
- Ne pas envoyer de publicité, de message promotionnel ou toute autre forme de sollicitation non désirée ou non professionnelle, à d'autres utilisateurs.
- Ne pas délibérément perturber le réseau Wifi par un usage excessif de la bande passante.
- Ne pas laisser son appareil accessible en son absence.

ENGAGEMENTS ET RESPONSABILITÉS DES PARCS DU TROISIÈME AGE

Sécurisation des données Internet et Intranet

Les Parcs du 3e Âge met en œuvre tous les moyens raisonnables dont il dispose pour assurer l'accès et la fiabilité du service Wifi.

Les Parcs du 3e Âge n'est pas responsable des contenus accessibles par le réseau Internet (ex : black listes) et des dommages qui peuvent naître de leur utilisation à moins que ces dommages n'aient été causés intentionnellement par lui-même.

L'utilisateur souhaitant d'augmenter la protection et de restreindre l'accès à certains sites, serveurs ou données, doit lui-même faire les démarches nécessaires comme l'acquisition de produits spécifiques de fournisseurs de solutions de sécurité internet.

La responsabilité des Parcs du 3e Âge ne peut pas être engagée :

- En cas de non-respect par l'utilisateur de ses obligations.
- En cas d'incompatibilité ou de dysfonctionnement d'une carte réseau Wireless LAN du terminal mobile avec le service Wifi proposé.
- En cas d'impossibilité d'accès par Internet au réseau privé virtuel d'une entreprise.

Résolution des problèmes éventuels

Les Parcs du 3e Âge est en charge du management de la performance du système. C'est pourquoi il se réserve le droit d'observer l'utilisation du système et son utilisation pour chaque utilisateur ainsi que de prendre des actions correctives pour résoudre des problèmes potentiels.

SÉCURITÉ ET RGPD

Les communications effectuées via le service Wifi des Parcs du Troisième Age présentent le même niveau de sécurité que les communications Internet standard.

S'il souhaite renforcer le niveau de sécurité, l'Utilisateur peut installer lui-même un logiciel de sécurité sur son terminal personnel tel que les pare-feu (firewalls) ou les VNP (Virtual Private Network).

En revanche l'utilisateur reconnaît être informé que l'intégrité, l'authentification et la confidentialité des informations, fichiers et données de toute nature (n° de carte de crédit, etc.) qu'il souhaite échanger sur Internet ne peuvent être garanties. Aussi, une protection absolue contre les intrusions ou les écoutes illicites ne peut être garantie. Le Parc du Troisième Age décline toute responsabilité concernant de tels événements.

Il est expressément rappelé que l'Internet n'est pas un réseau sécurisé. Dans ces conditions, il appartient à l'utilisateur de prendre toutes les mesures appropriées de façon à protéger ses propres données et/ou logiciels notamment de la contamination par d'éventuels virus circulant sur le réseau Internet ou de l'intrusion d'un tiers dans le système de son terminal (ordinateur PC portable, Smartphone, etc.). Il est conseillé par conséquent de procéder à des sauvegardes préalablement et postérieurement à l'utilisation du service Wifi des Parcs du Troisième Age.

L'utilisateur reconnaît également être pleinement informé du défaut de fiabilité du réseau Internet, tout particulièrement en termes d'absence de sécurité relative à la transmission de données et de non garantie des performances relatives au volume et à la rapidité de transmission des données.

L'utilisateur reconnaît être informé que l'utilisation du Bluetooth en parallèle du réseau Wifi est déconseillée car les ondes émises entraînent des collisions sur le canal hertzien engendrant par conséquent une diminution de la performance du service. Les configurations "Wifi ad hoc" ne sont pas autorisées car elles perturbent la performance du réseau des Parcs du 3e Âge .

L'acceptation des conditions générales lors de la connexion au Hotspot P3A donne explicitement le consentement de l'utilisateur au stockage de ses informations de connexion (adresse mac, date, adresse IP, informations techniques permettant d'identifier les destinataires de la communication). En respect avec les lois RGPD, seules les caractéristiques techniques et non l'identité des personnes ni le contenu de leur communication seront conservées.

SUSPENSION ET RÉILIATION

Les Parcs du 3e Âge se réserve le droit de suspendre et de résilier l'accès au service en cas de violation d'une des clauses des présentes conditions d'utilisation du service et notamment dans le cas où :

- Les Parcs du 3e Âge constaterait que l'utilisateur ne respecte pas les termes et conditions en vigueur détaillés dans le présent document
- Les Parcs du 3e Âge se verrait notifier par des ayant droits que l'utilisateur reproduit et/ou diffuse des données protégées par un droit de propriété.
- Les Parcs du 3e Âge constaterait des actes de piratage ou de tentative d'utilisation illicite des informations circulant sur le réseau et ayant pour cause ou origine le compte de l'utilisateur.

IV-CHARTRE INFORMATIQUE

Préambule

Les Parcs du 3e Âge met en œuvre un système d'information et de communication nécessaire à son activité, comprenant notamment un réseau informatique et téléphonique, ainsi que des outils mobiles.

Les salariés, dans l'exercice de leurs fonctions, sont conduits à utiliser les outils informatiques et téléphoniques mis à leur disposition et à accéder aux services de communication de la maison de soins. L'utilisation du système d'information et de communication doit se faire exclusivement à des fins professionnelles, sauf exception prévue dans la présente charte.

Dans un but de transparence à l'égard des utilisateurs, de promotion d'une utilisation loyale, responsable et sécurisée du système d'information et de communication, la présente charte pose les règles relatives à l'utilisation de ces ressources. Elle définit aussi les moyens de contrôle et de surveillance de cette utilisation mise en place, non seulement pour la bonne exécution du contrat de travail des salariés, mais aussi dans le cadre de la responsabilité pénale et civile de l'employeur. Elle dispose d'un aspect réglementaire et est annexée au règlement intérieur de la maison de soins. Elle ne remplace en aucun cas les lois en vigueur que chacun est censé connaître.

CHAMP D'APPLICATION

Utilisateurs concernés

Sauf mention contraire, la présente charte s'applique à l'ensemble des utilisateurs du système d'information et de communication de la maison de soins, quel que soit leur statut, y compris les mandataires sociaux, salariés, intérimaires, stagiaires, employés de sociétés prestataires, visiteurs occasionnels. Elle sera annexée aux contrats de prestations.

Les salariés veillent à faire accepter valablement les règles posées dans la présente charte à toute personne à laquelle ils permettraient d'accéder au système d'information et de communication.

Système d'information et de communication

Le système d'information et de communication de la maison de soins est notamment constitué des éléments suivants : stations de travail (fixes ou portables), périphériques y compris clés USB, assistants personnels, réseau informatique (serveurs, routeurs et connectique), photocopieurs, télécopieurs, téléphones, Smartphones, tablettes et clés 4G voire 5G, logiciels, fichiers, données et bases de données, système de messagerie, connexion internet, intranet, extranet, abonnements à des services interactifs.

Il est à noter que pour des raisons de sécurité du réseau, est également considéré comme faisant partie du système d'information et de communication le matériel personnel des salariés connecté au réseau de la maison de soins, ou contenant des informations à caractère professionnel concernant la maison de soins.

Autres accords sur l'utilisation du système d'information

La présente charte ne préjuge pas des accords particuliers pouvant porter sur l'utilisation du système d'information et de communication par les institutions représentatives, l'organisation d'élections par voie électronique ou la mise en télétravail de salariés.

Paramètres d'accès

L'accès à certains éléments du système d'information (comme la messagerie électronique, les sessions sur les postes de travail, le réseau, certaines applications ou services interactifs) est protégé par des paramètres de connexion (identifiant, mot de passe).

Ces paramètres sont personnels à l'utilisateur, ils doivent être gardés confidentiels. Ils permettent en particulier de contrôler l'activité des utilisateurs. Pour des raisons de sécurité et de persistance des données, ils peuvent être réinitialisés par le service informatique sans préavis.

Dans la mesure du possible, ces paramètres doivent être mémorisés par l'utilisateur et ne pas être conservés, sous quelque forme que ce soit. En tout état de cause, ils ne doivent pas être transmis à des tiers ou aisément accessibles. Ils doivent être saisis par l'utilisateur à chaque accès et ne pas être conservés en mémoire dans le système d'information.

Lorsqu'ils sont choisis par l'utilisateur, les paramètres doivent respecter un certain degré de complexité et être modifiés régulièrement. Des consignes de sécurité sont élaborées par le service informatique afin de recommander les bonnes pratiques en la matière.

Sauf demande formelle de la Direction, aucun utilisateur ne doit se servir pour accéder au système d'information de la maison de soins d'un autre compte que celui qui lui a été attribué. Il ne doit pas non plus déléguer à un tiers les droits d'utilisation qui lui sont attribués.

Lors de l'utilisation d'une carte d'accès au système informatique, les règles énumérées ci-dessus s'appliquent.

Données

Chaque utilisateur est responsable pour ce qui le concerne du respect du secret professionnel et de la confidentialité des informations qu'il est amené à détenir,

consulter ou utiliser. Les règles de confidentialité ou d'autorisation préalable avant diffusion externe ou publication sont définies par la Direction et applicables quel que soit le support de communication utilisé. L'utilisateur doit être particulièrement vigilant sur le risque de divulgation de ces informations dans le cadre d'utilisation d'outils informatiques, personnels ou appartenant à la maison de soins, dans des lieux autres que ceux de la maison de soins (hôtels, lieux publics...).

L'utilisateur veillera à se conformer aux règles et principes du RGPD.

SECURITE

Rôle de la maison de soins

La maison de soins met en œuvre les moyens humains et techniques appropriés pour assurer la sécurité matérielle et logicielle du système d'information et de communication. À ce titre, il lui appartient de limiter les accès aux ressources sensibles et d'acquiescer les droits de propriété intellectuelle ou d'obtenir les autorisations nécessaires à l'utilisation des ressources mises à disposition des utilisateurs.

La Direction et le service informatique sont responsables de la mise en œuvre et du contrôle du bon fonctionnement du système d'information et de communication. Ils doivent prévoir un plan de sécurité et de continuité du service, en particulier en cas de défaut matériel. Ils veillent à l'application des règles de la présente charte. Ils sont assujettis à une obligation de confidentialité sur les informations qu'ils sont amenés à connaître.

Responsabilité de l'utilisateur

L'utilisateur est responsable quant à lui des ressources qui lui sont confiées dans le cadre de l'exercice de ses fonctions. Il doit concourir à la protection des dites ressources, en faisant preuve de prudence et de vigilance. En particulier, il doit signaler au service informatique toute violation ou tentative de violation de l'intégrité de ces ressources, et, de manière générale tout dysfonctionnement, incident ou anomalie.

Sauf autorisation expresse de la Direction, l'accès au système d'information avec du matériel n'appartenant pas à la maison de soins (assistants personnels, supports amovibles...) est interdit. Dans le cas où il a été autorisé, il appartient à l'utilisateur de veiller à la sécurité du matériel utilisé et à son innocuité.

De même, la sortie de matériel appartenant à la maison de soins doit être justifiée par des obligations professionnelles et nécessite l'accord exprès de la Direction.

En cas d'absence, même temporaire, il est impératif que l'utilisateur verrouille l'accès au matériel qui lui est confié ou à son propre matériel, dès lors que celui-ci contient des informations à caractère professionnel.

L'utilisateur doit gérer les fichiers dont il dispose sur le matériel mis à sa disposition en suivant les procédures définies par le service informatique. Il doit régulièrement supprimer les données devenues inutiles sur les espaces communs du réseau ; les données anciennes mais qu'il souhaite conserver doivent être archivées avec l'aide du service informatique.

L'utilisateur doit éviter d'installer ou de supprimer des logiciels, de copier ou d'installer des fichiers susceptibles de créer des risques de sécurité au sein de la maison de soins. Il ne doit pas non plus modifier les paramètres de son poste de travail ou des différents outils mis à sa disposition, ni contourner aucun des systèmes de sécurité mis en œuvre dans la maison de soins.

Il doit dans tous les cas en alerter le service informatique.

L'utilisateur s'oblige en toutes circonstances à se conformer à la législation, par conséquent au RGPD, qui protège notamment les droits de propriété intellectuelle, le secret des correspondances, les données personnelles, les systèmes de traitement automatisé de données, le droit à l'image des personnes, l'exposition des mineurs aux contenus préjudiciables.

Il ne doit en aucun cas se livrer à une activité concurrente à celle de la maison de soins ou susceptible de lui causer un quelconque préjudice en utilisant le système d'information et de communication.

INTERNET

Accès aux sites

Dans le cadre de leur activité, les utilisateurs peuvent avoir accès à Internet. Pour des raisons de sécurité ou de déontologie, l'accès à certains sites peut être limité ou prohibé par le service informatique qui est habilitée à imposer des configurations du navigateur et à installer des mécanismes de filtrage limitant l'accès à certains sites.

Seule la consultation de sites ayant un rapport avec l'activité professionnelle est autorisée.

En particulier, l'utilisation de l'Internet à des fins commerciales personnelles en vue de réaliser des gains financiers ou de soutenir des activités lucratives est strictement interdite. Il est aussi prohibé de créer ou mettre à jour au moyen de l'infrastructure de la maison de soins tout site Internet, notamment des pages personnelles.

Bien sûr, il est interdit de se connecter à des sites Internet dont le contenu est contraire à l'ordre public, aux bonnes mœurs ou à l'image de marque de la maison de soins, ainsi qu'à ceux pouvant comporter un risque pour la sécurité du système d'information de la maison de soins ou engageant financièrement celle-ci.

Autres utilisations

La contribution des utilisateurs à des forums de discussion, systèmes de discussion instantanée, chats, blogs n'est autorisée qu'à titre professionnel et sur autorisation expresse de la hiérarchie qui devra en informer le service informatique.

De même, tout téléchargement de fichier, en particulier de fichier média, est prohibé, sauf justification professionnelle dûment validée par la hiérarchie.

Il est rappelé que les utilisateurs ne doivent en aucun cas se livrer sur Internet à une activité illicite ou portant atteinte aux intérêts de la maison de soins. Ils sont informés que le service informatique enregistre leur activité sur Internet et que ces traces pourront être exploitées à des fins de statistiques, contrôle et vérification dans les limites prévues par la loi, en particulier en cas de perte importante de bande passante sur le réseau de la maison de soins.

MESSAGERIE ELECTRONIQUE

Chaque salarié/service dispose, pour l'exercice de son activité professionnelle, d'une adresse de messagerie électronique normalisée attribuée par le service informatique. La messagerie est accessible à partir d'un logiciel de messagerie.

Les messages électroniques reçus sur la messagerie professionnelle font l'objet d'un contrôle antiviral et d'un filtrage anti-spam. Les salariés sont invités à informer le service informatique des dysfonctionnements qu'ils constateraient dans ce dispositif de filtrage.

Conseils généraux

L'attention des utilisateurs est attirée sur le fait qu'un message électronique a la même portée qu'un courrier postal : il obéit donc aux mêmes règles, en particulier en termes d'organisation hiérarchique. En cas de doute sur l'expéditeur compétent pour envoyer le message, il convient d'en référer à son supérieur.

Un message électronique peut être communiqué très rapidement à des tiers et il convient de prendre garde au respect d'un certain nombre de principes, afin d'éviter les dysfonctionnements du système d'information, de limiter l'envoi de messages non sollicités et de ne pas engager la responsabilité civile ou pénale de la maison de soins et de l'utilisateur.

Avant tout envoi, il est impératif de bien vérifier l'identité des destinataires du message et de leur qualité à recevoir communication des informations transmises. En présence d'informations à caractère confidentiel, ces vérifications doivent être renforcées ; en cas de besoin, un cryptage des messages pourra être aussi proposé par le service informatique.

En cas d'envoi à une pluralité de destinataires, l'utilisateur doit respecter les dispositions relatives à la lutte contre l'envoi en masse de courriers non sollicités. Il doit également envisager l'opportunité de dissimuler certains destinataires, en les mettant en copie cachée, pour ne pas communiquer leur adresse électronique à l'ensemble des destinataires.

En cas d'envoi à une liste de diffusion, il est important d'en vérifier les modalités d'abonnement, de contrôler la liste des abonnés et de prévoir l'accessibilité aux archives.

Le risque de retard, de non remise et de suppression automatique des messages électroniques doit être pris en considération pour l'envoi de correspondances importantes. Les messages importants doivent être envoyés avec un accusé de réception ou signés électroniquement. Ils doivent, le cas échéant, être doublés par un envoi de fax ou de courrier postal.

Les utilisateurs doivent veiller au respect des lois et règlements, et notamment à la protection des droits de propriété intellectuelle et des droits des tiers. Les correspondances électroniques ne doivent pas comporter d'éléments illicites, tels que des propos diffamatoires, injurieux, contrefaisants ou susceptibles de constituer des actes de concurrence déloyale ou parasitaire.

La forme des messages professionnels doit respecter les règles définies par la Direction, pour ce qui concerne la mise en forme et surtout la signature des messages. En cas d'absence supérieure à 1 semaine, le salarié doit mettre en place un répondeur automatique ou demander au service informatique de rediriger ses messages sur un autre utilisateur.

Limites techniques

Le service informatique peut limiter la taille, le nombre et le type des pièces jointes pour éviter l'engorgement du système de messagerie.

Pour des raisons de capacité mémoire, les messages électroniques sont conservés sur le serveur de messagerie pendant une durée maximale d'un an. Passé ce délai, ils sont automatiquement supprimés. Si le salarié souhaite conserver des messages au-delà de ce délai, il lui appartient d'en faire des sauvegardes avec l'aide du service informatique si nécessaire. Il est aussi tenu de supprimer lui-même dès que possible tous les messages inutiles.

Utilisation personnelle de la messagerie

Les messages à caractère personnel sont tolérés, à condition de respecter la législation en vigueur, de ne pas perturber et de respecter les principes posés dans la présente charte.

Les messages envoyés doivent être signalés par la mention "Privé" ou "Perso" dans leur objet et être classés dès l'envoi dans un dossier lui-même dénommé de la même façon. Les messages reçus doivent être également classés, dès réception, dans un dossier lui-même dénommé "Privé" ou "Perso". En cas de manquement à ces règles, les messages sont présumés être à caractère professionnel.

Toutefois, les utilisateurs sont invités, dans la mesure du possible, à utiliser leur messagerie personnelle via un client en ligne pour l'envoi de messages à caractère personnel plutôt que la messagerie de la maison de soins.

Utilisation de la messagerie par la délégation du personnel

Afin d'éviter l'interception de tout message destiné à une institution représentative du personnel, les messages présentant une telle nature doivent être signalés et classés de la même manière que les messages à caractère personnel, mais en utilisant la mention "Délégué" dans leur objet à l'émission et dans le dossier où ils doivent être classés.

DONNEES PERSONNELLES – RGPD

Ce chapitre concerne tant les acteurs professionnels que les résidents des Parcs du Troisième Age.

La loi du 1 août 2018 relative à la protection des données, définit les conditions dans lesquelles des traitements de données personnels peuvent être opérés. Elle institue au profit des personnes concernées par les traitements des droits à respecter, tant à l'égard des utilisateurs que des tiers.

Dans le cadre du fonctionnement des Parcs du Troisième Age la collecte des informations personnelles aussi bien administratives que médicales est essentielle pour la bonne gestion des dossiers.

Ces informations ont vocation à être partagées par l'équipe pluriprofessionnelle qui assure l'accompagnement afin d'assurer la sécurité des soins, mais aussi avec les établissements de santé partenaires si nécessaire.

Lors d'une admission, une demande de consentement est adressée à la patientèle pour le partage des informations la concernant. Ce consentement concerne également le partage de certaines informations de santé avec les proches de celle-ci. Il appartient aux résidents de fixer d'éventuelles restrictions.

Les professionnels des Parcs du Troisième Age, quelles que soient les fonctions occupées, sont tous soumis au secret professionnel et à l'obligation de discrétion professionnelle. Ils sont garants de la confidentialité des informations dont ils ont connaissance.

Par ailleurs, le système d'informations qui permet de stocker et d'échanger ces informations est sécurisé et conforme au RGPD du 25 mai 2018. Les informations qu'il contient sont accessibles sur demande conformément au règlement intérieur qui est communiqué à la fois à la patientèle lors de son admission ainsi qu'au personnel dans le cadre de ses fonctions.

CONTRÔLE DES ACTIVITES

Contrôles automatisés

Le système d'information et de communication s'appuie sur des fichiers journaux ("logs"), créés en grande partie automatiquement par les équipements informatiques et de télécommunication. Ces fichiers sont stockés sur les postes informatiques et sur le réseau. Ils permettent d'assurer le bon fonctionnement du système, en protégeant la sécurité des informations de la maison de soins, en détectant des erreurs matérielles ou logicielles et en contrôlant les accès et l'activité des utilisateurs et des tiers accédant au système d'information.

Les utilisateurs sont informés que de multiples traitements sont réalisés afin de surveiller l'activité du système d'information et de communication. Sont notamment surveillées et conservées les données relatives :

- À l'utilisation des logiciels applicatifs, pour contrôler l'accès, les modifications et suppressions de fichiers,
- Aux connexions entrantes et sortantes au réseau interne, à la messagerie et à Internet, pour détecter les anomalies liées à l'utilisation de la messagerie et

surveiller les tentatives d'intrusion et les activités, telles que la consultation de sites ou le téléchargement de fichiers ;

L'attention des utilisateurs est attirée sur le fait qu'il est ainsi possible de contrôler leur activité et leurs échanges. Des contrôles automatiques et généralisés sont susceptibles d'être effectués pour limiter les dysfonctionnements, dans le respect des règles en vigueur.

Il est précisé que chaque utilisateur pourra avoir accès aux informations enregistrées lors de ces contrôles le concernant sur demande préalable à la Direction.

De plus, les fichiers journaux énumérés ci-dessus sont automatiquement détruits dans un délai maximum de 6 mois après leur enregistrement.

Procédure de contrôle manuel

En cas de dysfonctionnement constaté par le service informatique, il peut être procédé à un contrôle manuel et à une vérification de toute opération effectuée par un ou plusieurs utilisateurs.

Le contrôle concernant un utilisateur peut porter sur les fichiers contenus sur le disque dur de l'ordinateur, sur un support de sauvegarde mis à sa disposition ou sur le réseau de la maison de soins, ou sur sa messagerie. Alors, sauf risque ou événement particulier, la Direction peut ouvrir les fichiers ou messages identifiés par l'utilisateur comme personnels ou liés à la délégation de personnel conformément à la présente charte, qu'en présence de l'utilisateur ou celui-ci dûment appelé et éventuellement représenté par un délégué du personnel.

INFORMATION ET SANCTIONS

La présente charte est affichée publiquement en annexe du règlement intérieur.

Le service informatique est à la disposition des salariés pour leur fournir toute information concernant l'utilisation du système d'information, en particulier sur les procédures de sauvegarde et de filtrage. Elle les informe régulièrement sur l'évolution des limites techniques du système d'information ainsi que sur les menaces susceptibles de peser sur sa sécurité.

Chaque utilisateur doit se conformer aux procédures et règles de sécurité édictées par le service informatique dans le cadre de la présente charte.

En cas de besoin, les salariés pourront être formés par le service informatique pour appliquer les règles d'utilisation du système d'information et de communication prévues.

Le manquement aux règles et mesures de sécurité décrites dans la présente charte est susceptible d'engager la responsabilité de l'utilisateur et d'entraîner à son encontre des avertissements, des limitations ou suspensions d'utiliser tout ou partie du système d'information et de communication, voire des sanctions disciplinaires, proportionnées à la gravité des faits concernés. Dans ce dernier cas, les procédures prévues dans le règlement intérieur et dans le Code du travail seront appliquées.

L'utilisation reconnue à des fins personnelles de certains services payants à travers le système de communication de la maison de soins donnera également lieu à remboursement de la part de l'utilisateur concerné.

