Sommaire

Présentation de l'EHPAD	page 6
2 • Les professionnels	page 8
3 • Les démarches administratives	page 9
Votre vie dans l'établissement	page 10
5 • Vos droits & devoirs	page 13
6 • Instances et démarche qualité	page 20
7 • La fin de vie	page 21
Localisation de l'établissement 4ème de	e Couverture



Annexe 1	Présentation du personnel et des instances
Annexe 2	Tarif des prestations
Annexe 3	Association Les Amis de la Maison Hospitalière Saint-Charles
Annexe 4	Programme annuel de lutte contre les infections nosocomiales
Annexe 5	Contrat d'engagement de lutte contre la douleur
Annexe 6	Conseil de la Vie Sociale



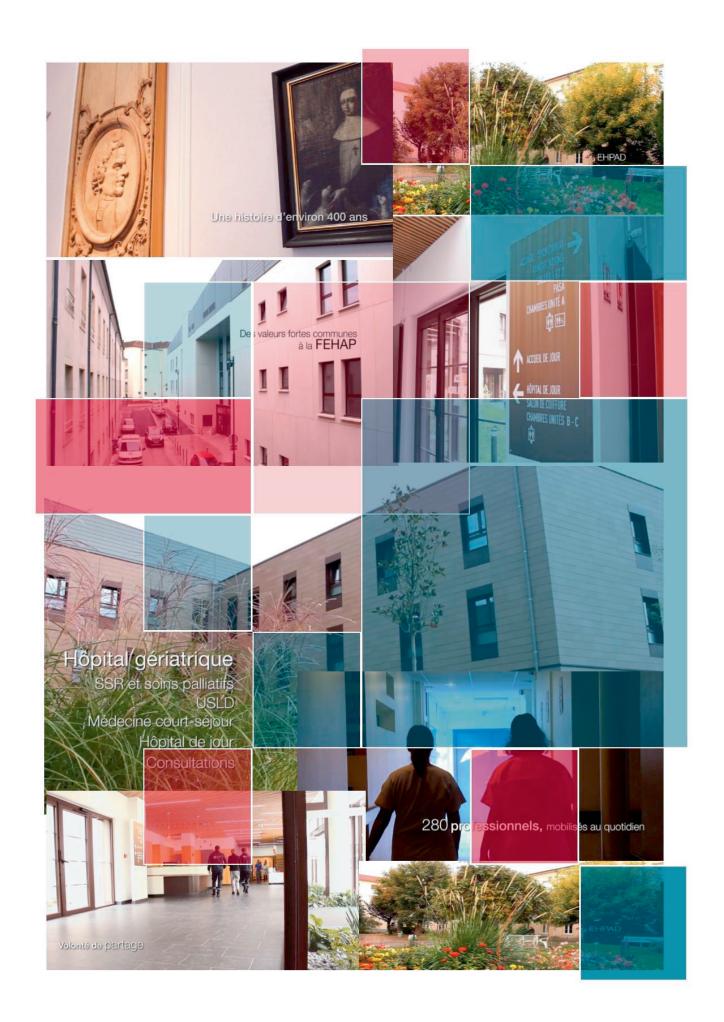
Editorial

Ce livret est réalisé à votre intention afin de vous familiariser avec les EHPAD (Établissement d'Hébergement pour Personnes Âgées Dépendantes) de l'Association Les Maisons Hospitalières et de répondre aux questions que vous vous posez durant votre séjour.

L'ensemble du personnel œuvre quotidiennement dans le but de contribuer à la qualité de ce séjour par une prise en soins de qualité. Votre avis nous intéresse. N'hésitez pas à nous faire connaître vos remarques et suggestions en vous adressant au cadre de santé, ou aux représentants du Conseil de la Vie Sociale. Vous nous aiderez ainsi à mieux répondre à vos attentes et contribuerez à notre démarche d'amélioration continue de la qualité et du service rendu aux résidents.

L'ensemble du personnel des EHPAD de l'Association Les Maisons Hospitalières vous souhaite la bienvenue et vous remercie de votre confiance.

Le Directeur



• Présentation de l'EHPAD

L'Établissement d'Hébergement pour Personnes Âgées Dépendantes (EHPAD) est un lieu de vie collectif qui accueille des personnes âgées dépendantes de plus de 60 ans (sauf dérogation). La prise en charge qui y est proposée participe à la prévention et à la compensation de la perte d'autonomie des résidents.

Histoire de l'Association Les Maisons Hospitalières

L'Association Les Maisons Hospitalières, née le 1^{er} janvier 2018 d'une fusion, trouve ses racines dans l'identité de deux associations distinctes, chacune liée à l'histoire du bassin qui l'accueille. En effet, si la **Maison Hospitalière Saint Charles** se retrouve dans un passé congréganiste, l'**Association Hospitalière Saint Eloi** est directement issue du monde ouvrier et trouve son origine dans l'évolution de la sidérurgie du bassin néodomien.

L'Association Maison Hospitalière Saint Charles

L'histoire de l'**Association Maison Hospitalière Saint-Charles** est intrinsèquement et matériellement liée à celle d'une femme, puis d'un établissement et enfin d'une association. Elle s'inscrit dans une longue tradition d'accueil et de soins. L'origine de la **Maison Hospitalière Saint-Charles** remonte en 1624 lorsque Elisabeth de RANFAING crée à Nancy "la Renfermerie", une œuvre de charité dont la vocation est d'accueillir "les filles perdues". En 1631, elle fonde son monastère "la Maison Notre Dame du Refuge". Le couvent traverse les crises de l'histoire de Nancy. En 1801, le Refuge est attribué au Département qui y installe un dépôt de mendicité. En 1804, l'administration de la structure est confiée aux religieuses des sœurs de Saint-Charles.

Puis l'établissement devient en 1817 Maison Départementale de Secours qui prend en charge malades et parturientes et construit en 1870 son Bâtiment de la Maternité. L'année 1880 voit la création d'une clinique des maladies cutanées et d'une clinique des maladies syphilitiques. Après la guerre de 1939-1945, la Maison Départementale de Secours connait d'importants travaux de modernisation et de réaménagement, et se tourne alors vers sa vocation actuelle qu'est la prise en charge de la personne âgée. La première clinique de maladies des vieillards de la Faculté de Médecine est ainsi créée.

En 1966, l'Association Maison Hospitalière Saint-Charles voit le jour et sa gestion est confiée à des laïques à partir de 1976. Entre 2013 et 2017, le Bâtiment Grand Cœur est érigé. En 2018, le site de Nancy se dote de l'Accueil de Jour et du PASA (Pôle d'Activités et de Soins adaptés).

L'Association Hospitalière Saint Eloi

À Neuves-Maisons, en 1892, Victor de LESPINATS, administrateur délégué de la Société Métallurgique de Commentry et Châtillon crée une infirmerie à l'usage des ouvriers des usines sidérurgiques.

Au fur et à mesure du temps, elle se transforme en dispensaire pour accueillir les familles des ouvriers, mais aussi des personnes extérieures.

Les bouleversements économiques engendrés par la baisse croissante des activités industrielles poussent la société des Aciéries et Tréfileries, dans le cadre de sa politique de désengagement de ses activités extraindustrielles, à se séparer de sa clinique. Elle en confie la gestion en 1972 à une association qui se dénommera, à partir de 1976, **Association Hospitalière Saint-Eloi**.

Le 1^{er} janvier 2018, la Maison Hospitalière Saint Charles de Nancy fusionne avec l'Association Hospitalière Saint-Eloi de Neuves-Maisons pour donner naissance à l'Association Les Maisons Hospitalières.



Les valeurs de l'Etablissement

L'Association Les Maisons Hospitalières est un établissement associatif (privé à but non lucratif). Sa mission est d'assurer l'assistance médicale, les soins et l'hébergement des personnes âgées qui lui sont confiées.

L'établissement développe, de façon désintéressée et transparente, ses activités au service du bien public et de l'intérêt général et garantit l'accès aux soins pour toutes les personnes âgées.

L'histoire de l'établissement est le gage de cette tradition d'accueil et de soins, toujours présente aujourd'hui. Il s'appuie également sur un certain nombre de valeurs, ce qui, tout naturellement, explique son adhésion à la Fédération des Établissements Hospitaliers et d'Aide à la Personne (FEHAP) et le caractérise en tant qu'Établissement de Santé Privé d'Intérêt Collectif (ESPIC) :

- Des valeurs universelles d'humanisme favorisant l'intérêt général avant l'intérêt particulier et plaçant l'individu au cœur de son projet
- Une philosophie de pensée et d'actions basée sur la liberté de choix, un égal accès aux soins et à l'hébergement pour les résidents
- Des valeurs professionnelles et une éthique respectueuses des publics accueillis, de leur famille et des professionnels exerçant dans l'établissement

2 • Les professionnels

L'EHPAD est un lieu de vie mais aussi un lieu de soin. Vous bénéficiez d'une surveillance continue grâce à un système d'appel malade et à la présence d'une équipe de professionnels de santé la nuit et le week-end. L'équipe soignante assistée de différents acteurs en lien avec l'EHPAD vous accompagnera dans votre nouveau lieu de vie et dans votre quotidien.

Médecin coordonnateur

Il/Elle est notamment chargé(e) de la coordination des soins en lien avec les médecins libéraux et l'équipe soignante en vue de l'élaboration des différents projets et des différents accompagnements personnalisés.

Médecin traitant

Vous conservez le libre choix de votre médecin traitant. Vous pouvez, si vous en faites la demande, être pris en charge par les médecins de l'établissement.

Cadre de santé

Un(e) cadre de santé responsable de l'organisation du service est à votre écoute et à celle de vos proches, pour toute question relative à votre séjour et à votre prise en charge.

Infirmier(ère) Diplômé(e) d'État (IDE)

Il/Elle est en charge de votre suivi et de votre accompagnement au quotidien. Il/Elle coordonne, organise et supervise vos activités dans leur globalité. Il/Elle assure les soins et a un rôle relationnel auprès de vous et de vos proches.

Aide-Soignant(e) (AS)

Il/Elle assiste l'infirmier(ère) et assure vos besoins essentiels d'alimentation, d'hygiène et de confort.

Agent des Services de Soins (ASS)

II/Elle veille à la propreté des locaux et aux tâches hôtelières du service.

Brancardier(ère) (site de Nancy)

Il/Elle vous accompagne pour vos déplacements à l'intérieur de l'établissement.

Equipe de Pharmacie à Usage Intérieure (PUI)

Elle est composée des pharmaciens et des préparateurs(trices) en pharmacie. Elle est responsable de l'approvisionnement, de la préparation et de la dispensation des médicaments et des dispositifs médicaux.

Equipe de radiologie (site de Nancy) :

Elle est composée du médecin radiologue et d'un(e) manipulateur(trice) en radiologie.

Psychologue

Il/Elle vous aide et vous accompagne, ainsi que vos proches, à votre entrée dans l'établissement et établit avec vous votre projet de vie personnalisé. Il/Elle est également à votre écoute et celle de vos proches pour tout soutien psychologique.

Diététicien(ne)

Il/Elle établit, sur prescription médicale, la composition des régimes et s'assure de la qualité nutritionnelle des repas.

Ergothérapeute

Il/Elle vous évalue et vous aide à préserver et à développer votre indépendance, votre autonomie dans l'environnement quotidien.

Enseignant(e) en activités physiques adaptées (site de Neuves Maisons)

Il/Elle propose des situations motrices d'enseignement qui utilisent des activités physiques dans des conditions techniques et matérielles adaptées à la situation et à la sécurité des personnes prises en charge. Son objectif principal est de rééduquer, réadapter ou éduquer.

Assistant(e) social(e)

Il/Elle vous vient en aide ainsi qu'à vos proches, pour établir vos droits aux aides sociales et vous accompagne dans toutes vos démarches sociales.

Animateur(trice)

Il/Elle vous propose au quotidien des moments d'échanges et de rencontres au sein et en dehors de l'établissement en collaboration avec des bénévoles et des intervenants extérieurs.

Equipe administrative et logistique

Elle regroupe les différents personnels administratifs, de cuisine, de blanchisserie (site de Nancy), de maintenance et d'entretien des locaux.

Aumônier (site de Nancy)

Il/elle a la charge d'assurer le service du culte auquel il/elle appartient et d'assister les résidents qui en font la demande ou par l'intermédiaire de leur famille, d'être à l'écoute des personnes malades, âgées et de ceux qui les entourent.

L'établissement accueille également de nombreux étudiants en stage (internes, externes, aide-soignant(e)s, infirmier(ère)s, ergothérapeutes, élèves en Bac Professionnel Accompagnement, Soins et Services à la Personne...)

Les différents professionnels sont identifiables (fonction, nom et prénom) par une inscription sur leurs tenues.

3 • Les démarches administratives

Les formalités administratives à l'admission

Au moment de l'entrée, nous vous demandons de vous présenter à l'accueil, vous ou un de vos proches, muni impérativement de :

- ✓ Votre carte vitale
- ✓ Votre carte de mutuelle ou d'assurance ou votre attestation de complémentaire santé solidaire (anciennement CMUC ou ACS).
- ✓ Une pièce d'identité valide (carte nationnale d'identité, passeport, carte de séjour).

Les secrétaires de l'accueil sont à votre écoute pour vous fournir tous les renseignements administratifs utiles à votre séjour.

L'accueil des personnes les plus démunies

Pour toute question concernant le financement de votre séjour, vous pouvez prendre contact avec l'assistant(e) social(e) de l'établissement.



4 • Votre vie dans l'établissement

Nous désirons vous offrir le meilleur confort possible au sein de l'Association Les Maisons Hospitalières.

Ainsi nous vous proposons un ensemble de services pour vous accompagner tout au long de votre séjour.

Votre projet de vie personnalisé

Pour chaque résident, un projet d'accompagnement personnalisé est rédigé, en recherchant vos attentes et désirs, mais également vos habitudes de vie.

Ce projet s'organise à votre entrée dans l'établissement, avec le/la psychologue et les différents professionnels de l'EHPAD, au cours d'une rencontre avec vous et vos proches.

Ce projet porte sur votre qualité de vie au sein de l'établissement et s'actualise selon vos souhaits, tout au long de votre séjour.

Les services à votre disposition

Chambre

Selon votre état de santé et nos possibilités, vous occuperez une chambre à un ou deux lits.

Bien que du mobilier soit présent dans votre chambre, la personnalisation de celle-ci est laissée à votre initiative et à celle de vos proches, en accord avec le/la cadre de santé.

Un état des lieux est réalisé lors de votre admission, et la clef de votre chambre vous est remise, le cas échéant.

Télévision

Il vous est possible d'apporter votre télévision personnelle.

Téléphone

Les chambres sont munies de prises téléphoniques permettant l'utilisation d'un téléphone. Une caution vous sera demandée pour le prêt d'un poste sur le site de Nancy. Un abonnement mensuel vous est facturé. L'utilisation des téléphones portables est également autorisée au sein de votre chambre.

Repas

Les Maisons Hospitalières sont particulièrement attentives à la qualité des repas que son propre personnel cuisine pour vous.

Votre appétit et les exigences relatives à votre santé sont pris en compte par notre équipe de cuisiniers, dans l'élaboration des menus, ceci en accord avec les médecins. Selon votre état de santé et l'organisation du service, vos repas sont servis soit en salle à manger, soit en chambre.

Des diététicien(ne)s établissent sur prescription médicale, la composition des régimes et s'assurent de la qualité nutritionnelle des repas.

Les horaires de repas sont les suivants :

Petit déjeuner	A partir de 7 H 00
Déjeuner	A partir de 12 H 00
Goûter	A partir de 15 H 30
Diner	A partir de 18 H 00

LES MAISONS HOSPITALIÈRES



Linge

Sur le site de Nancy: l'entretien du linge personnel est pris en charge par l'établissement, dans notre propre service de lingerie. Afin d'éviter tout désagrément ainsi que d'éventuelles pertes, il est demandé de marquer votre linge dès votre entrée et de veiller personnellement à l'entretien des textiles délicats (thermolactyl, laine, cachemire). Le linge plat (linge de lit, de toilette et de table) est fourni par l'établissement.

Sur le site de Neuves-Maisons : l'entretien du linge personnel, y compris le linge de toilette et de table, est laissé à la charge des familles. Toutefois, un prestataire extérieur peut être sollicité. Le linge de lit est traité par l'établissement.

Courrier

L'acheminement de votre courrier est assuré quotidiennement par nos soins. Pour plus de facilité, veuillez préciser à vos correspondants le nom du service dans lequel vous résidez.

Argent & objets personnels

L'établissement déconseille d'apporter une somme d'argent importante et des objets précieux. Si vous ne pouvez faire autrement, il vous sera proposé de les déposer au coffre de l'accueil et de les retirer entre 14H et 16H (à l'exception du dimanche et des jours fériés mais aussi du samedi pour le site de Neuves Maisons).

Toute personne qui décide de conserver auprès d'elle des objets non indispensables à son séjour en garde la responsabilité totale en cas de vol, de perte ou de détérioration.

Il est formellement interdit d'avoir des objets tranchants ou des armes au sein de l'établissement.

Tarif des prestations

Les tarifs sont affichés dans les services, sur le site internet et joints au présent livret.



Les informations utiles







Médicaments

Les médicaments sont préparés par la pharmacie à usage intérieur (PUI) et distribués lors des repas. Il est inutile d'apporter vos médicaments personnels dans l'établissement.

Horaires de Visite

Vos proches peuvent venir vous rendre visite tous les jours dans votre chambre ou les locaux communs de 13H30 à 20H00.

Des dérogations aux horaires de visite peuvent être autorisées en accord avec le cadre de santé du service et le directeur.

Animation

L'animation à l'Association Les Maisons Hospitalières, au même titre que les soins, est primordiale. Cette dernière ne vise pas seulement à distraire les résidents ou à occuper leur temps libre mais bien à maintenir une vie sociale au sein de l'établissement, en préservant leurs capacités et en développant des projets.

Dans ce cadre, l'animation répond, dans la mesure du possible, aux attentes du résident et est personnalisée, en lien avec son histoire et ses habitudes de vie.

Elle doit être l'occasion pour les personnes âgées accueillies qui le désirent de se retrouver pour discuter, passer un moment convivial, sortir de l'isolement de la chambre et garder contact avec la vie extérieure.

Par ailleurs, l'animation n'est pas l'unique affaire des animatrices. Tous les intervenants (personnels soignants, familles, bénévoles), chacun à sa manière, participent autour du résident à l'animation et à la vie sociale à l'intérieur et à l'extérieur de l'établissement.

Exercice du culte

Vous pouvez demander la visite d'un ministre du culte de votre confession. Vous trouverez des informations complémentaires auprès du cadre de santé de l'EHPAD ou de l'accueil de l'établissement.

Sorties et Absences

Après avis médical, vous êtes libre d'aller et venir. Pour votre sécurité, il est demandé de signaler aux personnels soignants lorsque vous quittez l'établissement. Il est tout à fait possible d'organiser une sortie d'une ou plusieurs journées avec vos proches.

Bracelet d'identification

Pour vous identifier lors des sorties en activités extérieures, un bracelet d'identification pourra vous être proposé.

Vos services extérieurs

Des prestataires externes (coiffeur, pédicure, kinésithérapeute ...) peuvent intervenir au sein de l'établissement. Vous en ferez la demande auprès du cadre de santé. Certaines interventions nécessitent une prescription médicale.

Cafétéria

Des distributeurs automatiques de boissons et d'en-cas sont disponibles dans l'enceinte du Bâtiment Historique et au rez-de-chaussée du Bâtiment Grand Cœur, au niveau de l'accueil, pour le site de Nancy.

Un distributeur est disponible au sein du SSR, sur la mezzanine du 1^{er} étage, pour le site de Neuves-Maisons.

5 • Vos droits & devoirs



Les principales règles du respect de la vie collective interne de l'établissement

Vivre ensemble

Les Maisons Hospitalières sont un lieu de repos. La tranquillité de vos voisins de chambre doit être respectée. Le niveau sonore des appareils de radio et de télévision doit être modéré.

La plus grande courtoisie à l'égard du personnel, comme des autres patients, est indispensable.

Il convient de respecter les équipements mis à votre disposition.

Tabac dans les lieux affectés à l'usage collectif

En application des **articles L 3512-8 et L. 3513-6 du Code de la Santé Publique**, et afin de préserver votre santé, votre sécurité et celle des autres, il n'est pas autorisé de fumer ou de vapoter dans les locaux et dans l'enceinte (cours et jardins) de l'Association Les Maisons Hospitalières.

Denrées alimentaires, boissons et produits illicites...

Il n'est pas possible, sauf autorisation spéciale du médecin, de se faire remettre des denrées, boissons ou médicaments. Un aliment mal conservé peut provoquer une infection digestive grave.

L'introduction de boissons alcoolisées et de produits illicites à l'intérieur de l'établissement est formellement interdite.

La prise de médicament n'est pas compatible avec l'ingestion d'alcool.

Animaux

Les animaux domestiques ne sont pas autorisés en visite au sein de l'établissement.

Le respect du droit à l'image

Nous pouvons être amenés à solliciter le résident accueilli pour répondre à une interview, être photographié ou filmé pour un documentaire à destination du grand public. Chacun a toute liberté de refuser. Un document vous est remis à cet effet, dans le contrat de séjour.

Alerte incendie

Afin d'éviter tout risque d'incendie, il est formellement interdit d'apporter, dans votre chambre, bougies, grille-pain, cafetière électrique, fer à repasser ...

Les consignes de sécurité ainsi que les plans d'évacuation sont affichés dans chaque service. Le personnel est formé pour assurer la sécurité des personnes.

Chacun doit, sans délai, informer le personnel d'un départ de feu.



Protection des données à caractère personnel

L'Association Les Maisons Hospitalières s'engage à respecter la réglementation en vigueur applicable au traitement de données à caractère personnel et, en particulier, le règlement (UE) 2016/679 du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016 applicable à compter du 25 mai 2018 (ci-après, le règlement européen sur la protection des données).

Les données à caractère personnel traitées sont :

- L'état civil
- Le numéro de sécurité sociale
- Les éléments relatifs à la santé
- Les éléments relatifs à la situation sociale
- Les éléments relatifs aux habitudes de vie

Les catégories de personnes concernées par le traitement des données à caractère personnel sont :

- Les patients
- Les résidents
- Les proches désignés par les patients/résidents

L'Association Les Maisons Hospitalières traite les données uniquement pour les seules finalités qui sont énoncées ci-après.

Elle s'engage à garantir la confidentialité des données à caractère personnel traitées dans le cadre de la prise en charge des patients/résidents.

La nature des opérations réalisée sur les données est :

- Le recueil par les personnels habilités
- Le stockage sur supports papier et/ou informatisés
- L'utilisation exclusive par les personnels de l'Etablissement
- La destruction dans les conditions prévues par la réglementation en vigueur relative au dossier patient/résident

Les finalités du traitement sont :

- L'admission des patients/résidents
- La gestion des données de santé et des données sociales
- La gestion des habitudes de vie
- La sortie des patients/résidents

Elle veille à ce que les personnes autorisées à traiter les données à caractère personnel :

- s'engagent à respecter la confidentialité ou soient soumises à une obligation légale appropriée de confidentialité
- reçoivent la formation nécessaire en matière de protection des données à caractère personnel Les données ne sont pas transférées vers un pays hors Union Européenne.

Les personnes concernées par le recueil des données à caractère personnel disposent d'un droit d'accès, de rectification et peuvent aussi s'opposer pour des motifs légitimes à la collecte de leurs données. Pour ce faire, elles doivent prendre contact avec :

DELEGUE A LA PROTECTION DES DONNEES

Association Les Maisons Hospitalières 90 rue des Ponts 54000 NANCY TEL: 03 83 17 58 00

directionadjointe@almh.fr

Une réponse sera transmise dans les meilleurs délais.

LES MAISONS HOSPITALIÈRES

Règles d'accessibilité aux informations personnelles et dossier médical

(Cf. articles L. 1111-7 et R. 1111-2 à R. 1111-9 du code de la santé publique)

Un dossier médical est constitué au sein de l'établissement. Il comporte toutes les informations de santé vous concernant. Il est conservé à minima 20 ans, à compter de la date de votre dernier séjour ou de votre dernière consultation externe. Il vous est possible d'accéder à ces informations, en faisant la demande auprès de la Direction. Ces informations peuvent vous être communiquées soit directement, soit par l'intermédiaire d'un médecin que vous choisissez librement.

Vous pouvez également consulter sur place votre dossier, avec ou sans accompagnement d'un médecin, selon votre choix. Les informations ainsi sollicitées ne peuvent être mises à votre disposition avant un délai minimum de quarante-huit heures après votre demande et doivent vous être communiquées au plus tard dans les huit jours.

Si toutefois les informations datent de plus de cinq ans, ce délai est porté à deux mois. Si vous choisissez de consulter le dossier sur place, cette consultation est gratuite. Si vous souhaitez obtenir copie de tout ou partie des éléments de votre dossier, les frais, limités au coût de reproduction (et d'envoi, si vous souhaitez un envoi à domicile) sont à votre charge.

Directives anticipées, personne de confiance, personne qualifiée

Directives anticipées (cf. Articles I.1111-11 et suivants du code de la santé publique)

Toute personne majeure peut, si elle le souhaite, rédiger des directives anticipées pour le cas où, en fin de vie, elle serait hors d'état d'exprimer sa volonté. Ces directives anticipées expriment la volonté de la personne relative à sa fin de vie en ce qui concerne les conditions de la poursuite, de la limitation, de l'arrêt ou du refus de traitement ou d'acte médicaux. Elles s'imposent au médecin pour toute décision d'investigation, d'intervention ou de traitement, sauf en cas d'urgence vitale pendant le temps nécessaire à une évaluation complète de la situation et lorsque les directives anticipées apparaissent manifestement inappropriées ou non conformes à la situation médicale. Elles ont une durée de validité illimitée et demeurent modifiables à tout moment.

Si vous souhaitez que vos directives anticipées soient prises en compte, sachez les rendre accessibles au médecin qui vous prendra en charge au sein de l'établissement : confiez-les-lui ou signalez leur existence et indiquez les coordonnées de la personne à laquelle vous les avez confiées.

• Personne de confiance (cf. Article I.311-5-1 Du code de l'action sociale et des familles)

Vous pouvez, si vous le souhaitez désigner « une personne de confiance » que vous choisissez librement dans votre entourage. Si vous en faites la demande, elle pourra vous accompagner dans vos démarches et assister à vos entretiens médicaux : ainsi elle pourrait éventuellement vous aider à prendre des décisions.

Dans le cas où, votre état de santé ne vous permettrait pas de donner votre avis ou de faire part de vos décisions aux personnes qui vous soignent, l'équipe qui vous prend en charge consultera en priorité la personne de confiance que vous aurez désignée. L'avis ainsi recueilli auprès de la personne de confiance guidera le médecin pour prendre ses décisions. Enfin, votre personne de confiance pourra vous accompagner en cas de difficultés, dans la connaissance et la compréhension de vos droits. Sachez que vous pouvez annuler votre désignation ou en modifier les termes à tout moment.

• Personne qualifiée (cf. Article I.311-5 Du code de l'action sociale et des familles)

Vous pouvez faire appel, en vue de vous aider à faire valoir vos droits, à une personne qualifiée choisie sur une liste établie conjointement par le représentant de l'état dans le département, le directeur de l'agence régionale de santé et le conseil départemental. La personne qualifiée est donc un intermédiaire ou médiateur entre les résidents et l'établissement. Vous trouvez la liste des personnes qualifiées du territoire de Nancy-Couronne et Terres de Lorraine affichée dans chaque service.

• Plaintes et réclamations Si vous n'êtes pas satisfait de votre prise en charge, nous vous invitons à vous adresser directement au responsable du service concerné. Si cette première démarche ne vous apporte pas satisfaction vous pouvez adresser un courrier au directeur d'établissement à l'adresse suivante :

DIRECTION

Association Les Maisons Hospitalières 90 rue des Ponts, 54000 NANCY

LES MAISONS HOSPITALIÈRES



Arrêté du 8 septembre 2003 relatif à la charte des droits et libertés de la personne accueillie mentionnée à l'article L.311-4 du code de l'action sociale et des familles.

Article 1er : 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.

Article 2 : Droit à une prise en charge ou à 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.

Article 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 œuvrant 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

Article 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. Lorsque l'expression par la personne d'un choix ou d'un consentement éclairé n'est pas possible en raison de son jeune âge, ce choix ou ce consentement est exercé par la famille ou le représentant légal auprès de l'établissement, du service ou dans le cadre des autres formes de prise en charge et d'accompagnement. Ce choix ou ce consentement est également effectué par le représentant légal lorsque l'état de la personne ne lui permet pas de l'exercer directement. 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.

Article 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.



Article 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.

Article 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.

Article 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.

Article 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.

Article 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.

Article 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.

Article 12 : Respect de la dignité de la personne et de son intimité

Le respect de la dignité et de l'intégrité de la personne est garanti. 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.

Lutte contre la discrimination : L'Association les Maisons Hospitalières a désigné la Commission Des Usagers comme instance de recours interne pour les personnes se sentant victime de discrimination. Elle peut être contactée aux coordonnées suivante :

SECRETARIAT MEDICAL/CDU

Association Les Maisons Hospitalières - 90 rue des Ponts, 54000 NANCY
Mail : sec.medical@almh.fr

Charte des Droits & Libertés de la personne âgée en situation de handicap ou de dépendance

Lorsqu'il sera admis et acquis que toute personne âgée en situation de handicap ou de dépendance est respectée et reconnue dans sa dignité, sa liberté, ses droits et ses choix, cette charte sera appliquée dans son esprit.

(1) Choix de vie

Toute personne âgée devenue handicapée ou dépendante est libre d'exercer ses choix dans la vie quotidienne et de déterminer son mode de vie.

2 Cadre de vie

Toute personne âgée en situation de handicap ou de dépendance doit pouvoir choisir un lieu de vie (domicile personnel ou collectif) adapté à ses attentes et à ses besoins.

3 Vie sociale et culturelle

Toute personne âgée en situation de handicap ou de dépendance conserve la liberté de communiquer, de se déplacer et de participer à la vie en société.

4 Présence et rôle des proches

Le maintien des relations familiales, des réseaux amicaux et sociaux est indispensable à la personne âgée en situation de handicap ou de dépendance.

5 Patrimoine et revenus

Toute personne âgée en situation de handicap ou de dépendance doit pouvoir garder la maîtrise de son patrimoine et de ses revenus disponibles.

6 Valorisation de l'activité

Toute personne âgée en situation de handicap ou de dépendance doit être encouragée à conserver des activités.

7 Liberté d'expression et liberté de conscience

Toute personne doit pouvoir participer aux activités associatives ou politiques ainsi qu'aux activités religieuses et philosophiques de son choix.

fng

Fondation Nationale de Gérontologie 49, rue Mirabeau – 75016 PARIS Tel: 01 55 74 67 00 – www.fng.fr

8 Préservation de l'autonomie

La prévention des handicaps et de la dépendance est une nécessité pour la personne qui vieillit.

9 Accès aux soins et à la compensation des handicaps

Toute personne âgée en situation de handicap ou de dépendance doit avoir accès aux conseils, aux compétences et aux soins qui lui sont utiles.

10 Qualification des intervenants

Les soins et les aides de compensation des handicaps que requièrent les personnes malades chroniques doivent être dispensés par des intervenants formés, en nombre suffisant, à domicile comme en institution.

11 Respect de la fin de vie

Soins, assistance et accompagnement doivent être procurés à la personne âgée en fin de vie et à sa famille.

(12) La recherche : une priorité et un devoir

La recherche multidisciplinaire sur le vieillissement, les maladies handicapantes liées à l'âge et les handicaps est une priorité. C'est aussi un devoir.

(13) Exercice des droits et protection juridique de la personne vulnérable

Toute personne en situation de vulnérabilité doit voir protégés ses biens et sa personne.

(14) L'information

L'information est le meilleur moyen de lutter contre l'exclusion.



Charte de Bientraitance

(Mobiqual)

Dix propositions

- Repérer et respecter autant que possible le choix des résidents : horaires (lever, Article 1 toilette, petit-déjeuner, changes, activités personnelles, coucher, visites), voisins de table, habits, animations, etc
- **Article 2** Maintenir un environnement olfactif agréable.
- Article 3 Favoriser un environnement sonore signifiant (nature et volume des bruits réfléchis, bruits naturels, éviter les bruits désagréables inutiles)
- Article 4 Faire sortir les résidents en extérieur au moins une demi-heure par semaine
- **Article 5** Respecter autant que possible la liberté de circuler de chacun
- Article 6 Limiter à douze heures maximum le délai entre le repas du soir et le petit-déjeuner
- **Article 7** En cas d'appel, annoncer un délai et le respecter
- **Article 8** Définir un temps minimal pour la toilette
- **Article 9** Evaluer le degré de satisfaction des familles et des résidents
- Article 10

 Désigner un professionnel référent pour chaque résident, chargé du recueil des plaintes, de leur transmission et de leur suivi

Alma 54

B.P. 40349 - 54006 NANCY Cedex/mail: contact@alma54.fr

L'association ALMA 54 a pour objet d'apporter des réponses au problème de la maltraitance des personnes âgées et des personnes handicapées et d'organiser en leur faveur ainsi qu'à leur famille et par tous les moyens appropriés, un dispositif d'aide et de soutien, notamment par la mise en place d'un réseau d'écoute des signalements de maltraitance des personnes âgées et des personnes handicapées, qu'elles soient en institutions ou à domicile. Le ressort de compétences est le Département de Meurthe et Moselle sous réserve des délégations.

6 • Les instances et la démarche qualité de l'établissement

Engagement de l'Association Les Maisons Hospitalières dans une démarche qualité / gestion des risques :

Conformément à la réglementation, l'association s'est engagée dans une démarche d'amélioration continue de la qualité, de la sécurité des soins et du service rendu, et de la gestion des risques. Cette démarche permet à l'établissement de vous proposer des prestations de qualité et en toute sécurité.

Structuration de la démarche qualité / gestion des risques de l'établissement :

Différentes instances contribuent à la définition et à la mise en œuvre de la politique Qualité/Gestion des Risques :

Instance	Missions
Le COmité des Vigilances, des RISques et de la Qualité (COVIRISQ)	 Organise la démarche qualité au sein de l'établissement Suit l'état d'avancement du Programme d'Amélioration de la Qualité et de la Sécurité des Soins et du service rendu (PAQSS) Assure la gestion globale de tous les risques pouvant survenir au sein de l'établissement et coordonne les différentes vigilances mises en place
Le Conseil de la Vie Sociale (CVS)	Donne son avis et émet des propositions sur toute question intéressant le fonctionnement de l'EHPAD et l'USLD (vie quotidienne, activités, animations, nature et prix des services rendus) Ses avis et propositions font l'objet d'un relevé de conclusions qui est affiché dans les services. Il est également joint à la facture
La Commission Des Usagers (CDU)	 Veille au respect des droits des usagers et contribue à l'amélioration de l'accueil et de la prise en charge des personnes hospitalisées et de leurs proches Est nommée comme instance de recours pour les personnes se sentant victimes de discrimination Facilite vos démarches, notamment en cas de réclamation, de plainte ou de situation de dommage lié aux soins Rédige chaque année un rapport sur son activité et sur le respect des droits des usagers au sein de l'établissement Vous trouverez les coordonnées des Représentants des Usagers de la CDU en annexe de ce livret.
Groupe de réflexion éthique	 A vocation à aider et faciliter la décision des professionnels de l'établissement qui ont à résoudre des questionnements d'ordre éthique à l'occasion de l'exercice de leur activité, notamment dans leurs rapports avec les patients et leur famille Promeut une démarche de Bientraitance dans l'ensemble de l'établissement

Évaluation continue de la qualité et de la sécurité des soins

Évaluation interne / Évaluation externe

L'EHPAD bénéficie d'évaluations internes qui ont pour objet d'évaluer la qualité des soins et du service rendu offerts aux résidents, selon une démarche participative et collective, associant les usagers et leur famille, le personnel, les bénévoles et la Direction. A l'issue de cette auto-évaluation, un plan d'actions est dégagé et un rapport d'évaluation interne est transmis aux autorités de tutelles délivrant l'autorisation de fonctionnement de l'EHPAD (Agence Régionale de Santé et Conseil Départemental).

En appui de son évaluation interne, l'EHPAD satisfait à une évaluation externe réalisée par un organisme extérieur habilité par l'HAS (Haute Autorité de Santé). Les résultats de cette évaluation externe sont transmis aux autorités de tutelle. En complément, l'évaluation de la satisfaction des résidents sur les prestations proposées (alimentation, entretien du linge

sur le site de Nancy, animations) fait l'objet d'enquêtes ponctuelles.

7 ■ La fin de vie

Les Maisons Hospitalières sont présentes tout au long de votre séjour mais également jusqu'à la fin de votre vie, tout en accompagnant vos proches.

Les soins d'accompagnement

Les soins d'accompagnement peuvent être dispensés dans l'ensemble de l'établissement par du personnel médical et paramédical formé.

Les soins palliatifs

Nous disposons sur le site de Nancy de 6 lits identifiés Soins Palliatifs.

• Qu'appelle-t-on les soins palliatifs ?

Les soins palliatifs sont des soins actifs délivrés dans une approche globale de la personne atteinte d'une maladie grave, évolutive ou terminale. L'objectif des soins palliatifs est de soulager les douleurs physiques en prodiguant des soins de confort et également de prendre en compte la souffrance psychologique, sociale et spirituelle de la personne.

Les soins palliatifs et l'accompagnement des patients sont interdisciplinaires. Ils s'adressent à la personne en fin de vie en tant que personne, à sa famille et à ses proches, à domicile ou en institution.

Des bénévoles formés à l'écoute de la personne malade et de son entourage, interviennent également dans l'établissement.

À quelles conceptions éthiques se réfèrent les soins palliatifs et l'accompagnement ?

Les soins palliatifs et l'accompagnement considèrent le patient comme un être vivant et la mort comme un processus naturel. Les professionnels qui dispensent des soins palliatifs cherchent à éviter les investigations et les traitements déraisonnables (communément appelés acharnement thérapeutique).

Ils s'efforcent de préserver la meilleure qualité de vie possible jusqu'au décès et proposent un soutien aux proches en deuil.

• Exercice du culte

Au sein de l'établissement, un aumônier a pour mission d'assurer le "service du culte auquel il appartient" et d'assister les résidents qui en font la demande ou par l'intermédiaire de leur famille, ou ceux qui lors de leur admission ont souhaité déclarer "appartenir à tel ou tel culte".

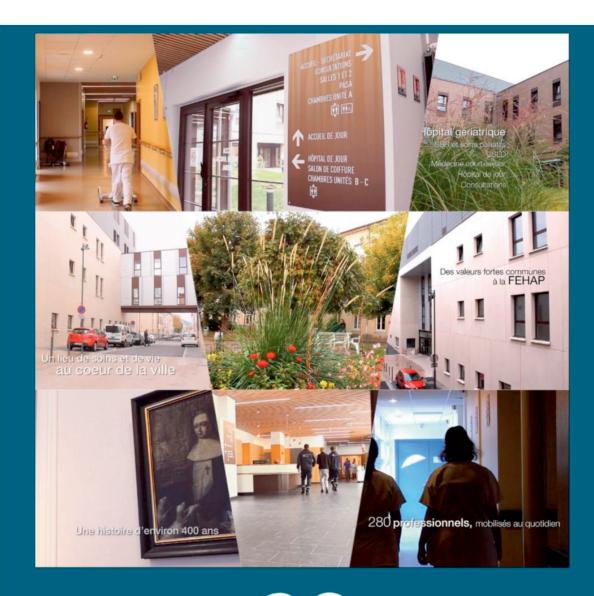
Toutefois, à la demande du résident ou de sa famille, un ministre du culte exerçant à l'extérieur de l'établissement pourra intervenir à son chevet sans que jamais nul ne puisse en faire reproche au résident, à la famille ou aux religieux.

La chambre mortuaire

Nous disposons sur le site de Nancy d'une chambre mortuaire, ainsi que d'une chapelle à disposition de vos proches pour les cérémonies religieuses (à charge des proches d'organiser la cérémonie).

Une plaquette concernant les renseignements utiles en ces circonstances est disponible à l'accueil du site de Nancy.







Nancy • Neuves-Maisons

Hôpital gériatrique, EHPAD & SSIAD