

## DROITS, DEVOIRS DES PERSONNES ÂGÉES EN INSTITUTION ET GESTION DES PLAINTES

### DROITS DES RÉSIDENTS

- Nul ne peut être admis en institution sans une information et un dialogue préalables.
- Comme pour tout citoyen adulte, la dignité, l'identité et la vie privée du résident doivent être respectées.
- Le résident a le droit d'exprimer ses choix et ses souhaits ; son droit à la parole est fondamental.
- Tout résident doit disposer de ressources personnelles. Il peut notamment utiliser librement la part de son revenu qui reste disponible.
- L'institution devient le lieu de vie du résident ; il doit disposer d'un espace personnel.
- L'institution est au service du résident. Elle s'efforce de répondre à ses besoins et de satisfaire ses désirs.
- Les visites sont autorisées à toute heure sans restriction de durée. Sur demande l'institution assure le transport des visites entre le village de Bevaix et l'EMS.
- L'institution encourage les initiatives du résident. Elle favorise les activités individuelles et développe les activités collectives (intérieures ou extérieures) dans le cadre d'un projet de vie.
- L'institution doit assurer les soins infirmiers et médicaux les plus adaptés à l'état de santé du résident. S'il est nécessaire de donner des soins à l'extérieur de l'établissement, le résident doit en être préalablement informé.
- Le résident a le droit de nommer un représentant thérapeutique qui pourra faire valoir des directives anticipées spécifiant le type de soins qu'il entendrait recevoir ou non, au cas où il ne serait plus en mesure d'exprimer sa volonté.
- A titre exceptionnel, des mesures limitatives de liberté peuvent être instaurées par l'institution. La pertinence de ces mesures est préalablement évaluée par l'équipe soignante et le médecin ; elles sont proposées au résident et/ou son représentant thérapeutique pour accord et réévaluées périodiquement selon un protocole précis.
- L'institution accueille la famille, les proches du résident et les associe à ses activités. Cette volonté d'ouverture doit se concrétiser par des lieux de rencontre et des horaires de visite souples.
- L'institution est tenue de donner toutes les informations utiles au résident, de le consulter et de lui laisser un pouvoir de décision dans tous les domaines le concernant.

**Toute personne âgée qui choisit de vivre dans un home reste un citoyen à part entière, avec ses droits, ses devoirs et ses libertés qu'il peut faire valoir en tout temps.**

### DEVOIRS DES RÉSIDENTS

**Le résident est tenu de se conformer aux règles écrites ou implicites de l'institution notamment :**

- Respecter les horaires des repas.
- Se rendre à la « Torrée » ou à l'extérieur pour fumer (fumée interdite dans les chambres).
- Faire preuve d'égards et respect envers les autres résidents et le personnel de l'institution.
- Se conformer aux règles spécifiées dans un contrat individuel établi conjointement entre le résident et ses référents.

### GESTION DES PLAINTES

Tout litige ou non-respect des droits ou devoirs du résident qui ne peut trouver de solution auprès des responsables de service doit être soumis à la direction de l'institution. Si la direction ne parvient pas à résoudre le problème à satisfaction, le résident et/ou ses proches peuvent s'adresser :

à l'Autorité de Conciliation en Matière de Santé, rue du Château 12, 2001 Neuchâtel **par écrit**

ou

au Service de la Santé Publique, rue Pourtalès 2, 2000 Neuchâtel, Tel : 032 889 62 00.