

Livret d'accueil

E.H.P.A.D.

Etablissement d'**H**ébergement pour **P**ersonnes **A**gées **D**épendantes

Pavillon Maurice Charlier

Unité d'Accueil Spécialisé « Alzheimer » L'Escale

Pavillon Paul Leitchmann

Centre Hospitalier Saint-Charles - 1 rue Henri Garnier - 55200 COMMERCY

Bienvenue

Ce livret d'accueil a pour but de vous présenter l'Etablissement
d'Hébergement pour Personnes Agées Dépendantes
(E.H.P.A.D)
du Centre Hospitalier Saint-Charles de Commercy
et de faciliter votre accueil.

Le Directeur et l'ensemble du personnel
vous souhaitent la bienvenue.

Sommaire

I.	PRÉSENTATION de L'ETABLISSEMENT	5
1.1.	La maison de retraite	5
1.2.	Le public accueilli	6
1.3.	Le personnel et l'équipe	7
1.4.	Les autres intervenants	8
1.5.	La sécurité incendie	8
II.	L'ADMISSION	9
2.1.	Les modalités administratives	9
2.2.	Les frais de séjour	10
III.	VOTRE SANTE.....	11
3.1.	La prise en charge médicale	11
3.2.	La prise en charge de la douleur	11
IV.	LA VIE AU QUOTIDIEN	12
4.1.	Le projet personnalisé	12
4.2.	Le linge	12
4.3.	Le trousseau.....	12
4.4.	La chambre	12
4.5.	La restauration.....	13
4.6.	Les visites	13
4.7.	Les vacances	14
4.8.	Téléphone	14
4.9.	Télévision.....	14
4.10.	Le courrier	14
4.11.	L'animation.....	15
4.12.	Après 21h... ..	15
V.	VOS DROITS ET DEVOIRS	16
5.1.	La vie en collectivité	16
5.2.	Tabac	16
5.3.	Boissons alcoolisées.....	16
5.4.	Culte.....	16
5.5.	Valeurs.....	16
5.6.	L'information, le consentement et le refus de soins.....	17
5.7.	Accès aux documents médicaux.....	17
5.8.	La personne de confiance (La loi du 4 mars 2002 et art. L1111-6 du Code de la Santé Publique).....	18
5.9.	Les directives anticipées (article R 111-17 du Code de la Santé Publique)	18
5.10.	Le don d'organes et de tissus à visée thérapeutique	19

5.11. Informatique, libertés, anonymat et confidentialité.....	20
5.12. Vos droits civiques	20
VI. DEMARCHE QUALITE ET SECURITE DES SOINS.....	21
6.1. La démarche Qualité et Gestion des Risques	21
6.2. Politique de prévention de l'établissement.....	21
VII. LES INSTANCES REPRESENTATIVES DES USAGERS.....	22
7.1. Conseil de la vie sociale.....	22
7.2. Commission des Usagers.....	22
7.3. Recours à une personne qualifiée	22
VIII. VOTRE SORTIE :	23
IX. ANNEXES	24
9.1. Charte des droits et libertés de la Personne Agée Dépendante,.....	24
9.2. Charte de bienveillance,.....	24
9.3. Charte « Ethique »,	24
9.4. Dépôts des biens et valeurs	24
9.5. Les directives anticipées.....	24
9.6. Liste ministre du culte.....	24
9.7. Les tarifs.....	24

I. PRÉSENTATION de L'ETABLISSEMENT

I.1. La maison de retraite

L'E.H.P.A.D., Etablissement d'Hébergement pour Personnes Agées Dépendantes est implanté sur le site de l'Hôpital Saint-Charles lui-même situé à proximité du centre-ville. Il profite d'un environnement d'un parc arboré parc sécurisé, dispose d'espaces de détente et d'un jardin thérapeutique.

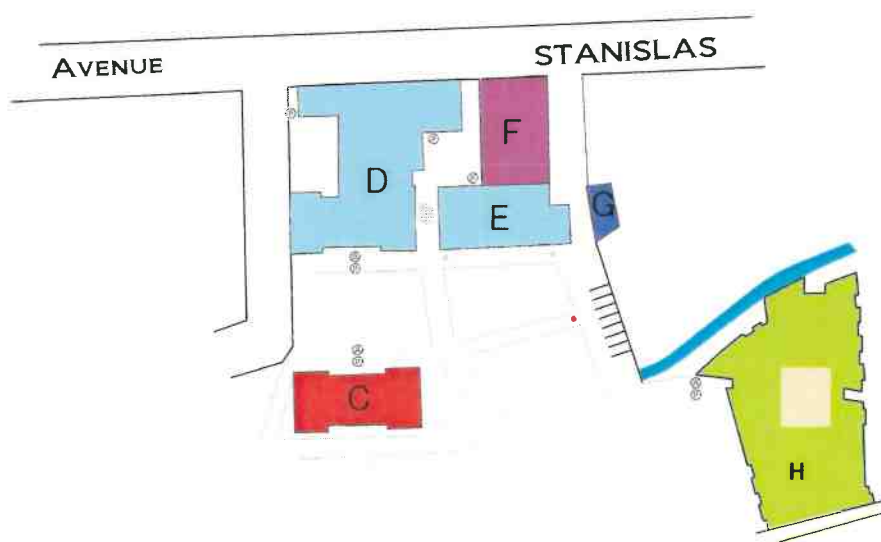


L'E.H.P.A.D. comprend 3 pavillons :

Pavillon Maurice Charlier (Bâtiment D, E, F)	⇒ 92 lits	
Pavillon Paul Leichtmann (Bâtiment C)	⇒ 19 lits	
Unité d'Accueil Spécialisé Alzheimer UASA – L'Escale* (Bâtiment H)	Hébergement permanent	⇒ 21 lits
	Accueil de jour limité à 90 j/an de 9h00 à 17h00 sauf les week-ends et jours fériés	⇒ 3 places « accueil de jour »
Pôle d'Activités et de Soins adaptés (P.A.S.A.)	⇒ 14 places (ouverture en 2016)	
E.H.P.A.D.	⇒ 3 lits Hébergement temporaire limité à 90 j/an	

***L'Escale** est un pavillon réservé aux résidents atteints de la maladie Alzheimer et troubles apparentés et déambulants. Une réorientation s'impose lorsque l'état de santé du résident ne correspond plus à ces critères.

* **Le Pole d'Activités et de Soins Adaptés (P.A.S.A.)** est un lieu de vie au sein duquel sont organisées et proposées, des activités sociales et thérapeutiques aux personnes âgées admises, ayant des troubles du comportement modérés, consécutifs à une maladie neurodégénérative associée à un syndrome démentiel, qui altère la sécurité et la qualité de vie de la personne et des autres résidents. L'accueil de personnes extérieures à l'E.H.P.A.D. est possible, les résidents restant prioritaires. Il se situe au rez-de-chaussée du Pavillon Maurice Charlier. Cette unité dispose de 14 places pour des résidents de l'E.H.P.A.D. qui bénéficient d'un à plusieurs jours par semaine d'activité et de soins adaptés. Elle est ouverte chaque jour de la semaine (du lundi au vendredi) de 9h18 à 16h30.



En fonction de l'évolution de l'état de santé, le résident sera réorienté soit dans un autre pavillon de l'E.H.P.A.D., soit à l'Unité de Soins de Longue Durée (U.S.L.D.) au Centre Hospitalier de Commercy, soit dans un autre établissement.

1.2. Le public accueilli

L'établissement accueille les personnes âgées de plus de 60 ans (sauf dérogation), seules ou en couple, valides, semi valides ou dépendantes.

L'établissement est habilité à recevoir des bénéficiaires de l'aide sociale et de l'Allocation Personnalisée d'Autonomie (A.P.A)

L'E.H.P.A.D. est habilité également à recevoir des personnes souffrant de la maladie de type « Alzheimer »

1.3. Le personnel et l'équipe

L'équipe est composée de professionnels paramédicaux et d'un médecin coordonnateur.

Le médecin coordonnateur assure le lien entre les médecins traitants, le cadre de santé et l'équipe paramédicale. Il est responsable de la prise en charge du résident au sein de l'E.H.P.A.D., tant au niveau des soins que du fonctionnement de la structure.

Le cadre de santé coordonne et assure le bon fonctionnement du service pour que le séjour se déroule en respectant des règles de qualité et de sécurité. Il assure la liaison entre vous, votre famille, le médecin coordonnateur et le médecin traitant.

L'Infirmier Diplômé d'Etat assure une surveillance dans le cadre de la prise en charge globale du résident selon les prescriptions du médecin et veille au respect des objectifs du Projet Personnalisé.

L'Aide-soignant(e), l'Aide Médico Psychologique et l'Agent des Service Hospitalier participent à la prise en charge globale du résident dans le respect du projet personnalisé et assurent par délégation et en collaboration certains soins. Ils sont présents 24h / 24h et à votre écoute, ils vous accompagnent au quotidien, dans tous les gestes de la vie courante ainsi que dans l'animation.

L'animatrice organise, accompagne et coordonne les différents ateliers, échanges et sorties.

➤ En fonction des besoins, vous pouvez rencontrer :

La psychologue participe à l'élaboration et au suivi du projet de vie individualisé de chaque personne grâce à son intervention auprès des soignants, développant ainsi la pluridisciplinarité de l'équipe, mais aussi grâce à des entretiens et suivis individuels auprès des personnes accueillies.

La diététicienne, pour adapter vos repas en fonction de votre régime et des non-gouts

L'ergothérapeute favorise le maintien de la participation des résidents à des activités physiques et psychosociales (atelier équilibre ou cuisine, par exemple) ; il est également attentif à la prévention des complications liées aux pathologies du grand âge (prévention des risques cutanés, des troubles orthopédiques, des chutes, etc...).

L'assistante sociale, a pour mission de conseiller, d'orienter et de soutenir les personnes accueillies et leurs familles, de les informer et de les aider dans les démarches pour l'obtention de prestations et d'aides de tous types.

La secrétaire médico-sociale. est la référente pour la gestion administrative des dossiers et de la facturation. et assure le secrétariat de l'E.H.P.A.D.

1.4. Les autres intervenants

Internes à l'hôpital, il s'agit des personnels administratifs, techniques ou soignants en charge notamment de la qualité, de l'hygiène, de la préparation des repas, de l'entretien du linge ou de la maintenance des locaux, du matériel ou du mobilier.

Externes à l'hôpital, il s'agit des coiffeurs, kinésithérapeutes, pédicures ... qui peuvent intervenir au sein de l'E.H.P.A.D. Les frais liés à ces prestations sont à votre charge. Toute activité libérale est à la charge du résident.

1.5. La sécurité incendie

Toutes les chambres et tous les locaux sont équipés d'une détection incendie. En cas d'alerte d'incendie, faites confiance au personnel qui connaît les mesures à prendre et les gestes à faire, il vous guidera. L'établissement est équipé d'un système de vidéo-protection permettant de garantir la sécurité des professionnels et résidents.

*Aider et accompagner quotidiennement les résidents dans les actes de la vie courante
tout en respectant leur autonomie par le biais d'un projet personnalisé.
(Charte de bienveillance et de la personne âgée dépendante en annexe)*

II. L'ADMISSION

2.1. Les modalités administratives

❖ L'accueil pour une inscription/des renseignements

L'assistante sociale est votre interlocutrice et vous guide dans vos différentes démarches. Son bureau se situe au Centre Hospitalier, au 1^{er} étage (service de S.S.R.) :

Heures d'ouverture: 8h30-12h00 et 13h00-17h00

Tél.: 03.29.90.33.62

Fax: 03.29.91.63.13

Mail: assistante.sociale@ch-commercy.fr

❖ Le jour de l'admission

La secrétaire médico-sociale vous remettra le livret d'accueil, le contrat de séjour, le règlement de fonctionnement pour signature et un dossier pour une demande d'allocation logement. Elle est référente de la gestion administrative des dossiers et de la facturation. Son bureau se situe à la structure Alzheimer « L'Escale » :

Heures d'ouverture : 8h30-12h00 et 13h00-16h30

Tél. : 03.29.90.33.50

Fax : 03.29.90.33.63

Mail : secretariat-medico-sociale@ch-commercy.fr

Les admissions ont lieu en début d'après-midi du mardi au jeudi.

La première rencontre se fait avec les membres de l'équipe. C'est un moment privilégié où vous pouvez mentionner vos habitudes de vie pour ce séjour. Vos attentes sont prises en compte.

**Vous pouvez témoigner de votre satisfaction à l'égard du personnel
en participant aux enquêtes de satisfaction.**

2.2. Les frais de séjour

Les frais de séjour sont à votre charge.

Le tarif « Hébergement » recouvre l'ensemble des prestations d'administration générale, d'accueil, de restauration, d'entretien, d'animation qui ne sont pas liées à l'état de dépendance des personnes accueillies (tarifs disponibles dans le dossier d'admission et affichés dans chaque pavillon).

Le tarif « Dépendance » recouvre l'ensemble des prestations d'aide et de surveillance nécessaires à l'accomplissement des actes essentiels de la vie, non liées aux soins que la personne âgée est susceptible de recevoir.

Le tarif « afférent aux soins » recouvre les prestations médicales et paramédicales nécessaires à la prise en charge des affections somatiques et psychiques et les prestations des soins liés à l'état de dépendance. Il est versé directement à l'établissement sous forme de dotation globale de fonctionnement.

Selon le degré de dépendance, le degré d'autonomie et selon les ressources financières, vous pouvez percevoir :

- l'Allocation Personnalisée d'Autonomie (A.P.A.)
- l'Allocation Personnalisée au Logement (A.P.L.)
- L'Aide Sociale à l'hébergement
- Une aide financière de votre caisse de retraite complémentaire (SNCF...)

2.3. Les situations particulières

Le Tarif « Hospitalisation » :

- Dans tous les cas, le forfait dépendance n'est plus appliqué.
- ➤ séjour inférieur à 3 jours consécutifs : le forfait hébergement est facturé en totalité
- ➤ séjour supérieur à 3 jours consécutifs : Le forfait hébergement est diminué du montant du forfait hospitalier à partir du 1^{er} jour d'hospitalisation.

Le Tarif « Absences pour convenances personnelles » :

- Dans tous les cas, le forfait dépendance n'est **plus** appliqué.
- ➤ absence inférieure à 3 jours consécutifs : le forfait hébergement est facturé en totalité
- ➤ absence supérieure à 3 jours consécutifs : Le forfait hébergement est diminué du montant du forfait hospitalier à partir du 1^{er} jour d'absence.

III. VOTRE SANTE

3.1. La prise en charge médicale

Vous avez le libre choix de votre médecin traitant libéral, et celui-ci interviendra au sein de l'établissement. En cas d'urgence médicale, le médecin désigné sera contacté en priorité.

Les médicaments prescrits par votre médecin sont délivrés par la pharmacie de l'établissement.

Pour tout autre besoin, l'infirmière vous donnera les informations nécessaires.

D'autres prestataires peuvent intervenir en fonction des besoins (kinésithérapeute, orthophoniste..).

3.2. La prise en charge de la douleur

Dans cet établissement, les équipes soignantes s'engagent à prendre en charge votre douleur et à vous donner toutes les informations utiles.

IV. LA VIE AU QUOTIDIEN

4.1. Le projet personnalisé

Pour bien vous accompagner au quotidien, un projet de soins individualisé est établi avec vous, en concertation avec l'équipe professionnelle. Ce projet sera revu et adapté selon vos besoins.

4.2. Le linge

L'établissement fournit les draps, alèses et couvertures et le linge de toilettes, il prend en charge l'entretien du linge personnel.

Le linge sera marqué par l'établissement, moyennant votre participation financière (*tarif communiqué en annexe*).

L'entretien des pièces délicates restent sous votre responsabilité.

4.3. Le trousseau.

Une liste vous est proposée, elle est disponible dans le dossier d'admission.

Les produits d'hygiène sont à votre charge (savon liquide spécifique visage et corps, shampoing, gel douche...). L'utilisation des savonnettes est proscrite.

4.4. La chambre

Les structures disposent de chambres individuelles et de chambres doubles.

Elles sont équipées d'un lit médicalisé, d'un fauteuil, d'une table ou bureau, d'une chaise et d'un cabinet de toilette.

Chaque chambre est équipée d'une sonnette d'appel.

Vous pouvez la personnaliser avec les objets que vous souhaitez.



4.5. La restauration

Les repas :

A votre arrivée, vos habitudes alimentaires sont recueillies afin de prendre en compte vos goûts et adapter au mieux les menus. Les repas sont servis soit en salle à manger soit sur motif médical en chambre. Des collations peuvent aussi être proposées.

Les repas sont confectionnés par la cuisine de l'établissement. Si besoin, une diététicienne conçoit votre menu en fonction de votre état de santé, dans le respect de vos pratiques religieuses. Les repas sont servis aux horaires suivants :

- le petit déjeuner à partir de 7h00,
- le déjeuner entre 11h00 et 12h00,
- un goûter est servi tous les jours dans le courant de l'après-midi,
- le dîner entre 18h00 et 19h00.



Des repas évènementiels sont également organisés.

Si vous souhaitez prendre un repas à l'extérieur, il faut prévenir l'équipe professionnelle dès que possible

Vous pouvez inviter parents, amis à partager votre repas. (Le tarif accompagnant vous est communiqué en annexe.) Pour cela, il suffit de prévenir le personnel 48h à l'avance et d'acheter un ticket au Service des Admissions/Facturation à l'entrée du bâtiment V120.

Heures d'ouverture: 8h30-12h00 et 13h00-16h30

La commission des menus :

Elle est composée de professionnels soignants, du responsable de la cuisine mais également de représentants des familles et de résidents. Elle se réunit pour évaluer la qualité des repas servis. Elle a pour objectif de recevoir les appréciations sur la qualité des prestations, menus et organisations, et proposer des améliorations tout en respectant les points de vue technique et diététique.

Les aliments dont vous pouvez disposer dans votre chambre :

Si vous apportez ou si l'on vous apporte des denrées ou des boissons, il est recommandé d'en informer les professionnels qui vous donneront les règles à respecter.

4.6. Les visites

Les visites sont conseillées à partir de 11h pour privilégier les soins.

Si vous souhaitez vous absenter ou faire une sortie avec un proche, merci d'en informer l'équipe.

4.7. Les vacances

Si vous souhaitez vous absenter de la structure pour plusieurs jours, il faut prévenir l'équipe soignante. Dans le cas d'une absence supérieure à 24 heures et dans la limite de 5 semaines par an, cela entraîne une réduction du tarif tout en assurant la réservation de votre chambre. Si vous avez des traitements en cours, une prescription doit être faite pour la durée de l'absence (de plus de 3 jours).

Pour plus de précision, vous pouvez vous référer au règlement de fonctionnement.

4.8. Téléphone

Si vous souhaitez être joint par téléphone, nous vous conseillons d'ouvrir une ligne téléphonique ou d'apporter votre téléphone portable.

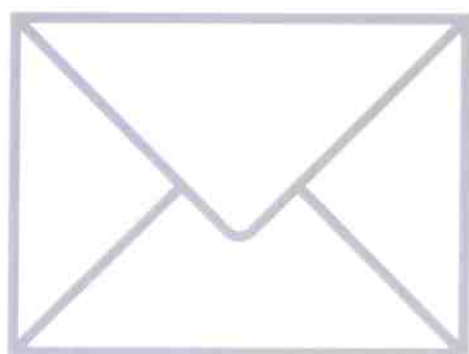
4.9. Télévision

Certaines chambres sont équipées d'un téléviseur, quand ce n'est pas le cas il vous est possible d'en apporter un.

4.10. Le courrier

Il est distribué tous les matins sauf les week-ends. L'expédition se fait par le biais de l'équipe.

Veillez à bien transmettre vos nouvelles coordonnées en précisant :



4.11. L'animation

Les activités organisées sur une structure restent ouvertes à tous les résidents. Le planning bimensuel des animations proposées est affiché dans chaque structure. Elles sont animées soit par des personnels salariés de l'établissement, soit par des bénévoles. Ceux-ci sont organisés dans le cadre de l'association Saint Charles. Ces bénévoles accompagnent les professionnels au cours des activités (goûters, sorties, jeux de société, échanges inter générationnels, chorale, atelier cuisine, bricolage, bibliothèque...).

Les coordonnées de l'association sont disponibles auprès du Secrétariat de Direction.



4.12. Après 21h...

Une équipe de nuit reste à votre écoute et vous accompagne.

Les portes sont fermées à 21h. Nous vous remercions d'observer le calme et le silence à partir de 22h00

**Les familles sont les bienvenues pour accompagner les résidents
lors des animations ou des sorties**

V. VOS DROITS ET DEVOIRS

5.1. La vie en collectivité

Vivre ensemble impose certains principes :

- Respect de la liberté de chacun
- Respect de la vie privée, courtoisie
- Respect mutuel

Résidents et professionnels s'engagent réciproquement à respecter les dispositions définies par la charte des droits et libertés de la personne accueillie ainsi que le règlement de fonctionnement.

5.2. Tabac

Il est interdit de fumer au sein de l'établissement (*interdit par le décret du 16 novembre 2006 fixant les conditions d'application de l'interdiction de fumer dans les lieux publics*) :

- Il est interdit de fumer dans les chambres, dans les espaces collectifs et espaces couverts.

Le non respect de cette clause entraîne la responsabilité du résident.

5.3. Boissons alcoolisées

Il est déconseillé d'apporter des boissons alcoolisées.

L'abus d'alcool est dangereux pour la santé.

5.4. Culte

La pratique du culte, y compris la visite de représentants des différentes confessions, est possible pour les personnes qui en font la demande. Les coordonnées sont affichées dans chaque pavillon et en annexe du livret d'accueil

L'aumônier catholique est présent et un office religieux est organisé tous les VENDREDIS à 14h15 à la chapelle de l'établissement

Un dépliant précisant la mission de l'aumônerie est disponible.

5.5. Valeurs

Vous êtes invités à déposer auprès du régisseur des dépôts (bureau des Admissions), les fonds, titres, bijoux et autres objets (chéquier, carte bancaire, livret d'épargne, clés...). Il est recommandé de **souscrire une assurance** en cas de perte ou de casse de vos appareils auditifs, dentaires, lunettes ...

Pour la sécurité de vos biens, vous pouvez apporter un meuble fermant à clé.

Un document et une information orale sur les dispositions générales de la loi du 6 juillet 1992 et du décret du 27 mars 1993 relatives aux formalités de dépôts des valeurs et des choses mobilières durant votre séjour vous sera remis à votre entrée pour signature.

Un reçu contenant l'inventaire contradictoire et la désignation des objets déposés (signé du déposant et du dépositaire) vous sera remis.

En aucun cas, le dépôt de bien, quelle que soit la nature des objets, n'est obligatoire mais **est toutefois vivement recommandé**, la responsabilité de l'établissement ne pouvant être engagée que pour des objets ayant fait l'objet d'un dépôt.

Les objets abandonnés (retrait non effectué ou objet non déposé) seront remis après une période d'un an à la Caisse des dépôts et consignations s'il s'agit, de bien de valeur ou au Service des Domaines aux fins d'être mis en vente pour les autres biens. (pour les autres objets - vêtements - ils seront, soit détruits, soit mis à la disposition des malades ou résidents de l'établissement sans ressource).

Le personnel administratif se tient à votre disposition pour toutes précisions complémentaires que vous souhaiteriez obtenir (de 8h30 à 17h).

5.6. L'information, le consentement et le refus de soins

Toute personne a le droit d'être informée de son état de santé et reste acteur de sa prise en charge. Vous participez donc aux choix thérapeutiques vous concernant. Avant tout acte médical ou prise de traitement, votre médecin vous apporte des informations suffisantes et nécessaires sur les bénéfices et les risques des soins proposés pour vous permettre de donner votre consentement libre et éclairé ou de les refuser.

5.7. Accès aux documents médicaux

Toute personne a accès à l'ensemble des informations concernant sa santé, détenues par des professionnels et l'établissement de santé. La demande doit être réalisée auprès du Directeur à l'aide du formulaire spécifique disponible auprès du secrétariat du service. Toute demande doit faire l'objet d'une vérification d'identité. Les frais d'envoi et de photocopie du dossier sont à votre charge.

Le patient peut accéder à ces informations directement ou par l'intermédiaire d'un médecin qu'il désigne et en obtenir la communication par le médecin responsable de la structure concernée ou par tout membre du corps médical de l'établissement désigné par lui à cet effet.

Si le patient en fait la demande, l'hôpital doit proposer systématiquement un accompagnement d'accès aux informations médicales. La proposition d'accompagnant reste recommandée même si l'utilisateur n'en prend pas l'initiative.

A la fin de chaque séjour, copies des informations concernant les éléments utiles à la continuité des soins est remise directement au patient au moment de sa sortie, et au praticien que lui-même aura désigné dans un délai de huit jours maximum.

5.8. La personne de confiance (Loi du 4 mars 2002 et art. L1111-6 du Code de la Santé Publique)

Cette loi prévoit que toute personne majeure (sauf si elle est sous tutelle) lors de son hospitalisation, peut désigner une personne de confiance, qui peut être un parent, un proche ou le médecin traitant. Cette personne vous apportera aide et soutien pendant votre séjour. Elle ne prend pas de décisions médicales. Elle est consultée à titre obligatoire mais le médecin pourra passer outre cet avis pour prendre la décision qu'il jugera la meilleure. La personne de confiance ne peut pas accéder seule à votre dossier médical, mais elle peut vous assister si vous demandez à le consulter. Elle ne recevra pas d'informations que vous souhaitez garder confidentielles. Elle peut être différente de la personne à prévenir.

Cette personne a deux rôles :

- Elle vous accompagne et vous soutient. Elle pourra assister aux entretiens avec les médecins et vous aider à prendre des décisions.
- Elle est consultée pour engager des investigations médicales, quand vous ne pouvez pas manifester votre volonté.

Comment désigner la personne de confiance ?

Elle doit être désignée par écrit sur un formulaire que l'équipe soignante vous présentera. Le document sera conservé dans votre dossier médical. Cette désignation sera valable pour la durée de l'hospitalisation. Elle sera révocable à tout moment.

5.9. Les directives anticipées (article R 111-17 du Code de la Santé Publique)

Toute personne majeure peut rédiger des directives anticipées précisant les conditions pour le cas où elle serait un jour hors d'état d'exprimer sa volonté. Ces directives indiquent les souhaits de la personne relative à sa fin de vie. Ces directives peuvent autoriser le médecin dans le cadre d'une procédure collégiale à prendre la décision de limiter ou d'arrêter le traitement alors que les poursuivre relèverait d'une obstination déraisonnable.

5.10. Le don d'organes et de tissus à visée thérapeutique

La seule et unique façon de faire connaître votre choix est de le confier à vos proches. Après avoir consulté le registre national des refus, c'est vers eux que les équipes médicales se tourneront pour s'assurer que vous n'étiez pas contre le don de vos organes avant d'envisager tout prélèvement.

Vous souhaitez que vos organes et tissus soient greffés à des malades après votre décès ? Dites-le simplement à vos proches ! Le dire à ses proches (conjoint, parents, famille...), c'est le moyen le plus efficace pour signifier votre choix et pour qu'il soit respecté.

Certaines personnes choisissent de remplir une carte de donneur, de la porter sur eux ou de la ranger dans leurs papiers personnels pour laisser une trace écrite de leur décision. Il faut cependant savoir qu'une carte de donneur n'a pas de valeur légale et qu'elle est rarement retrouvée au moment d'un décès.

Que vous portiez une carte ou non, vos proches seront interrogés par les équipes médicales sur votre position concernant le don d'organes.

Informez vos proches c'est donc s'assurer que votre volonté sera respectée, au cas où. Cela permet aussi d'épargner un questionnement douloureux pour les proches, dans un moment déjà difficile.

5.11. Informatique, libertés, anonymat et confidentialité

L'hôpital de Commercy recourt aux traitements automatisés d'informations nominatives dans le cadre de la loi n°78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés.

Ces données sont transmises au médecin responsable de l'information médicale de l'établissement et sont protégées par le secret médical. Le malade peut, par l'intermédiaire d'un médecin désigné par lui à cet effet, exercer son droit d'accès et de rectification, et ce droit s'exerce auprès du médecin responsable de l'information médicale de l'établissement, par l'intermédiaire du praticien responsable de la structure médicale dans laquelle il a reçu des soins ou du praticien ayant constitué son dossier.

Le patient a droit de s'opposer, pour des raisons légitimes, au recueil et au traitement de données nominatives le concernant dans les conditions fixées à l'article 26 de la loi susvisée.

Le respect du secret des informations vous concernant est un droit. Sachez que l'ensemble du personnel est soumis au devoir de discrétion, de réserve et au secret professionnel sur toutes les informations dont il a connaissance dans le cadre de son travail.

Si vous souhaitez que votre présence ne soit pas divulguée, faites en la demande au bureau des admissions, au cadre du service ou au personnel soignant.

5.12. Vos droits civiques

Si des élections ont lieu pendant votre séjour et que vous ne pouvez pas vous déplacer, vous pouvez faire appel à un proche ou vous pouvez faire part de votre demande à l'équipe soignante qui vous accompagnera.

VI. DEMARCHE QUALITE ET SECURITE DES SOINS

6.1. La démarche Qualité et Gestion des Risques

L'établissement s'est engagé dans une démarche qualité et gestion des risques afin d'améliorer continuellement la qualité et la sécurité de votre prise en charge. Le code de l'action sociale et des familles impose aux organismes sociaux et médico-sociaux à « procéder à l'évaluation de leurs activités et de la qualité des prestations qu'ils délivrent ». Cette évaluation se décline en deux temps : une évaluation interne suivie d'une évaluation externe. C'est dans cette optique que l'EHPAD a réalisé une évaluation interne en 2013 et une évaluation externe en 2014, avec la participation des équipes, de la Direction et des membres du CVS et de l'association Saint-Charles.

Par ailleurs, des enquêtes de satisfaction sont réalisées. Les résultats sont affichés et présentés au Conseil de la Vie Sociale.

6.2. Politique de prévention de l'établissement

La prévention des infections nosocomiales est une préoccupation majeure du centre hospitalier. Elle intègre la démarche de sécurité et de qualité de soins.

L'hôpital auquel est rattaché l'E.H.P.A.D. dispose d'un Comité de Lutte contre les Infections Nosocomiales (C.L.I.N.) qui coordonne les actions de prévention et de surveillance des infections nosocomiales en liaison avec l'ensemble des professionnels médicaux et paramédicaux.

L'équipe soignante (*médecins, infirmiers*) est à votre disposition pour vous donner toutes les informations personnalisées et adaptées à votre situation.

VII. LES INSTANCES REPRESENTATIVES DES USAGERS

7.1. Conseil de la vie sociale

Le conseil de la vie sociale est un lieu d'expression entre les usagers, les familles, les professionnels. Il permet d'aborder le fonctionnement des structures, de donner un avis et d'échanger. Vous pouvez solliciter les représentants des familles ou les résidents. Un conseil de la vie sociale (C.V.S.) se réunit trois fois dans l'année.

Les noms des représentants résidants et familles sont indiqués sur le panneau d'affichage de chaque pavillon. Un endroit est spécifiquement réservé au C.V.S.

7.2. Commission des Usagers

L'usager a la possibilité de contacter par écrit le responsable du service ou le directeur pour saisir la commission des usagers.

Cette commission a pour mission de veiller au respect des droits des usagers et de contribuer à l'amélioration de la qualité de l'accueil et de la prise en charge des personnes accueillies et de leurs proches.

Cette commission facilite les démarches de ces personnes et veille à ce qu'elles puissent, le cas échéant, exprimer leurs griefs auprès des responsables de l'établissement, entendre les explications de ceux-ci et être informées des suites de leurs demandes.

7.3. Recours à une personne qualifiée

Toute personne prise en charge par l'établissement peut faire appel en vue de l'aider à faire valoir ses droits en cas de litige, à une personne qualifiée qu'elle choisit sur une liste établie par le préfet du Département, le directeur de l'Agence Régionale de Santé et le président du Conseil Général. Cette liste est disponible au secrétariat de Direction ou affichée dans le hall du bâtiment V120.

VIII. VOTRE SORTIE :

Si vous désirez quitter l'établissement soit pour un retour à domicile, soit pour un changement de résidence, vous devez en informer le Directeur par courrier recommandé ou remise en mains propres, avec un préavis de 8 jours.

Nous vous souhaitons un bon séjour

IX. ANNEXES

- 9.1. Charte des droits et libertés de la Personne Agée Dépendante,
- 9.2. Charte de bienveillance,
- 9.3. Charte « Ethique »,
- 9.4. Dépôts des biens et valeurs
- 9.5. Les directives anticipées
- 9.6. Liste ministre du culte
- 9.7. Les tarifs
- 9.8. Le bon usage des médicaments