LES MAISONS HOSPITALIÈRES

Nancy • Neuves-Maisons

Hôpital gériatrique, EHPAD & SSIAD

Hôpital gériatrique

Nancy

Neuves-Maisons

Livret d'Accueil

Sommaire

1 • Présentation de l'Hôpital gériatrique page 5

2 • Les professionnels page 8

3 • Les démarches administratives page 9

4 • Les modalités de séjour page 10

5 • Les conditions de sortie et fin de séjour page 11

6 • Vos droits & devoirs page 12

7 • Instances et démarche qualité page 18

8 • La fin de vie page 21

Localisation de l'établissement 4ème de Couverture

Annexes

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 liées aux soins

Annexe 5 Contrat d'engagement de lutte contre la douleur

Annexe 6 Conseil de la Vie Sociale (CVS)

Annexe 7 Indicateurs pour l'amélioration de la Qualité et de la Sécurité des Soins (IQSS)

Annexe 8 Commission Des Usagers (CDU)

Editorial

Ce livret est réalisé à votre intention afin de vous familiariser avec l'hôpital gériatrique de l'Association Les Maisons Hospitalières et de répondre aux questions que vous vous posez durant votre hospitalisation.

L'ensemble du personnel œuvre quotidiennement pour vous assurer une prise en soins de qualité, en vue de vous offrir les meilleures conditions de séjour. Votre avis est important. N'hésitez pas à nous faire connaître vos remarques et suggestions en vous adressant au cadre de santé, et en remplissant le questionnaire de satisfaction du patient qui vous sera remis avant votre sortie de l'établissement. Vous nous aiderez ainsi à mieux répondre à vos attentes et contribuerez à notre démarche d'amélioration continue de la qualité des soins et du service rendu aux patients.

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

Le Directeur

❶. Présentation de l'hôpital gériatrique

L'Association Les Maisons Hospitalières s'inscrit dans une longue tradition d'accueil et de soins.

Histoire de l'Association Les Maisons Hospitalières

L'Association Les Maisons Hospitalières, née le 1er 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).

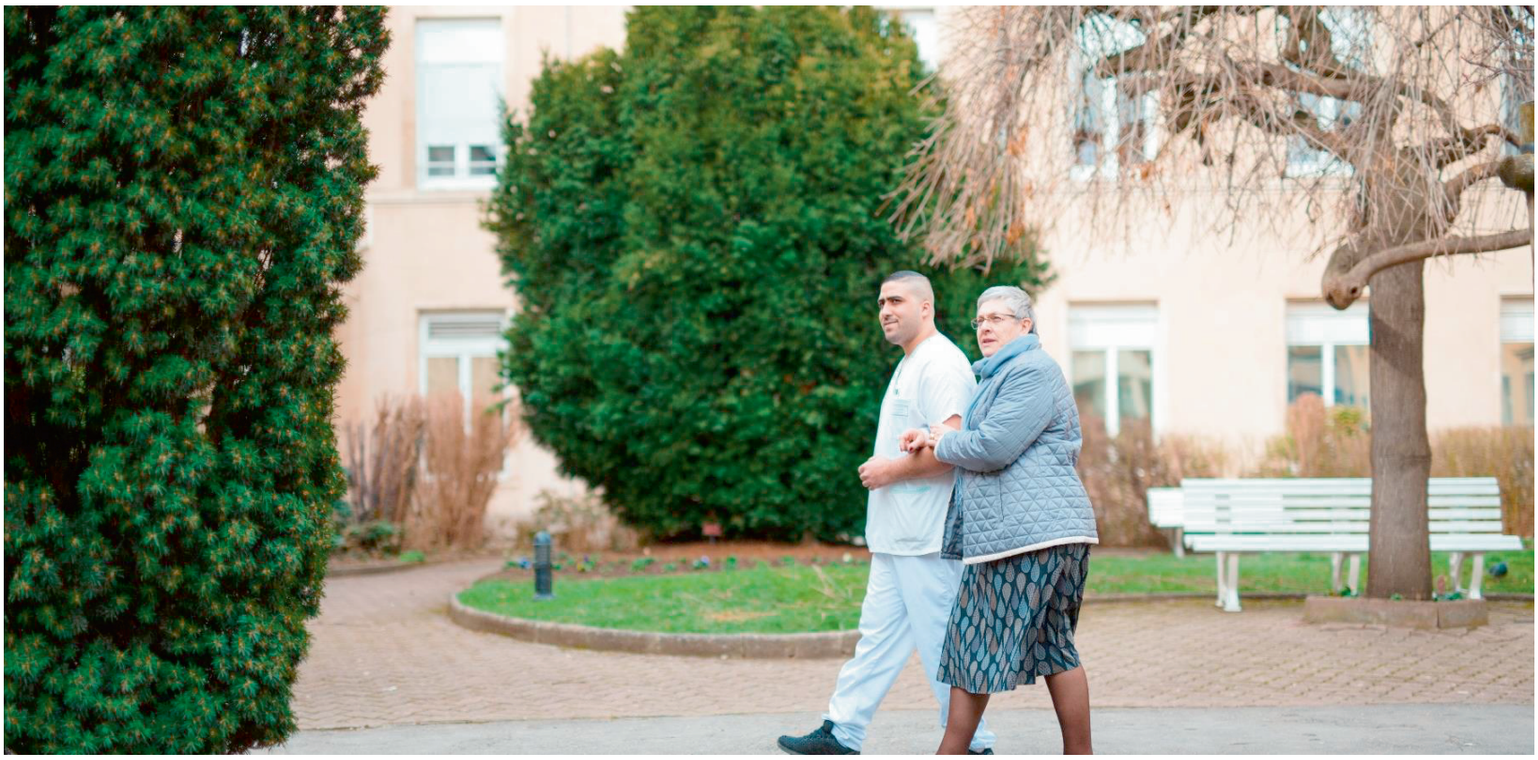
L'Association Hospitalière Saint Eloi

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 extra-industrielles, 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 1er 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

Présentation des services

L'Association Les Maisons Hospitalières est un hôpital gériatrique orientant son activité sur différents modes de prise en soins. La gériatrie est la spécialité médicale concernée par les affections physiques, mentales, fonctionnelles et sociales des patients âgés ; en particulier lors de soins aigus, chroniques, de réhabilitation, de prévention et de fin de vie.

Champ Sanitaire

- **Hôpital de Jour (5 places) sur le site de Nancy**
  Il prend en charge pour la journée, sur prescription médicale, des personnes âgées qui nécessitent un bilan gériatrique complet pour différentes pathologies, troubles de la mémoire et/ou du comportement.

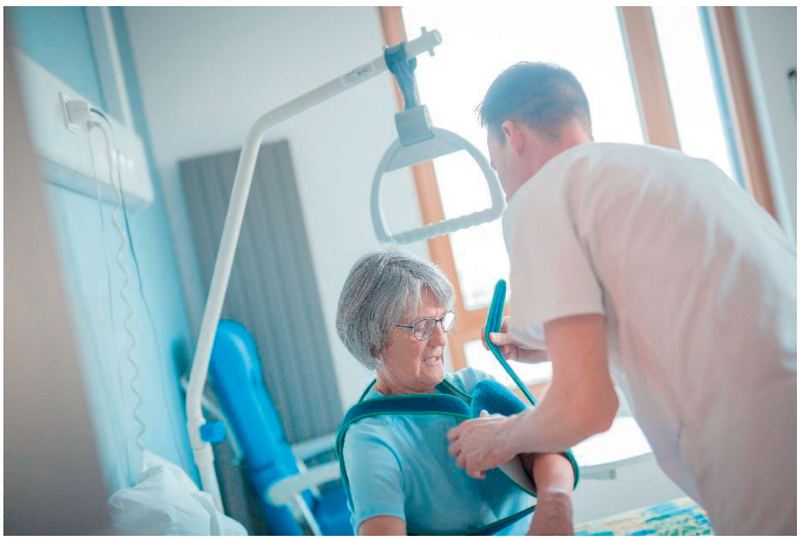
- **Service de Médecine (20 lits) sur le site de Nancy**
  Il prend en charge pour un court séjour (d'une durée moyenne de 15 jours) des patients présentant une pathologie médicale aiguë et/ou une décompensation de maladie chronique.

- **Services de Soins de Suite et de Réadaptation (SSR) (50 lits sur le site de Nancy, 30 lits sur le site de Neuves-Maisons)**
  Le SSR du site de Nancy porte la mention *Affections de la personne âgée polypathologique, dépendante ou à risque de dépendance*. L'unité du site de Neuves-Maisons est un SSR polyvalent.
  Ils ont pour objectif de prévenir ou de réduire les conséquences fonctionnelles, physiques, cognitives, psychologiques, sociales des déficiences et limitations de capacité et de promouvoir la rééducation fonctionnelle du patient en prévision de son retour à domicile.

- **Unité de Soins Longue Durée (USLD) (60 lits) sur le site de Nancy**
  Elle prend en charge des patients pathologiques instables demandant une surveillance médicale constante et des soins quotidiens ainsi qu'une aide pour la plupart des actes de la vie courante.

- **Consultation mémoire labellisée et consultation gériatrique (sur prescription médicale) sur le site de Nancy**
  La consultation mémoire labellisée permet le dépistage, le diagnostic, le traitement et le suivi des troubles de la mémoire.
  La consultation gériatrique a vocation d'assurer une évaluation globale des personnes âgées polypathologiques. Certaines consultations gériatriques sont à orientation neurologique et/ou nutritionnelle.

- **Prise en charge palliative sur le site de Nancy (6 lits)**
  L'établissement assure les soins et l'accompagnement des patients en fin de vie.



Champ Médico-social

Établissements d'Hébergement pour Personnes Agées Dépendantes (EHPAD) (90 lits sur le site de Nancy, 27 lits sur le site de Neuves-Maisons)

Ils accueillent des personnes âgées de plus de 60 ans (seules ou en couple) en situation de perte d'autonomie physique ou psychique et pour lesquelles un maintien à domicile n'est plus envisageable. L'EHPAD du site de Neuves - Maisons accueille exclusivement des résidents atteints de pathologies neurodégénératives présentant des troubles du comportement.
Les EHPAD assurent l'hébergement, la restauration, la blanchisserie (sur le site de Nancy), des animations, une surveillance médicale, des soins et/ou toute aide à la vie quotidienne des personnes âgées.

Accueil de jour (6 places) Site de Nancy

Il permet de soulager les proches aidants d'une personne âgée sur une journée, de rompre l'isolement et d'assurer le maintien à domicile, en proposant des ateliers occupationnels dans le but de préserver et de maintenir l'autonomie de la personne.

Pôle d'Activités et de Soins Adaptés (PASA) (12 places) Site de Nancy

Il permet d'accueillir dans la journée des résidents des EHPAD de l'association ayant des troubles modérés du comportement. Des activités thérapeutiques sont proposées au sein de ce pôle.

Service de Soins Infirmiers A Domicile (SSIAD) (56 places personnes âgées Site de Neuves- Maisons)

Il a vocation à dispenser à domicile, sur prescription médicale, une aide aux gestes du quotidien, en coordination avec d'autres intervenants, et d'assurer un accompagnement individualisé des personnes prises en charge.

❷ • Les professionnels

Une équipe pluridisciplinaire vous entoure et vous accompagne tout au long de votre séjour :

Equipe médicale
Elle est constituée de médecins gériatres, médecins généralistes, médecins de médecine physique et de réadaptation (MPR), médecin psychiatre et d'étudiants hospitaliers (Internes / Externes).

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)
Il/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.

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.

Kinésithérapeute
Il/Elle dispense des soins de rééducation et de réadaptation déterminés en collaboration avec l'équipe médicale. Il/Elle intervient, en collaboration avec l'équipe de soins, dans les différents troubles liés au vieillissement ou à la régression psychomotrice de la personne âgée pour maintenir ou restaurer le mouvement et les capacités fonctionnelles des patients.

Enseignant(e) en activités physiques adaptées
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.

Autres professionnels
Vous pouvez également faire appel à d'autres professionnels au sein de l'établissement (coiffeur, pédicure, opticien, kinésithérapeute) dont certain uniquement sur prescription médicale.

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.

❸ • 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 : pour les usagers français, la carte nationale d'identité ou le passeport; pour les usagers étrangers, ou pour les ressortissants de l'Union Européenne (UE), la carte d'identité nationale.

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.

❹ • Les modalités de séjour

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.

Chambre

Selon la nature des soins requis, vous occuperez une chambre à un ou deux lits, avec ou sans sanitaire.

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.

Sur prescription médicale des diététicien(ne)s établissent 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

Médicaments

A votre arrivée dans le service, votre dernière ordonnance comportant votre traitement habituel est analysée par le médecin responsable. Un nouveau traitement sera établi si besoin. Les médicaments sont préparés par les pharmacies de l'Association. Il est inutile d'apporter vos médicaments personnels. Tous vos traitements seront fournis par l'établissement.

Linge

Le linge de lit est fourni par l'établissement. Le linge de toilette et de table est quant à lui fourni uniquement sur le site de Nancy. Pour le site de Neuves-Maisons, il est demandé aux patients de l'apporter.

Pour l'USLD du 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, il est demandé de marquer votre linge dès votre entrée et de veiller personnellement à l'entretien des textiles délicats (thermolactyl, laine, cachemire, soie…).

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 êtes hospitalisé.

Télévision

Dans les services de Médecine et de SSR, toutes les chambres sont équipées d'un téléviseur. Une caution vous est demandée en échange de la télécommande. Il en est de même pour le casque audio sur le site de Neuves Maisons. Un abonnement journalier ou mensuel suivant votre séjour vous est facturé. A l'USLD, il vous est possible d'apporter votre téléviseur personnel (aucun abonnement ne vous sera facturé).

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. L'utilisation du téléphone est un service payant. L'usage de téléphone portable est également possible dans votre chambre.

WIFI

Un accès WIFI est mis gracieusement à votre disposition au sein du SSR du site de Neuves-Maisons.

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 hospitalisée qui décide de conserver auprès d'elle des objets non indispensables à son séjour en prend 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.

Horaires de Visite

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

Tarif des prestations

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

Les informations utiles

Le service social

Des assistant(e)s social(e)s se tiennent à votre disposition, sur rendez-vous, pour répondre à vos préoccupations sociales et financières auxquelles vous-même ou un proche pouvez être confrontés durant votre séjour.

L'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 ou de l'accueil de l'établissement.

L'hébergement de vos proches

Sur le site de Nancy, et si votre état de santé le nécessite, des possibilités d'hébergement peuvent être éventuellement proposées à vos proches par l'intermédiaire de la Maison d'Accueil Saint Charles. Les informations complémentaires concernant ce dispositif sont disponibles à l'accueil et au secrétariat médical du site de Nancy.

Cafétéria

Pour le site de Nancy, des distributeurs automatiques de boissons et d'encas 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 Neuves-Maisons, un distributeur automatique est disponible dans le service du SSR, sur la mezzanine du 1er étage.

Les associations

Les Amis de la Maison Hospitalière Saint Charles : Cette association a pour objectif de "créer, développer des liens d'amitié entre les familles, les bénévoles, le personnel, leur permettre de se rencontrer, de s'entraider, de s'informer". Si vous souhaitez faire partie de cette association, un bulletin d'adhésion est disponible dans les annexes du livret d'accueil.
D'autres associations sont présentes au sein de la structure de Nancy : Office Nancéien des Personnes Agées (ONPA), Hospitalité Notre Dame de Lourdes (HNDL), les Petits Frères des Pauvres, ASP Accompagner.

❺ • Les conditions de sortie et de fin de séjour

Permission de sortie

Si votre état de santé le permet, vous pouvez bénéficier d'une permission de sortie sur autorisation du directeur et après avis favorable du médecin. **L'organisation et les frais de transport sont à votre charge**.

Fin de séjour

Votre fin de séjour est organisée en liaison étroite avec votre médecin traitant et les services extra hospitaliers.
Une lettre de sortie vous est remise au jour de votre sortie et un compte-rendu de votre hospitalisation est adressé à votre médecin traitant dans les 8 jours suivant votre sortie.
Dans le souci d'améliorer les conditions d'hospitalisation, un questionnaire de sortie vous est remis lors de votre départ. Nous vous remercions de bien vouloir le compléter et le remettre au cadre de santé du service ou à l'accueil de l'établissement.

Transport

Pour votre retour à domicile, le transport par vos proches doit être privilégié.
Si le médecin du service juge votre transport en véhicule sanitaire nécessaire, une prescription sera transmise à l'accueil de l'établissement qui organise votre sortie.
En l'absence de prescription médicale, le transport est à votre charge.

❻ • Vos droits & devoirs

Les principales règles de 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 à fortiori 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 l'usager accueilli pour répondre à une interview, être photographié ou filmé pour un documentaire à destination du grand public. Chacun a toute liberté de refuser.

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

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 l.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 l.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 l.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

Décret n°2005-213 du 2 mars 2005 - art. 1 JORF 4 mars 2005

Article R1112-91
Tout usager d'un établissement de santé doit être mis à même d'exprimer oralement ses griefs auprès des responsables des services de l'établissement. En cas d'impossibilité ou si les explications reçues ne le satisfont pas, il est informé de la faculté qu'il a soit d'adresser lui-même une plainte ou réclamation écrite au représentant légal de l'établissement, soit de voir sa plainte ou réclamation consignée par écrit, aux mêmes fins. Dans la seconde hypothèse, une copie du document lui est délivrée sans délai

Article R1112-92
L'ensemble des plaintes et réclamations écrites adressées à l'établissement sont transmises à son représentant légal. Soit ce dernier y répond dans les meilleurs délais, en avisant le plaignant de la possibilité qui lui est offerte de saisir un médiateur, soit il informe l'intéressé qu'il procède à cette saisine.

Le médiateur médecin est compétent pour connaître des plaintes ou réclamations qui mettent exclusivement en cause l'organisation des soins et le fonctionnement médical du service tandis que le médiateur non médecin est compétent pour connaître des plaintes ou réclamations étrangères à ces questions. Si une plainte ou réclamation intéresse les deux médiateurs, ils sont simultanément saisis.

Article R1112-93
Le médiateur, saisi par le représentant légal de l'établissement ou par l'auteur de la plainte ou de la réclamation, rencontre ce dernier. Sauf refus ou impossibilité de la part du plaignant, le rencontre a lieu dans les huit jours suivant la saisine. Si la plainte ou la réclamation est formulée par un patient hospitalisé, la rencontre doit intervenir dans toute la mesure du possible avant sa sortie de l'établissement. Le médiateur peut rencontrer les proches du patient s'il l'estime utile ou à la demande de ces derniers.

Article R1112-94
Dans les huit jours suivant la rencontre avec l'auteur de la plainte ou de la réclamation, le médiateur en adresse le compte rendu au président de la commission qui le transmet sans délai, accompagné de la plainte ou de la réclamation, aux membres de la commission ainsi qu'au plaignant.

Au vu de ce compte rendu et après avoir, si elle le juge utile, rencontré l'auteur de la plainte ou de la réclamation, la commission formule des recommandations en vue d'apporter une

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 contacter aux coordonnées suivante :

SECRETARIAT MEDICAL/CDU
Association Les Maisons Hospitalières
90 rue des Ponts
54000 NANCY
Mail : sec.medical@almh.fr

Liberté • Égalité • Fraternité
RÉPUBLIQUE FRANÇAISE
Ministère de la Santé et des Solidarités

Usagers, vos droits

Charte de la personne hospitalisée

Principes généraux*

circulaire n° DHOS/E1/DGS/SD1B/SD1C/SD4A/2006/90 du 2 mars 2006 relative aux droits des personnes hospitalisées et comportant une charte de la personne hospitalisée

1 Toute personne est libre de choisir l'établissement de santé qui la prendra en charge, dans la limite des possibilités de chaque établissement. Le service public hospitalier est **accessible à tous,** en particulier aux personnes démunies et, en cas d'urgence, aux personnes sans couverture sociale. Il est adapté aux personnes handicapées.

2 Les établissements de santé garantissent **la qualité de l'accueil, des traitements et des soins.** Ils sont attentifs au soulagement de la douleur et mettent tout en œuvre pour assurer à chacun une vie digne, avec une attention particulière à la fin de vie.

3 **L'information** donnée au patient doit être **accessible et loyale.** La personne hospitalisée participe aux choix thérapeutiques qui la concernent. Elle peut se faire assister par une personne de confiance qu'elle choisit librement.

4 Un acte médical ne peut être pratiqué qu'avec **le consentement libre et éclairé du patient.** Celui-ci a le droit de refuser tout traitement. Toute personne majeure peut exprimer ses souhaits quant à sa fin de vie dans des directives anticipées.

5 **Un consentement spécifique** est prévu, notamment, pour les personnes participant à une recherche biomédicale, pour le don et l'utilisation des éléments et produits du corps humain et pour les actes de dépistage.

6 Une personne à qui il est proposé de participer à **une recherche biomédicale** est informée, notamment, sur les bénéfices attendus et les risques prévisibles. **Son accord est donné par écrit.** Son refus n'aura pas de conséquence sur la qualité des soins qu'elle recevra.

7 La personne hospitalisée peut, sauf exceptions prévues par la loi, **quitter à tout moment l'établissement** après avoir été informée des risques éventuels auxquels elle s'expose.

8 **La personne hospitalisée est traitée avec égards.** Ses croyances sont respectées. Son intimité est préservée ainsi que sa tranquillité.

9 Le respect de la vie privée est garanti à toute personne ainsi que **la confidentialité des informations** personnelles, administratives, médicales et sociales qui la concernent.

10 La personne hospitalisée (ou ses représentants légaux) bénéficie d'**un accès direct aux informations de santé la concernant.** Sous certaines conditions, ses ayants droit en cas de décès bénéficient de ce même droit.

11 La personne hospitalisée peut exprimer des observations sur les soins et sur l'accueil qu'elle a reçus. Dans chaque établissement, une commission des relations avec les usagers et de la qualité de la prise en charge veille, notamment, au respect des droits des usagers. Toute personne dispose du **droit d'être entendue** par un responsable de l'établissement pour exprimer ses griefs et de demander réparation des préjudices qu'elle estimerait avoir subis, dans le cadre d'une procédure de règlement amiable des litiges et/ou devant les tribunaux.

* Le document intégral de la charte de la personne hospitalisée est accessible sur le site Internet :

www.sante.gouv.fr

Il peut être également obtenu gratuitement, sans délai, sur simple demande, auprès du service chargé de l'accueil de l'établissement.

Éditions Sicom 06042 - Direction de l'hospitalisation et de l'organisation des soins - Direction générale de la santé Avril 2006

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.

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.

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

Liberté • Égalité • Fraternité
RÉPUBLIQUE FRANÇAISE
Ministère des Solidarités et de la Santé

❼ • 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 de l'établissement.

Instance	Missions
La Conférence Médicale d'Etablissement (CME)	Contribue à l'élaboration de la politique d'amélioration continue de la qualité et de la sécurité des soins ainsi que des conditions d'accueil et de prise en charge des usagers
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 (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 Comité de Liaison en Alimentation et Nutrition (CLAN)	Participe, par ses avis ou propositions, à l'amélioration de la prise en charge nutritionnelle des patients et à la qualité de l'ensemble de la prestation alimentation-nutrition
Le Comité de Lutte contre les Infections Associées aux Soins (CLIAS)	Élabore un programme d'actions mis en œuvre par l'Equipe Opérationnelle d'Hygiène hospitalière (EOH) NB : L'infection se transmet d'abord et surtout par les mains. Vous et votre entourage pouvez contribuer à lutter contre les infections associées aux soins en respectant notamment une bonne hygiène des mains. Des solutions hydro-alcooliques sont à votre disposition dans votre chambre. L'équipe soignante (médecins, cadres de santé, infirmiers, aides-soignants) est à votre disposition pour vous donner toute information personnalisée et adaptée à votre situation.
Le Comité de LUtte contre la Douleur (CLUD)	▪ Définit une politique en matière de lutte contre la douleur et veille à la mise en œuvre des actions dans ce domaine ▪L'ensemble des professionnels est soucieux de l'évaluation quotidienne de la douleur perçue grâce à des moyens spécifiques (voir le contrat d'engagement contre la douleur figurant en annexe du livret d'accueil)
La COmmission du MEdicament et des DIspositifs Médicaux Stériles (COMEDIMS)	▪ Participe à la définition de la politique du médicament et des dispositifs médicaux stériles dans l'établissement ▪ Est partie prenante dans la mise en place du Contrat d'Amélioration de la Qualité et de l'Efficience des Soins (CAQES). Ce dernier est un contrat conclu entre l'Agence Régionale de Santé (ARS) et l'établissement, qui vise notamment à améliorer et sécuriser le circuit du médicament

Instance	Missions
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
Le Conseil de la Vie Sociale (CVS)	▪ Donne son avis et émet des propositions sur toute question intéressant le fonctionnement de l'EHPAD et de 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 du séjour
Groupe de réflexion éthique et bientraitance	▪ 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

Certification et indicateurs qualité

Notre association est engagée dans une procédure de certification. Cette dernière vise à évaluer le fonctionnement global des établissements de santé. Elle est conduite par la Haute Autorité de Santé (HAS), à partir d'un référentiel unique, appelé manuel de certification HAS.

Les Maisons Hospitalières sont à leur quatrième procédure de certification (appelée V2014). Elles ont reçu pour le site de Neuves-Maisons et pour le site de Nancy respectivement en octobre 2015 et février 2016, la visite des experts-visiteurs. Les deux sites ont été **certifiés A**, cotation maximum pouvant être attribué à un établissement. Les résultats de cette certification sont disponibles sur le site : http://www.has-sante.fr.

Par ailleurs, depuis 2010, conformément à la réglementation, les Maisons Hospitalières participent, au niveau national, au recueil des Indicateurs de Qualité et de Sécurité des Soins (IQSS) ainsi qu'à un certain nombre d'enquêtes.

Les résultats des indicateurs sont disponibles sur le site Internet : www.scopesante.fr et en annexe du livret d'accueil. Ils sont également affichés à l'accueil des sites de l'établissement.

Les indicateurs de qualité et sécurité des soins

❽ • 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 patients qui en font la demande par eux-mêmes 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 patient 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 patient, 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.