LIVRET D'ACCUEIL

DU RÉSIDENT



L'HÔPITAL
Nord Franche-Comté

www.hnfc.fr



Madame, Monsieur,

L'ensemble du personnel est heureux de vous accueillir au sein de votre nouvelle résidence.

Votre sécurité et votre confort sont nos préoccupations premières. L'ensemble du personnel qui sera amené à vous entourer et à vous accompagner au quotidien, mobilisera tout son savoir-faire, son professionnalisme et toute son attention pour que vos conditions de vie soient les plus agréables et les plus sécurisantes.

Nos établissements s'inscrivent dans une démarche d'accompagnement personnalisé. Reconnaître vos droits et votre liberté ; vous garantir une vie paisible, sereine et à votre rythme au sein de l'établissement seront nos premiers engagements.

Ce livret d'accueil a été préparé à votre attention, afin de vous présenter les établissements, vous informer sur leurs prestations, les engagements et les règles de vie qui les organisent.

Si vous souhaitez des renseignements supplémentaires, n'hésitez pas à poser vos questions au cadre de proximité et aux personnels qui vous accompagnent.

Nous vous remercions de votre confiance et restons à votre écoute, ainsi qu'à votre disposition, afin de compléter votre information et répondre à vos questions.

Très cordialement,

Baptiste DE SOUSA
Directeur des EHPAD et de la filière gériatrique

SOMMAIRE

PRÉSENTATION GÉNÉRALE | P.03
- La situation géographique et le cadre environnemental
- L'histoire de nos établissements

VOTRE ADMISSION | P.07
- Les démarches administratives
- Votre arrivée

VOTRE SÉJOUR | P.11
- Votre cadre de vie
- Les prestations
- La vie sociale

VOTRE ACCOMPAGNEMENT | P.17
- Les équipes
- Votre prise en charge médicale
- Le projet d'accompagnement personnalisé
- Nos engagements

VOS DROITS ET DEVOIRS | P.22
- Vos droits communs
- Des décisions aujourd'hui pour garantir vos droits de demain
- Le droit d'expression
- Vos devoirs

QUALITÉ & SÉCURITÉ | P. 30
- La démarche qualité et la gestion des risques
- La sécurité

LES CHARTES | P. 33

PRÉSENTATION GÉNÉRALE



- La situation géographique et le cadre environnemental
- L'histoire de nos établissements

SITUATION GÉOGRAPHIQUE, ACCÈS ET CADRE ENVIRONNEMENTAL



L'Hôpital Nord Franche-Comté (HNFC) est composé de deux établissements accueillant des personnes âgées dépendantes :
- **Maison Joly** à Montbéliard
- **Les Magnolias** à Pont-de-Roide-Vermondans

Nos deux structures accueillent des personnes de plus de 60 ans, en perte d'autonomie, qui ne veulent ou ne peuvent plus rester à domicile. Sur dérogation, il est possible d'accueillir des personnes de moins de 60 ans.

Nous sommes fortement engagés dans l'accompagnement de la maladie d'Alzheimer ou apparentée, des troubles psycho-comportementaux, des soins palliatifs et de la psycho-gériatrie.

Notre appartenance à l'Hôpital Nord Franche-Comté [cf. annexe] nous permet de vous offrir une palette de soins adaptés et complémentaires, qui s'organise dans une logique de filière.

La résidence Maison Joly est situé sur le site du Mittan à Montbéliard et dispose de :
- 50 places d'EHPAD (Établissement d'Hébergement pour Personnes Âgées Dépendantes),
- 30 places d'USLD (Unité de Soins de Longue Durée).

32 chambres individuelles et 24 chambres doubles sont réparties dans deux ailes situées de plains-pieds.

La résidence Les Magnolias est située à Pont-de-Roide-Vermondans et dispose de 46 places d'EHPAD.
Ces places sont réparties en 32 chambres individuelles et 7 chambres doubles sur 2 étages desservis par 2 ascenseurs.

P

Nos établissements disposent d'un parking gratuit, facilitant le stationnement, ainsi que des places réservées aux personnes à mobilité réduite.

Maison Joly

3 Rue Pierre et Marie Curie
25200 Montbéliard

- **Accès en voiture**

Depuis l'autoroute A36, prendre la sortie n°8 direction Montbéliard, rejoindre et suivre la D663, puis prendre avenue des Alliés et rejoindre la D432 en direction de rue Pierre et Marie Curie.

- **Accès en transport en commun**

La ligne de bus DIAM B dessert l'arrêt Joly situé à proximité de l'entrée de l'EHPAD Maison Joly.

- **Cadre environnemental**

Maison Joly est situé sur le site hospitalier du Mittan, péri-urbain, dans un cadre de verdure à proximité des commerces et des activités organisées par la ville.

Les Magnolias

96 Rue de Montbéliard
25150 Pont-de-Roide-Vermondans

- **Accès en voiture**

Depuis l'autoroute A36, prendre la sortie n°6.1 direction Pont-de-Roide/Bavans/Voujeaucourt, au rond-point suivre D53, puis continuer sur rue de Montbéliard/D438, et poursuivre sur avenue Charles de Gaulle/D437 jusqu'à destination.

- **Accès en transport en commun**

La ligne H du réseau Evolity dessert un arrêt à la passerelle, situé à proximité de l'établissement.

- **Cadre environnemental**

L'EHPAD Les Magnolias est implanté à Pont-de-Roide-Vermondans, chef-lieu de canton d'environ 6 000 habitants, situé au confluent du Doubs, de la Ranceuse et du Roide, au cœur du Pays du Lomont, à 17 km de Montbéliard. Pont-de-Roide-Vermondans est une ville de petite taille, à l'environnement calme et rural, appuyée à l'est sur les hautes falaises des Roches et ouverte au nord sur la plaine.



L'HISTOIRE DE NOS ÉTABLISSEMENTS



Les Magnolias

Le bâtiment était à l'origine une "Maison de Maître" construite par la famille WEITE.
Puis, la bâtisse a été rachetée par le docteur MONATH et sa famille. Ils s'y sont installés jusqu'à la guerre où le bâtiment est devenu propriété de la Croix Rouge.

En 1954, l'établissement devient une annexe de l'hôpital de Montbéliard où des convalescents de tout âge venaient s'y reposer.
Ce n'est qu'après la construction du Soins de Suite et de Réadaptation de Grand-Charmont que le bâtiment devient uniquement une maison de retraite.

En 2005, la maison fut conventionnée Établissement d'Hébergement pour Personnes Agées Dépendantes et décide de s'appeler l'EHPAD Les Magnolias.

Maison Joly

L'EHPAD/USLD Maison Joly a ouvert ses portes le 7 octobre 1991.
C'est un établissement sanitaire et médico-social rattaché à l'HNFC.

VOTRE ADMISSION



- Les démarches administratives
- Votre arrivée

DÉMARCHES ADMINISTRATIVES



Les démarches préalables

Pour effectuer une demande d'hébergement, vous devez compléter un dossier de préadmission.
Il est disponible sur Internet, sur le site Via Trajectoire (https://trajectoire.sante-ra.fr), ou à l'accueil de l'établissement.
Il doit être retourné à l'établissement soit en ligne par Via Trajectoire, soit en papier directement à l'établissement avec la partie administrative et le dossier médical.

L'assistante administrative est à votre écoute pour faciliter vos démarches administratives.

Lorsque le dossier administratif nous arrive, nous prenons contact avec vous pour l'organisation d'un entretien visant à :
- vous présenter notre structure,
- vous fournir les informations administratives importantes relatives notamment au consentement,
- vous transmettre le complément de dossier propre à notre établissement. Une fois votre dossier établi, celui-ci est présenté en commission d'admission, composée du médecin coordonnateur, du directeur des EHPAD, du cadre de santé et de l'assistante administrative, qui donnera son avis.

La préadmission

À Maison Joly : une fois l'avis de la commission d'admission prononcé, une visite de préadmission vous sera proposée par un professionnel de la structure.

Aux Magnolias : une fois l'avis de la commission d'admission prononcé, l'encadrement de la structure prendra contact avec vous afin d'échanger sur votre situation et votre admission.

Vous pouvez demander à visiter les locaux, un professionnel vous guidera et vous présentera la structure.

Coordonnées de l'assistante administrative

Maison Joly
Du lundi au vendredi de 9h à 17h
(sauf les jours fériés)
03.81.98.87.70 ou tlsej-secr@hnfc.fr

Les Magnolias
Du lundi au vendredi de 09h à 12h30
et de 14h à 18h (sauf les jours fériés)
03.81.98.86.80 ou plsej-secr@hnfc.fr

Les modalités

Votre admission a été prononcée par le Directeur des EHPAD, après avis de la commission d'admission et en fonction des places disponibles.

L'assistante administrative prend donc contact avec vous pour vous confirmer la date d'admission, l'heure ainsi que le lieu d'hébergement dans lequel vous serez accueilli.

Concernant l'arrivée dans notre établissement, deux cas de figure existent :

- vous êtes dans un établissement de santé (HNFC, SMR, Centre Hospitalier, etc.) : nous prenons contact avec l'établissement en question et organisons votre arrivée,

- vous êtes à domicile : l'organisation de votre arrivée dans notre établissement est à votre charge.

Les équipes paramédicales et médicales prendront le relais à votre arrivée (aide à l'installation, présentation des lieux, etc.).



Le contrat de séjour

Un contrat de séjour vous est remis à votre admission (ou au plus tard dans les 5 jours suivant votre admission).
Il définit les objectifs et la nature de la prise en soins, de l'accompagnement des résidents et/ou des patients dans le respect des droits et des libertés de chacun.
Il détaille les prestations et décrit les conditions de séjour et d'hébergement ainsi que les modalités financières.

Le café d'accueil

Quelques temps après votre admission, vos proches et vous serez conviés à un café d'accueil. Lors de ce moment convivial, nous vous présenterons les membres de l'équipe pluridisciplinaire.

Nous vous communiquerons les informations importantes relatives à la vie de l'établissement ainsi que les prestations dont vous pourrez bénéficier (repas accompagnants, animations, Famileo, etc.).

Une invitation vous sera transmise vous précisant la date, l'heure et le lieu.



Les frais de séjour

Le coût du séjour est composé de trois éléments, un tarif journalier "hébergement", un tarif journalier "dépendance", un tarif journalier "soins".

Nos tarifs sont fixés chaque année par arrêté du Conseil Départemental du Doubs pour les tarifs "hébergement" et "dépendance" et par l'Agence Régionale de Santé pour le tarif "soins". Ils sont affichés à l'accueil de l'établissement.

L'établissement est habilité à l'aide sociale. Selon vos ressources et votre âge, vous pouvez bénéficier d'aides ou allocations pour participer au financement de vos frais de séjour [cf. annexe].

VOTRE SÉJOUR



- Votre cadre de vie
- Les prestations
- La vie sociale

VOTRE CADRE DE VIE

Votre chambre

Chaque chambre est équipée de mobilier médicalisé et ergonomique adapté à votre état de santé et d'autonomie, et d'une salle d'eau équipée de WC.

Votre chambre est votre espace personnel et intime, vous pourrez la décorer et la personnaliser dans la limite du respect des règles de sécurité. Nous vous encourageons à rencontrer le cadre de santé afin d'organiser l'installation des cadres ou décorations souhaités. À votre demande, vous pouvez disposer d'une clé de votre chambre après accord du cadre du service.

Les espaces communs

L'établissement met à votre disposition des locaux que vous pourrez utiliser selon vos besoins et envies :

- une salle dédiée à l'animation,
- des espaces de convivialité,
- une salle à manger,
- une terrasse et des jardins,
- un salon de coiffure (et d'esthétique aux Magnolias),
- un espace détente.

Les visites et sorties

Vos parents et amis sont les bienvenus tous les jours, dans votre chambre ou dans les espaces communs, de préférence l'après-midi, le matin étant dédié aux soins.

Les visiteurs peuvent venir avec des animaux de compagnie s'ils ne présentent aucun risque sanitaire et de sécurité.

Les sorties sont libres, sauf contre-indication médicale.

Cependant, afin d'organiser au mieux votre sortie (continuité du traitement...) et de ne pas susciter d'inquiétude dans le service, nous vous remercions de bien vouloir informer, en amont, l'équipe soignante. Si votre sortie dure plusieurs jours, il convient de prévenir le service au moins 3 jours à l'avance.





Les repas

À votre arrivée, vos habitudes alimentaires sont recueillies afin de prendre en compte vos goûts et adapter au mieux les menus.

Les repas sont servis en salle à manger ou en chambre aux horaires suivants :

- petit-déjeuner :
  À Maison Joly à partir de 8h et selon l'heure de votre réveil
  Aux Magnolias à partir de 7h30 jusqu'à 10h (adaptables selon les habitudes de vie)
- déjeuner : à partir de 12h,
- collations : aux environs de 15h,
- dîner : à partir de 18h.

Aux beaux jours, les repas peuvent vous être proposés sur la terrasse ou les balcons afin de profiter des extérieurs aménagés. Les menus sont élaborés par une diététicienne au sein du service de restauration du Groupement Hospitalier de Territoire. Ils sont équilibrés et variés, de textures adaptées et répondent à vos besoins nutritionnels.
Une commission des menus, composée de résidents, se réunit deux fois par an dans le cadre d'une démarche d'amélioration de la qualité de la prestation repas.
Vos proches peuvent partager un repas avec vous, sur réservation auprès du service, et moyennant une contribution financière.
La réservation doit s'effectuer auprès de l'équipe soignante ou de l'accueil, au moins 4 jours à l'avance.
La facture vous sera adressée ultérieurement, par courrier.

À Maison Joly

Un réfrigérateur est à votre disposition dans les salles à manger des unités. Son utilisation est soumise aux règles d'hygiène alimentaires de l'établissement, attirant toute votre vigilance et celle de vos proches.

Aux Magnolias

Une salle peut être mise à votre disposition pour prendre un repas en famille sur réservation.

Le linge

Le linge hôtelier (draps, serviette de toilette, de table, couverture) est fourni et entretenu par l'établissement. L'entretien de votre linge est effectué par nos soins. À votre arrivée, un inventaire est réalisé, puis il est étiqueté à votre nom. Tout apport de linge durant le séjour doit nous être impérativement signifié afin d'actualiser cet inventaire et d'en effectuer l'étiquetage. Une lingère est présente dans l'établissement pour répondre à vos besoins et à vos questions concernant votre linge personnel du lundi au vendredi.
Un trousseau de linge est à apporter à votre arrivée, ainsi qu'un nécessaire de toilette [cf. annexe].

Si vos proches souhaitent entretenir votre linge, cela doit nous être signalé en amont, au moment de l'admission.

Le courrier

Le courrier est distribué du lundi au vendredi. Il est confidentiel et ne pourra être ouvert par le personnel de l'établissement (sauf sur demande du résident lors de problèmes de vue par exemple).
Vous pouvez déposer votre courrier affranchi à l'accueil ou le confier à un professionnel du service dans lequel vous résidez.
À la demande du résident / patient, l'animatrice ou l'assistante administrative peut aider à la rédaction et à l'envoi de courrier.

Le téléphone

• À Maison Joly

Un poste téléphonique est à disposition dans votre chambre. La réception et l'émission d'appel est gratuite. La réception d'appel est mise en place systématiquement. Cependant, l'émission d'appels est une fonctionnalité particulière, pour l'activer vous devez effectuer une demande auprès de l'accueil.

• Aux Magnolias

Un poste téléphonique est à disposition dans votre chambre. À votre demande, une ligne téléphonique peut être ouverte afin de pouvoir émettre et recevoir des appels. La réception et l'émission des appels sont gratuits.

La télévision

Un téléviseur est installé dans chaque chambre, il est mis à disposition par l'établissement. Actuellement, seules les chaînes de la TNT sont accessibles gratuitement.

Le salon de coiffure et de beauté

• À Maison Joly

Deux coiffeuses conventionnées peuvent vous proposer des prestations payantes de votre choix.
En dehors de leur présence, vous pouvez également accédez au salon seul ou avec vos proches.

• Aux Les Magnolias

Les prestations faisant appel à des professionnels externes (exemple : esthéticienne, pédicure, coiffeuse...) sont à vos frais et de votre choix.
Une coiffeuse intervient une fois par semaine (les tarifs de la coiffeuse intervenant dans l'établissement sont affichés dans le salon).

Les objets personnels et objets précieux

À votre entrée, l'équipe soignante réalise un inventaire de vos biens (vêtements, effets personnels...).

Les sommes d'argent, titres et valeurs, livrets d'épargne, chéquiers, cartes de crédit, bijoux et objets précieux peuvent être déposés à l'accueil, si vous souhaitez que ces biens soient déposés à la Trésorerie. Pour les biens non déposés, l'établissement ne saurait être tenu responsable en cas de perte, vol ou dégradation.

À l'EHPAD Les Magnolias, vous pouvez également faire l'acquisition d'un coffre-fort que les services techniques de l'hôpital pourront vous installer dans votre chambre.





Les animations

Des activités socio-culturelles et des ateliers thérapeutiques vous sont proposés pour vous accompagner dans votre projet personnalisé. Ils contribuent à maintenir vos liens sociaux, à préserver votre autonomie et à valoriser l'estime de soi. Un programme hebdomadaire est affiché.

Ces activités vous sont proposées par une équipe pluridisciplinaire (animatrice, professeur en éducation physique adaptée, musicothérapeute, psychologue et autres professionnels).
Des sorties à l'extérieur sont organisées, une participation financière peut vous être demandée pour certaines d'entre elles.

À l'EHPAD Les Magnolias, l'établissement dispose d'une salle bien-être dans laquelle des ateliers personnalisés peuvent être proposés.

Les bénévoles et les associations

Des bénévoles et des associations interviennent régulièrement à Maison Joly et aux Magnolias, pour partager avec vous et votre entourage un temps de convivialité ou de soutien, en collaboration avec les équipes d'animation, soignantes et administratives. Ils contribuent à l'accueil et au soutien des personnes accueillies et de leur entourage.

Si vous souhaitez obtenir des informations ou contacter l'une des associations, vous pouvez en faire la demande auprès du cadre de santé ou de l'assistante administrative de l'établissement.

Les associations intervenantes à Maison Joly :

- **La Récréation**

Les bénévoles de l'association animent, en partenariat avec l'équipe d'animation, le loto hebdomadaire.

- **Les Amis de l'Hôpital**

L'association et ses bénévoles interviennent en collaboration avec les professionnels de l'établissement. Ils proposent des animations autour de l'art et de la décoration et accompagnent des sorties extérieures (ex : vélo, match de football...). Ils participent également aux anniversaires du mois en offrant un cadeau aux résidents / patients.

- **Association JALMALV – Jusqu'À La Mort Accompagner La Vie**

L'association JALMALV et ses bénévoles proposent en collaboration avec les équipes soignantes, un accompagnement aux personnes vivant une situation de crise qui les confronte aux perspectives de la mort.

Les associations intervenantes aux Magnolias :

- **L'Association d'animation Les Magnolias Joly**
- **L'Association "Loisirs 3ème âge"**
- **Les Amis de l'Hôpital**

L'association et ses bénévoles interviennent en collaboration avec les professionnels de l'établissement.
Ils proposent des animations autour de l'art et de la décoration, et accompagnent des sorties extérieures (ex : vélo, match de football...). Ils participent également aux anniversaires du mois en offrant un cadeau aux résidents / patients.

- **Le Relai Malakoff**

Les bénévoles de cette association viennent chanter régulièrement au sein de l'établissement.

L'exercice du culte

Maison Joly et Les Magnolias sont des établissements publics soumis au principe de laïcité et vous êtes libres d'exercer le culte de votre choix, tout en respectant le fonctionnement du service et la tranquillité des autres résidents.

Pour plus de renseignements, vous pouvez vous adresser auprès du service d'aumônerie de l'établissement, de l'équipe soignante ou à l'accueil.



VOTRE ACCOMPAGNEMENT



- Les équipes
- Votre prise en charge médicale
- Le projet d'accompagnement personnalisé
- Nos engagements

LES ÉQUIPES

Nos équipes sont motivées et mobilisent leurs qualités humaines et leurs compétences professionnelles pour assurer votre bien-être et votre épanouissement dans un cadre rassurant.



Vous serez entouré de divers professionnels :

- l'équipe hôtelière et logistique : chargée de l'entretien des locaux, du service des repas,
- l'équipe d'animation : chargée des activités, loisirs et animations,
- l'équipe de rééducation : chargée de vous aider à vivre au quotidien avec vos difficultés liées à votre état de santé,
- l'équipe soignante : chargée de vous apporter une aide au quotidien et pour vos soins,
- l'équipe médicale : chargée du suivi de votre santé,
- l'équipe de soutien psychologique,
- l'équipe administrative.

Au besoin, différents intervenants extérieurs (pédicure, ophtalmologue...) peuvent être sollicités.

Vous pouvez identifier les professionnels grâce à leur tenue de travail sur lesquelles sont indiquées le nom et la fonction de l'agent.

Tous ces professionnels sont soumis au secret et à la discrétion professionnelle.

Les professionnels de l'établissement ont pour objectifs :

- de vous accompagner dans les gestes de la vie quotidienne en vous assurant, si nécessaire, une aide,
- d'être à l'écoute de vos besoins et de veiller à votre bien-être et à votre épanouissement,
- de favoriser votre adaptation à votre nouveau lieu de vie et le maintien de votre autonomie.

VOTRE PRISE EN CHARGE MÉDICALE



Télémédecine

Dans le cadre de la prise en charge médicale, l'établissement peut être amené à demander l'avis d'un spécialiste par l'intermédiaire de la téléconsultation ou de la télé expertise afin de réduire le parcours de prise en charge, les transports et les attentes à l'hôpital.
Votre consentement sera recueilli en amont de ce type de prise en charge.

Pharmacie

Vous avez le libre choix de votre pharmacie, cependant l'établissement bénéficie d'une pharmacie interne, qui lui permet de mieux s'organiser.
Ainsi les médicaments sont attribués sur ordonnance du médecin et distribués par l'infirmière dans le respect de la prescription et de l'autonomie du résident.
Aucun médicament ne peut être gardé par le résident.

Conformément à la réglementation en vigueur, vous conservez le libre choix de votre médecin traitant.
Ainsi, si vous souhaitez bénéficier de la continuité de votre suivi médical par votre médecin traitant, celui-ci peut se rapprocher de l'établissement.

Une prise en charge médicale est assurée en cas de besoin.
Le médecin coordonnateur ou le médecin traitant se rend disponible à la demande des soignants en fonction de votre état de santé.

En dehors du temps de présence médicale, et en cas d'urgence, les professionnels font appel au centre 15.

Le médecin qui vous suit est votre interlocuteur privilégié pour vous donner toutes les informations souhaitées relatives à votre état de santé.

LE PROJET D'ACCOMPAGNEMENT PERSONNALISÉ



Pour chaque résident / patient, un Projet Personnalisé d'Accompagnement (PPA) est réalisé.

Il tient compte de vos attentes et de vos désirs et respecte au maximum vos habitudes de vie (heure du lever, repas, soins d'hygiène, sieste, vie sociale et culturelle, heure de coucher) dans la limite des possibilités de la vie en établissement.

Pour nous aider à le construire, il est important pour les équipes d'apprendre à connaître votre histoire de vie avant votre entrée.

Pour ce faire, un livret intitulé "Recueil de mémoires" vous sera remis à vous et vos proches lors de votre admission. Vous pourrez y faire figurer tous les éléments qui vous semblent important de partager avec l'équipe soignante pour mieux vous connaître et construire votre Projet.

Il est ensuite formalisé en équipe pluridisciplinaire.

Le Projet d'Accompagnement Personnalisé est réévalué périodiquement, à minima une fois par an et autant que nécessaire en fonction de l'évolution de votre état de santé ou de la survenue d'éléments nouveaux dans votre vie.



La bientraitance

Nos professionnels sont sensibilisés et formés aux principes de bientraitance afin d'assurer le respect de votre personne et de votre dignité, c'est-à-dire répondre à vos besoins et demandes, respecter vos choix et votre rythme.

La lutte contre la douleur

Si vous avez mal, parlez-en aux équipes soignantes. Aux côtés du médecin, elles mettront en œuvre les moyens les plus adaptés à votre situation pour prévenir la douleur ou la soulager (antalgiques, méthodes non médicamenteuses...).
En complément, des psychologues peuvent vous accompagner.

Accompagnement des conduites addictives

En cas de besoin et si vous le souhaitez, nos équipes sont à disposition pour vous accompagner, conjointement avec les services de l'HNFC.

L'accompagnement de fin de vie

Accompagner une personne en fin de vie, c'est pour nos professionnels (médecin, psychologue, aumônier...) :

- tout d'abord oser en parler ensemble,
- respecter les choix du résident / patient dans son accompagnement religieux,
- être attentif à la douleur physique et psychologique,
- communiquer avec le résident / patient sur ses souhaits concernant l'arrêt ou la limitation des traitements,
- respecter le contrat obsèques lorsqu'il existe.

VOS DROITS ET DEVOIRS



- Vos droits communs
- Des décisions aujourd'hui pour garantir vos droits de demain
- Le droit d'expression
- Vos devoirs

Les droits civiques

Vous êtes citoyen et vous devez pouvoir voter : l'établissement peut vous accompagner dans vos démarches pour exercer ce droit.

Le droit à l'image

À l'occasion de différentes animations ou projets, vous serez parfois photographié ou filmé.

Votre accord sera recueilli et fera l'objet d'une autorisation écrite lors de votre entrée dans l'établissement.

L'établissement s'interdit expressément une exploitation de l'image et des photographies susceptibles de porter atteinte à votre intégrité.

Le respect de la confidentialité

L'ensemble du personnel de l'établissement est soumis au respect de la confidentialité des informations vous concernant et au respect de votre vie privée.

La protection des données personnelles

Certaines données médicales et administratives sont informatisées. Nous vous garantissons la confidentialité et la protection de ces données, selon la réglementation en vigueur.
Vos données médicales peuvent, en cas de consultation médicale ou d'hospitalisation, être mises à disposition de l'équipe médicale qui vous prendra en charge.

Le droit à l'information

Pendant la totalité de votre séjour, si vous souhaitez être informé de votre état de santé, vous pouvez solliciter le secrétariat médical afin d'organiser un rendez-vous avec le médecin qui répondra à l'ensemble de vos interrogations.





L'accès au dossier médical

La loi du 4 mars 2002 vous permet d'avoir accès, sous certaines conditions, aux informations de santé vous concernant et qui ont été réunies dans le dossier médical constitué lors de votre séjour.

Pour disposer d'informations sur votre état de santé ou sur les conditions de votre prise en soins, nous vous conseillons dans un premier temps de prendre contact avec le médecin du service ou avec l'équipe soignante.

Vous pouvez également consulter tout ou une partie de votre dossier médical.
Son accès est réservé à :

- vous-même de manière directe,
- vos ayants droits en cas de décès,
- le tuteur dans l'hypothèse d'une personne majeure protégée (voir les mentions indiquées sur la décision du juge),
- le médecin désigné comme intermédiaire par l'une des personnes ci-dessus.

La demande de communication doit être écrite et envoyée au directeur de l'établissement.

DES DÉCISIONS AUJOURD'HUI POUR GARANTIR LE RESPECT DE VOS DROITS DEMAIN

Afin d'assurer le respect de vos droits tout au long de votre vie, un certain nombre de possibilités juridiques s'offre à vous.

Il est dans l'intérêt de tous de prendre des dispositions aujourd'hui pour demain.

Ainsi vous pouvez dès lors :

- **désigner une personne de confiance,**
- **demander une mesure de protection juridique des majeurs,**
- **rédiger vos directives anticipées.**

La personne de confiance

Qu'est-ce qu'une personne de confiance ?

C'est une personne que vous avez choisie et qui peut vous accompagner dans vos démarches et vous assister lors de vos entretiens médicaux. Dans le cas où vous ne pourriez plus exprimer votre volonté, elle sera votre porte-parole auprès de nos équipes.

Qui peut être désigné ?

Vous choisissez librement cette "personne de confiance" dans votre entourage ou votre famille (parent, ami, médecin traitant...).
La désignation se fait par écrit. Vous pouvez en changer à tout moment et désigner une nouvelle personne.

La protection juridique des majeurs

Si vous n'êtes pas en mesure d'assurer la protection de votre personne et/ou de vos biens, il peut être nécessaire que vous soyez assisté ou représenté afin de préserver vos intérêts. Pour cela, une demande de mise sous protection peut être adressée au Juge des contentieux de la protection [cf. annexe].

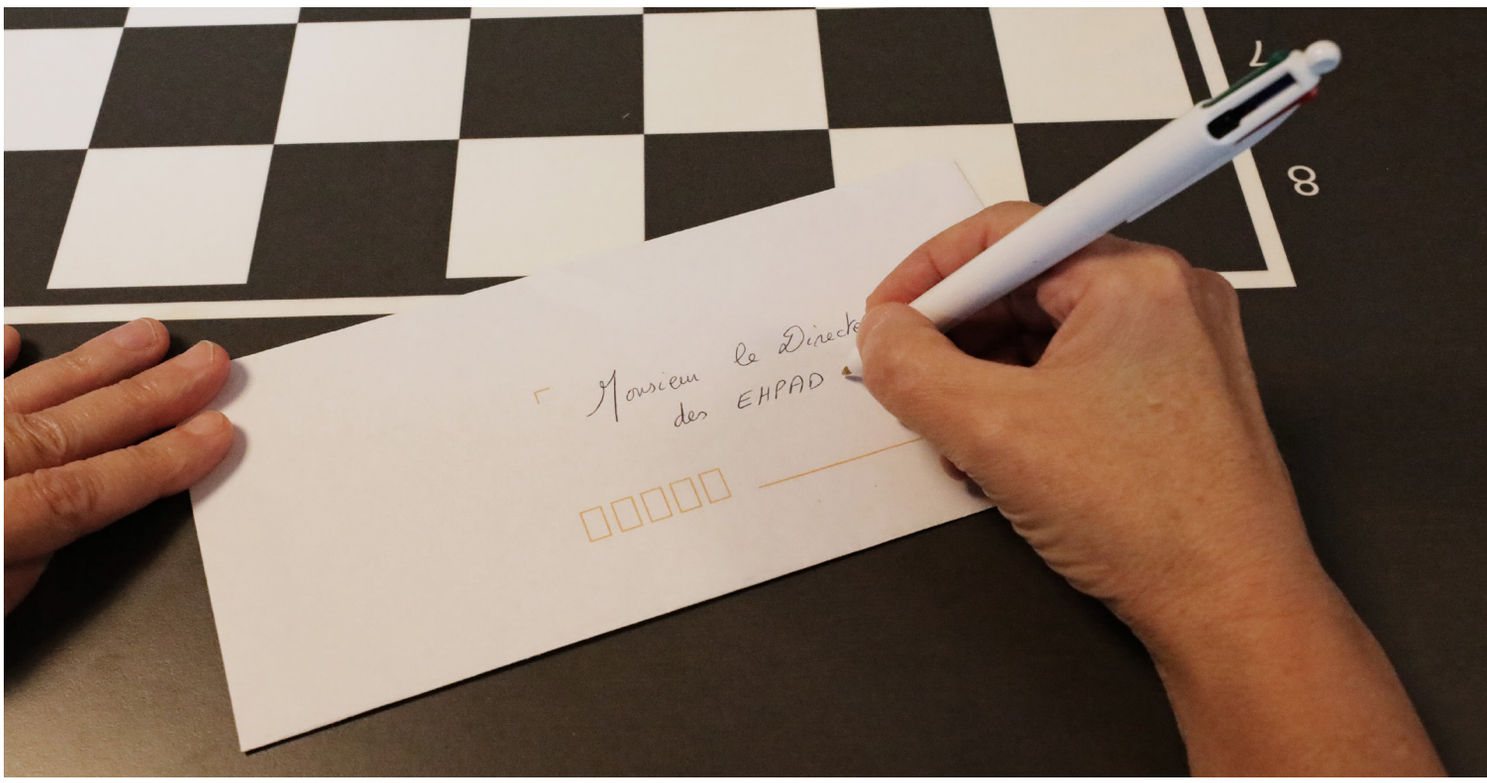
Les directives anticipées

Les directives anticipées vous permettent d'exprimer vos souhaits relatifs à la poursuite, la limitation ou à l'arrêt des traitements dans le cadre de la fin de vie, pour l'unique cas où vous seriez dans l'incapacité d'exprimer votre volonté. Elles peuvent être, à tout moment, annulées ou modifiées par vous-même. Si vous le souhaitez, parlez-en à votre médecin ou à l'équipe.

Dans le cas où vous envisageriez un prélèvement d'organe ou un don du corps à la science, vous pouvez en parler tout à fait librement à vos proches, à l'équipe soignante et au médecin.



DROIT D'EXPRESSION



Vous pouvez, à tout moment, exprimer votre satisfaction, nous faire part de vos suggestions, ou nous informer des difficultés que vous avez pu rencontrer ou que vous rencontrez. Plusieurs voies d'expression s'offrent à vous.

Les équipes

Vos interlocuteurs directs sont les professionnels et le cadre du service dans lequel vous séjournez. N'hésitez pas à les solliciter en première intention.
Cette simple démarche peut permettre de lever l'insatisfaction ou donner des explications.

La Direction

Vous pouvez également faire part de vos plaintes et réclamations, auprès de la direction ou du directeur délégué.
Pour ce faire, adresser votre plainte ou réclamation par courrier :

Maison Joly
Monsieur le Directeur des EHPAD
et de la filière gériatrique
3 rue Pierre et Marie Curie
25200 Montbéliard
ou par mail : direction@chsld-lechenois.fr

Les Magnolias
Monsieur le Directeur des EHPAD
et de la filière gériatrique
96 rue de Montbéliard
25150 Pont-de-Roide-Vermondans
ou par mail : direction@chsld-lechenois.fr

Dès réception de votre plainte ou réclamation écrite, le directeur ou son représentant en accuse réception et diligente une enquête afin de vous apporter une réponse dans les meilleurs délais, en vous informant de la possibilité de saisir un médiateur.
Le directeur peut selon les cas, vous proposer de rencontrer un médiateur ou le saisir directement.

Les médiateurs

Il est possible de solliciter :

- un médiateur médical : compétent pour connaître les plaintes ou réclamations mettant exclusivement en cause l'organisation des soins et le fonctionnement médical du service,
- un médiateur non médical : compétent pour connaître les plaintes ou réclamations étrangères à l'organisation des soins et au fonctionnement médical du service.

Si une plainte ou réclamation intéresse les deux médiateurs, ils sont simultanément saisis.

Le conseil de la vie sociale (CVS)

Le CVS est une instance collégiale destinée à garantir les droits des résidents accueillis en EHPAD. C'est un lieu d'échange et d'expression sur toutes les questions concernant le fonctionnement de l'établissement. Il se réunit au minimum 3 fois par an.

Le CVS est composé :

- de représentants des résidents, des familles et des représentants légaux élus,
- de représentants des professionnels de l'établissement élus,
- de représentants de l'organisme gestionnaire.

Toutes les informations relatives au CVS (composition et compte-rendus) sont disponibles et affichées au sein de l'établissement.

À **Maison Joly**, si vous souhaitez obtenir des informations complémentaires vous pouvez contacter les membres du CVS selon l'affichage mis à disposition dans le hall.

Aux **Magnolias**, si vous souhaitez obtenir des informations complémentaires vous pouvez contacter le CVS via l'adresse mail suivante : plsej-secr@hnfc.fr

La composition nominative est disponible en annexe.

La Commission Des Usagers (CDU)

Maison Joly est dotée d'une Commission Des Usagers qui garantit les droits des patients accueillis en USLD.

Elle a pour mission de veiller au respect du droit des usagers, de faciliter leur démarche et de contribuer à l'amélioration de la prise en charge des patients en associant notamment les Représentants des Usagers (RU).

La composition nominative est jointe en annexe de ce livret et affichée au sein de chaque service.

Cette instance s'appuie, en particulier, sur vos plaintes, réclamations, éloges, observations ou suggestions, pour recommander à l'établissement l'adoption de mesures dans l'objectif d'améliorer l'accueil et la prise en charge des usagers.

Vous pouvez contacter la CDU via l'adresse mail suivante :
commissiondesusagers@hnfc.fr



VOS DEVOIRS



La vie en collectivité

Votre établissement est un lieu de vie où il est essentiel de respecter des règles d'usage et de savoir-vivre. Il vous est demandé, ainsi qu'à vos proches, d'observer à l'égard du personnel et des autres résidents / patients la correction qui s'impose.

Le contrat de séjour et le règlement de fonctionnement récapitulent vos droits et obligations.

Assurance civile

Il vous est demandé de souscrire une assurance responsabilité civile au titre des dommages que vous pourriez provoquer de votre propre fait.
Il vous est conseillé de souscrire un contrat pour assurer vos biens et objets personnels.
Vous devrez justifier de l'existence de ce ou ces contrat(s) auprès du bureau des entrées et de leur renouvellement annuel.

Tabac et alcool

Des espaces extérieurs sont à votre disposition pour pouvoir sortir fumer ou vapoter.

L'introduction de boissons alcoolisées est conditionnée à l'accord préalable du cadre du service et du médecin. Toute consommation excessive est prohibée.

De même, les drogues illicites sont rigoureusement interdites dans l'établissement.



Il est interdit de fumer ou de vapoter dans votre chambre et dans les locaux communs en raison des règles de sécurité incendie qui s'imposent.

QUALITÉ & SÉCURITÉ



- La démarche qualité et la gestion des risques
- La sécurité

DÉMARCHE QUALITÉ ET GESTION DES RISQUES



Formation nutrition

La qualité et la sécurité de votre accompagnement

Notre établissement et l'ensemble de nos équipes sont soucieux de garantir la qualité et la sécurité de votre accompagnement.
Nous sommes engagés dans une démarche continue et permanente consistant à améliorer l'ensemble des prestations qui vous sont proposées, de garantir le respect de votre liberté individuelle et de vos droits.

Régulièrement, notre établissement est évalué selon les référentiels en vigueur par des experts indépendants.
Ces visites de certification et d'évaluation donnent lieu à un rapport que vous pouvez consulter sur www.has-sante.fr ou auprès de notre responsable qualité.

Parallèlement, au sein de l'établissement, une démarche qualité continue est engagée, notamment par le biais d'audits internes, d'évaluations des pratiques professionnelles et d'analyses d'incidents.

Diverses instances veillent également à l'amélioration de votre prise en soins, telles que le Comité de Liaison Alimentation et Nutrition, la commission menu…

De plus, une équipe est dédiée au respect des bonnes pratiques relatives à l'hygiène des locaux et à la prévention des infections nosocomiales.

SÉCURITÉ



Un haut niveau de sécurité

L'établissement met en œuvre tous les moyens dont il dispose pour garantir un haut niveau de sécurité, dans la limite de l'exercice de votre liberté.

Parmi les moyens figurent en particulier :

• La prévention des sorties inopinées

Différents dispositifs techniques (portes à code, bracelets...) nous permettent de diminuer le risque de sortie inopinée d'un résident / patient désorienté. Ces dispositifs viennent en complément de la vigilance des professionnels.

• L'identité des résidents / patients

Pour éviter des erreurs d'identité entre résidents, une photo est notamment insérée dans votre dossier de soins informatique (Respect des Référentiels nationaux d'identitovigilance (RNIV)).

• Le risque d'intrusion

L'établissement dispose d'un plan de sécurisation pour éviter toute intrusion d'une personne non autorisée.

• Risque incendie

Les professionnels sont formés à la conduite à tenir en cas d'incendie. Un plan d'évacuation est affiché dans les chambres et dans les lieux de circulation.



La Charte des droits et des 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.

PRINCIPES GÉNÉRAUX

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.

La Charte des droits et des libertés de la personne accueillie

(Texte de l'arrêté du 8 septembre 2003)

PRINCIPES GÉNÉRAUX

1. Nul ne peut faire l'objet d'une discrimination.

2. La personne doit se voir proposer un accompagnement individualisé, le plus adapté à ses besoins.

3. La personne a droit à une information claire, compréhensible et adaptée sur son accompagnement, sur ses droits, sur l'organisation et le fonctionnement de la structure. Elle a accès aux informations la concernant.

4. La personne dispose du libre choix dans le cadre de tout mode d'accompagnement ; son consentement éclairé doit être recherché. Le droit à la participation directe lui est garanti.

5. La personne peut à tout moment renoncer par écrit aux prestations dont elle bénéficie.

6. L'accompagnement doit favoriser le maintien des liens familiaux.

7. Il est garanti à la personne le respect de la confidentialité des informations la concernant, le droit à la protection, le droit à la sécurité, le droit à la santé et aux soins, le droit à un suivi médical adapté.

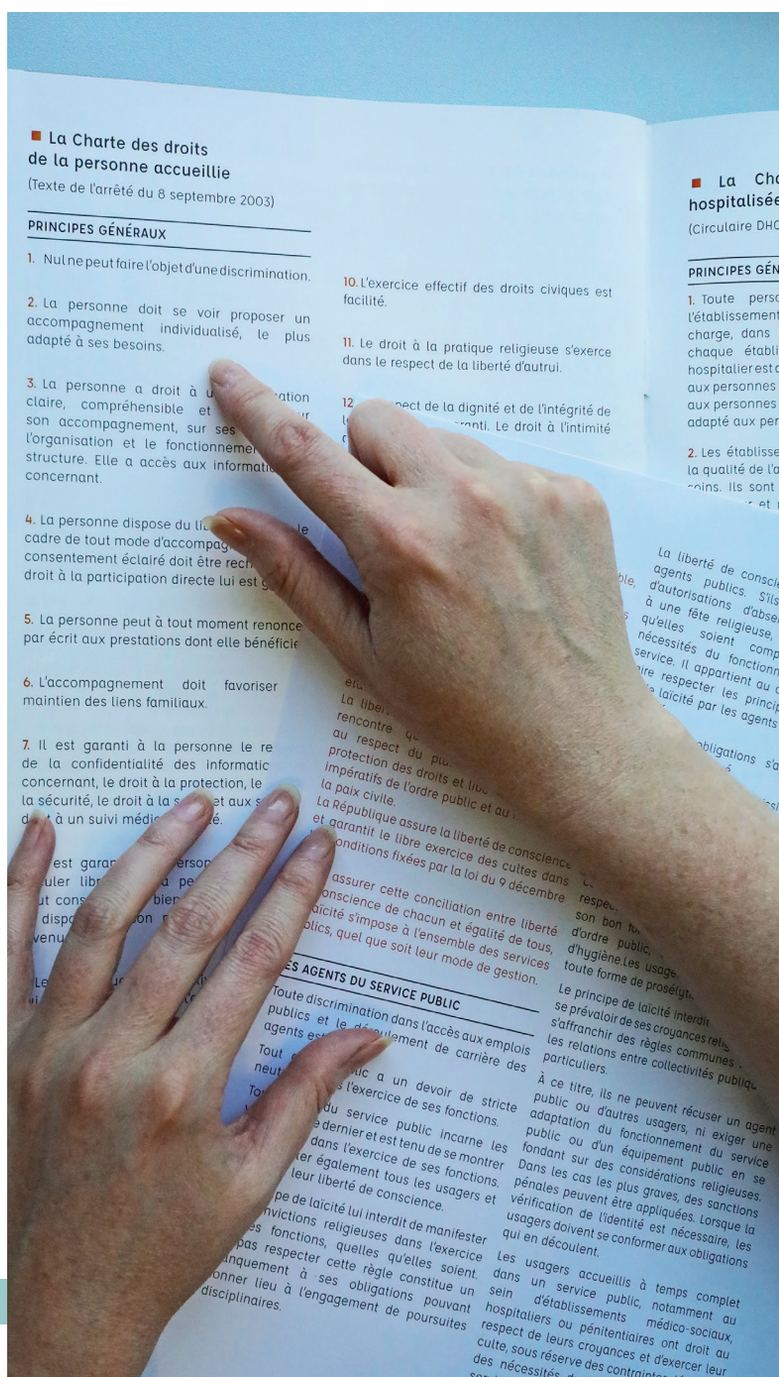
8. Il est garanti à la personne le droit de circuler librement. La personne résidente peut conserver des biens, effets personnels et disposer de son patrimoine et de ses revenus.

9. Les conséquences affectives et sociales qui peuvent résulter de l'accompagnement doivent être prises en considération. Les moments de fin de vie doivent faire l'objet de soins, d'assistance et de soutien adaptés.

10. L'exercice effectif des droits civiques est facilité.

11. Le droit à la pratique religieuse s'exerce dans le respect de la liberté d'autrui.

12. Le respect de la dignité et de l'intégrité de la personne est garanti. Le droit à l'intimité doit être préservé.



La Charte de la personne hospitalisée

(Circulaire DHOS du 2 mars 2006)

PRINCIPES GÉNÉRAUX

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.

L'HÔPITAL
Nord Franche-Comté

Suivez-nous sur :

www.hnfc.fr

Directeur de la publication | Baptiste DE SOUSA
Conception graphique, mise en page
& photographies | Céline GALLY - Communication HNFC
Impression | Reprographie HNFC
Tirage 10 000 exemplaires - Édition Novembre 2023

Tous nos remerciements aux personnels et résidents
de Maison joly et des Magnolias pour leur participation
aux illustrations.