



Centre de gérontologie



LIVRET D'ACCUEIL DE L'INSTITUT HÉLIO-MARIN



LE MOT DU DIRECTEUR

Madame, Monsieur,

Votre état de santé nécessite une hospitalisation à l'Institut Hélio-Marin de Labenne, nous vous souhaitons la bienvenue et sachez que, dès à présent, chacun d'entre nous s'emploiera à rendre votre séjour le plus agréable possible.

C'est dans cet esprit que nous avons réalisé ce livret d'accueil. Il vous renseignera sur les modalités pratiques de votre séjour.

Nous sommes très satisfaits de pouvoir mettre à votre disposition des locaux neufs et adaptés qui ont été mis en service en octobre 2007.

Dans le cadre de sa démarche d'amélioration continue de la qualité, l'établissement a satisfait à la procédure de certification de la Haute Autorité de Santé en mai 2012, sans réserve ni recommandation. Les conclusions du collège d'accréditation sont disponibles à l'accueil. La prochaine visite est programmée en 2016.

Nous vous rappelons que nos équipes se tiennent à votre disposition et vous communiquons un organigramme (*en annexe*) des principaux interlocuteurs de l'Institut Hélio-Marin afin de faciliter vos démarches.

Nous vous remercions de votre confiance et vous souhaitons un bon séjour.

Le Chef d'établissement



UN PEU D'HISTOIRE

L'Institut Hélio-Marin, depuis **sa création en 1929** par une société d'exploitation dirigée par M. Jules Bouville, s'est converti à plusieurs reprises pour s'adapter à de nouveaux besoins sanitaires et médico-sociaux.

Sanatorium jusqu'après guerre, l'éradication de la tuberculose entraîne sa mutation en établissement de rééducation fonctionnelle pour des enfants originaires d'Afrique du Nord pendant plus de 20 ans.

À partir de 1972, l'établissement commence à accueillir des personnes âgées, et en **juillet 1979** il obtient l'agrément pour 30 lits de moyen séjour et 120 lits de long séjour.

Ceci entraîne :

- une spécialisation dans l'accueil des patients de plus de 60 ans ;
- un changement juridique avec le passage à un statut associatif à but non lucratif.

Trente ans plus tard, l'établissement vétuste du bord de mer est délocalisé sur le site actuel. L'installation dans des locaux neufs en **octobre 2007** s'accompagne d'une extension de la capacité d'accueil et de la création de nouvelles activités : accueil de jour et hébergement temporaire.

Enfin, en **2013**, **8 chambres individuelles supplémentaires** sont mises en service et une **plateforme d'accompagnement et de répit des aidants des malades Alzheimer** à domicile est créée.

QUELQUES MOTS DE PRÉSENTATION

L'Institut Hélio-Marin est un établissement de santé gériatrique privé à but non lucratif, géré par une association loi 1901 dénommée AGES.Hélio (Avenir GÉronto Santé point Hélio).

C'est un Établissement de Santé Privé d'Intérêt Collectif (ESPIC).



L'INSTITUT HÉLIO-MARIN

La capacité d'accueil de l'Institut Hélio-Marin est de 192 lits ou places pour personnes âgées de plus de 60 ans :

- 30 lits de Soins de Suite et de Réadaptation,
- 150 lits de Soins de Longue Durée,
- 4 lits d'hébergement temporaire,
- 7 places en accueil de jour,
- 1 lit d'hospitalisation à temps partiel.

LE PROJET DE L'INSTITUT HÉLIO-MARIN

L'objectif principal de l'Institut Hélio-Marin est de mettre l'institution au service de la personne âgée malade, grâce à un accompagnement global et personnalisé.

Qualité des soins et qualité de vie dans l'institution doivent aller de pair, pour mieux vous satisfaire.





L'accomplissement des formalités administratives peut vous sembler fastidieux.

Nous vous demandons cependant de vous y conformer, afin de permettre la sauvegarde de vos droits et la prise en charge de vos frais de séjour.

Pour cela, pensez à vous munir des documents justifiant votre identité et votre couverture sociale. Ils vous seront demandés à l'accueil.

Pour votre sécurité, votre dossier médical doit être bien identifié : l'inexactitude de votre identité vous expose à une erreur de dossier et donc à un risque médical.

Pour enregistrer votre entrée sans risque, le bureau des admissions vous demande une pièce d'identité (carte d'identité, passeport, permis de conduire ou carte de séjour). Si vous ne possédez pas de tels documents, n'hésitez pas à nous le faire savoir immédiatement pour que nous puissions vous proposer une aide adaptée.

Pièces administratives nécessaires

- Carnet de santé : il doit être obligatoirement présenté à un médecin, hors cas d'urgence ou de force majeure
- Livret de famille
- Carte d'identité
- Carte Vitale
- Carte de mutuelle
- Dernière ordonnance ophtalmologique
- Contrat de séjour signé, pour l'entrée en Soins de Longue Durée et en hébergement temporaire.

Avant votre admission **en unités de Soins de Longue Durée**, un règlement de fonctionnement précisant l'organisation de la vie au sein de l'établissement vous sera remis.

Après avoir étudié votre situation sociale, un contrat de séjour sera établi.

Vous (ou votre représentant légal) le signerez au cours d'un entretien avec le Chef d'établissement.



LES FORMALITÉS D'ADMISSION



LES FRAIS

En Soins de Suite et de Réadaptation (SSR)

La durée de votre prise en charge varie selon votre état de santé. Elle peut aller de quelques jours à plusieurs mois. Elle est soumise au contrôle médical de votre caisse de sécurité sociale.

Si votre séjour n'est pas couvert à 100 %, le ticket modérateur reste à votre charge ou à celle de votre mutuelle.

Vous devez également régler le forfait journalier et, le cas échéant, le supplément « chambre particulière » en fin de mois, si votre mutuelle n'en prévoit pas la couverture.

En Soins de Longue Durée

- Le forfait « soin » est pris en charge par votre organisme de Sécurité sociale.
- Les forfaits « hébergement » et « dépendance » sont à votre charge.

Selon vos ressources, vous pouvez bénéficier de l'Allocation Personnalisée d'Autonomie (APA), de l'aide sociale et de l'allocation logement.

Notre cadre socio-éducatif se tiendra à votre disposition afin de vous informer et d'établir les demandes d'aides financières adaptées à vos besoins.

En hospitalisation de jour gériatrique

L'hospitalisation de jour gériatrique est une structure de court séjour dont le coût est pris en charge par votre organisme de Sécurité sociale.

Si votre séjour n'est pas couvert à 100 %, le ticket modérateur reste à votre charge ou à celle de votre mutuelle.



L'ACCUEIL DANS LE SERVICE

Le jour de votre arrivée, une infirmière vous conduira dans votre chambre. Elle vous présentera l'équipe d'aides-soignantes qui prendra soin de vous pendant votre séjour et vous expliquera le fonctionnement de l'établissement.



LES PRESTATIONS HÔTELIÈRES



Votre chambre

Vous pouvez apporter quelques objets personnels de faible encombrement (cadres, photos, réveil, vases, etc.). Ils aideront à personnaliser votre chambre.



Vos repas

Ils sont servis dans la salle à manger de votre service, mais ils peuvent être pris dans votre chambre lorsque votre état de santé le justifie.

Le menu est affiché dans chaque salle à manger. S'il n'est pas à votre goût, veuillez le signaler à l'aide-soignante pour effectuer les changements.

Les horaires des repas



Petit déjeuner
08h00 - 08h45



Déjeuner
12h00 - 13h00



Goûter
14h30 - 15h30



Dîner
18h35 - 19h15



La télévision

Un poste de télévision est mis à votre disposition dans votre chambre.



POUR FACILITER VOTRE SÉJOUR



Votre linge

Une liste du linge nécessaire vous sera remise à votre admission.

- **En Soins de Suite et de Réadaptation**, le nettoyage du linge est à la charge des familles. Vous avez la possibilité de le faire nettoyer par un pressing avec lequel nous travaillons régulièrement. (*Tarifs en annexe*)
- **En Soins de Longue Durée**, le marquage et l'entretien de votre linge sont pris en charge par la blanchisserie de l'Institut Hélio-Marin. Le coût est inclus dans le forfait « hébergement ».
- **En hébergement temporaire**, l'entretien du linge est réalisé par l'établissement à la condition que l'ensemble des vêtements soit étiqueté par la famille.



LES RELATIONS AVEC L'EXTÉRIEUR



Le téléphone

Votre chambre est équipée d'une ligne de téléphone.

Vous pouvez en demander l'ouverture à l'accueil. Vos communications seront facturées en fin de mois ou à votre sortie. (*Tarifs en annexe*)



Le courrier

Il est distribué chaque jour. Vous pouvez remettre votre courrier timbré à l'aide-soignante ou au bureau d'accueil. Il sera acheminé vers la Poste.



Les journaux

Les journaux de votre choix peuvent vous être procurés (à régler tous les mois).



Autres services

Un coiffeur et un podologue interviennent dans l'établissement. Veuillez prendre rendez-vous auprès de l'aide-soignante de votre service ou à l'accueil. Les frais sont à votre charge. Si vous le souhaitez, nous pouvons vous aider à appeler votre coiffeur ou votre podologue.



Les sorties temporaires

Les sorties sont **soumises à avis médical** et sous la responsabilité de la Direction. Après avis, nous vous demandons de signaler les heures de départ et de retour au personnel de votre service.



Les visites

Elles sont **conseillées de 11h00 à 20h00** mais peuvent avoir lieu à d'autres horaires. Votre famille peut prendre son repas de midi en votre compagnie en s'inscrivant 48 heures à l'avance à l'accueil. Elle ira chercher son plateau repas au self-service des salariés, à partir de 12h30.



Hébergement

Dans certaines conditions, un **lit accompagnant payant** peut être mis à la disposition de vos proches, après accord du responsable des soins infirmiers.



Accès nocturne à l'établissement

De 22h00 (21h30 l'hiver) à 6h30, le portail de l'Institut Hélio-Marin est fermé. Cela n'exclut pas les visites tardives, ni les visites nocturnes. Le code digital d'ouverture, qui est situé sur le pilier gauche du portail, sera communiqué à vos proches par l'infirmière de nuit *via* l'interphone.



Stationnement

Le code de la route est strictement applicable dans le parc de l'Institut Hélio-Marin. Nous vous demandons de rouler lentement par mesure de sécurité et de respecter les indications du parking.



Service de transport gratuit

En fonction des places disponibles dans nos véhicules, nous mettons à disposition de vos proches un service de transport gratuit **Bayonne-Labenne**, les **lundis, mercredis et vendredis** (sauf jours fériés).

**Départ Bayonne (Place de la République, face à la boulangerie)
-> Institut Hélio-Marin : 13h15 - 13h20**

Puis passage et arrêt à :

- « Carrefour », à Tarnos
- Place du Fronton, à Ondres
- Parking de l'« Intermarché », à Labenne

Retour Institut Hélio-Marin -> Gare de Bayonne : 16h00

Veillez vous inscrire à l'accueil ou réservez par téléphone au :
05 59 45 45 86 (avant 12h00 si possible).

En fonction des besoins, de nouveaux itinéraires seront étudiés.
Pour tout renseignement, veuillez vous adresser au bureau d'accueil.



LES DÉPÔTS D'ARGENT ET DE VALEURS

Si vous le souhaitez, vous avez la possibilité de déposer votre argent et vos bijoux au service comptable et financier, lors de votre entrée dans l'établissement ou en cours de séjour.

Vous pouvez en disposer pour vos besoins personnels.

Nous déclinons toute responsabilité en cas de perte ou de vol de bijoux, d'argent ou d'objets de valeur conservés dans votre chambre.



VOS LOISIRS



Animation et vie sociale

L'entretien de la vie sociale est assuré par une équipe de 4 animateurs.

Renseignez-vous auprès d'eux pour connaître le programme des animations, ou consultez le tableau d'affichage dans le hall principal du rez-de-chaussée.

L'association Hélio-Loisirs, composée de bénévoles proches de l'établissement, participe également aux animations.

Culte

Toute personne accueillie à l'Institut Hélio-Marin doit pouvoir être en mesure de participer à l'exercice de son culte, sous réserve de ne pas gêner la tranquillité des autres personnes. Les modalités d'accès aux différents cultes vous sont précisées ci-dessous.



- **Église catholique**

Un temps de prière catholique est assuré par un diacre tous les samedis à 15h40 et une messe est dite une fois par mois. Des bénévoles catholiques interviennent régulièrement dans l'établissement.

- **Église orthodoxe**

Église orthodoxe française à Pau : 05 59 27 25 89 ou 06 17 13 08 05.

- **Église protestante**

Église réformée de France à Bayonne : 05 59 52 91 90,
ou à Hossegor : 05 58 43 97 99.



- **Islam**

Mosquée de Bayonne :
05 59 45 69 47.



- **Judaïsme**

Rabbin (synagogue de Bayonne) :
05 59 55 03 95.



L'ÉQUIPE MÉDICALE

Elle est composée d'un médecin chef et d'une équipe de médecins gériatres.

L'un d'entre eux s'occupera plus particulièrement de vous. Il vous donnera toutes les informations sur votre état de santé. Il pourra également recevoir votre famille sur rendez-vous.



L'ÉQUIPE SOIGNANTE

Elle est chargée de dispenser les soins nécessaires à votre rétablissement et votre confort.

Sous la responsabilité des cadres infirmiers, les infirmières, les aides-soignantes et les agents de service seront vos proches au quotidien, se relayant à raison de trois équipes par jour pour assurer la continuité des soins.



L'ÉQUIPE DE RÉÉDUCTION

Les soins de rééducation sont assurés par trois kinésithérapeutes, un ergothérapeute, une psychomotricienne, une diététicienne et un orthophoniste.



LE SERVICE SOCIAL

Un cadre socio-éducatif vous rencontrera et recevra, dès votre admission, vos familles sur rendez-vous.

Il vous accompagnera durant votre séjour dans vos choix de projet de vie, dans vos démarches administratives et vous donnera les informations relatives à votre situation.



LES PSYCHOLOGUES

Vous pouvez compter sur la présence de plusieurs psychologues qui viendront vous rencontrer lors de votre admission et vous apporteront, si nécessaire, un soutien psychologique.

Si besoin, votre famille pourra prendre rendez-vous avec l'une d'entre elles afin de bénéficier d'un accompagnement ou pour demander quelques conseils.

Vous pouvez les joindre en demandant à l'infirmière, ou par téléphone en passant par l'accueil.



LES ASSOCIATIONS DE BÉNÉVOLES

Leur mission est d'apporter une aide et un soutien à toute personne qui le souhaite, ou de répondre à des demandes spécifiques sans interférer avec la pratique des soins médicaux ou paramédicaux.

Certains bénévoles qui interviennent dans les services appartiennent à des associations ayant passé une convention avec l'établissement.

La liste de ces associations est consultable à l'accueil, n'hésitez pas à la demander.

L'INSTITUT HÉLIO-MARIN, C'EST AUSSI...

D'autres équipes : administration, pharmacie, blanchisserie, restauration, technique, bionettoyage, transport... et les administrateurs de l'association, contribuant chaque jour à votre confort et à votre sécurité.



Votre date de départ sera fixée par votre médecin référent dans l'établissement. Notre service social vous aidera à organiser votre retour à domicile.



LA DURÉE DE SÉJOUR EN SSR

Afin d'éviter toute ambiguïté, nous vous précisons que la durée de votre séjour en Soins de Suite n'est pas fixée a priori. Contrairement à ce qu'on a pu vous dire avant votre arrivée dans l'établissement, elle n'est pas de 90 jours.

En fonction de votre état de santé, votre séjour pourra durer d'un jour à plusieurs semaines sur décision des médecins de l'établissement. Cette décision est contrôlée par le service médical de l'assurance maladie.



LE JOUR DE VOTRE SORTIE

Plusieurs documents vous seront remis :

- Un compte rendu médical à remettre à votre médecin traitant.
- Diverses ordonnances : médicaments, prescription de matériel, kinésithérapie, soins infirmiers...

N'oubliez pas de passer au bureau d'accueil pour régler les factures de téléphone, journaux, pressing, coiffeur s'il y a lieu, et à la comptabilité pour retirer vos dépôts de valeurs.

Notre service facturation peut vous apporter les précisions nécessaires sur les implications financières de votre séjour.

Le service social peut vous aider dans vos démarches de demande de Couverture Maladie Universelle, si vos ressources ne dépassent pas le plafond légal.

Les frais de séjour (forfait journalier, supplément « chambre particulière », ticket modérateur) vous seront adressés par courrier.



LE TRANSPORT

Pour votre retour, vous pouvez faire commander le véhicule sanitaire de votre choix : une liste est à votre disposition à l'accueil. L'agent de l'accueil le contactera.



AIDEZ-NOUS À VOUS SATISFAIRE

Nous vous remercions de bien vouloir remplir, à l'issue de votre séjour, le questionnaire de sortie qui vous sera remis en même temps que ce livret d'accueil.

Vos réponses sont anonymes. La prise en compte de vos remarques nous aidera à progresser dans l'amélioration de la qualité de nos prestations.

Ce questionnaire est à remettre à l'accueil ou au personnel du service.





Pendant toute la durée de votre séjour, vous devez pouvoir exercer vos droits en parfaite connaissance de cause.



DROIT D'ACCÈS AUX INFORMATIONS

La loi 2002-303 du 4 mars 2002 relative aux droits des malades et à la qualité du système de santé affirme le droit de chacun d'obtenir, s'il le souhaite, les informations médicales qui le concernent grâce, entre autre, à un accès direct au dossier médical.

Accès à votre dossier médical

Comment formuler votre demande ?

Si vous désirez accéder aux informations contenues dans votre dossier médical, vous devez adresser votre demande par écrit au Chef d'établissement.

Si les informations demandées remontent à moins de 5 ans, celui-ci vous répondra dans les huit jours. Pour les dossiers de plus de 5 ans, il disposera d'un délai de 2 mois pour répondre.

Comment consulter votre dossier médical ?

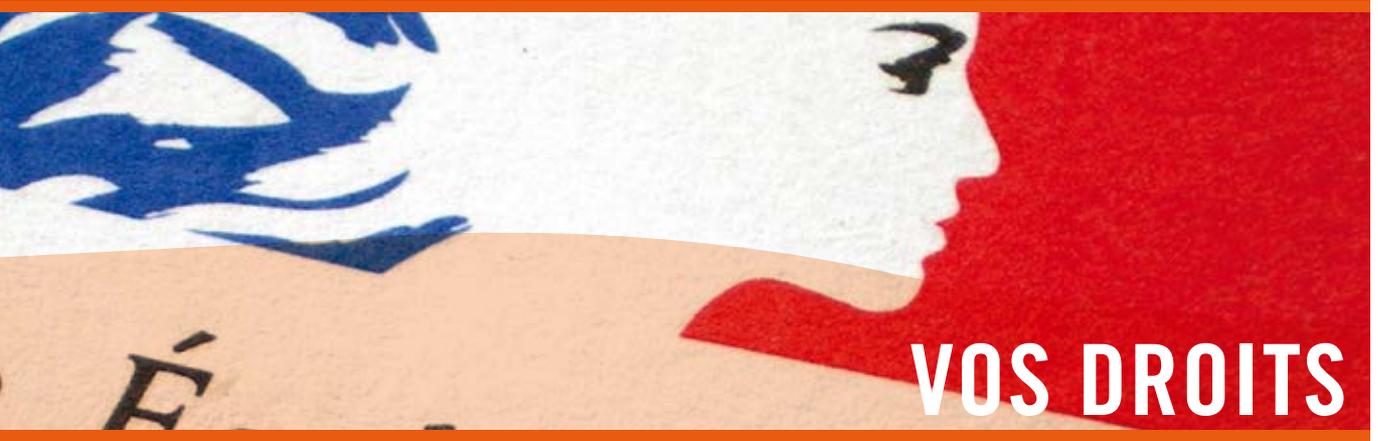
Vous pouvez à votre choix, soit le consulter à l'Institut Hélio-Marin avec, le cas échéant, remise de copies de documents, soit demander l'envoi des copies des documents. Les frais de délivrance de ces copies sont laissés à votre charge. Ils ne peuvent excéder le coût de la reproduction et, le cas échéant, de l'envoi de documents. Vous pouvez aussi passer par l'intermédiaire d'un médecin extérieur à l'établissement que vous aurez désigné dans votre courrier de demande.

Cas particuliers

La présence d'une tierce personne lors de la consultation de certaines informations peut être recommandée par le médecin de l'Institut Hélio-Marin, pour des motifs tenant aux risques que vous pouvez encourir à les connaître sans accompagnement. Cependant, votre refus de la tierce personne ne fait pas obstacle à la communication des informations vous concernant.

Durée et modalités d'archivage de votre dossier

Le dossier contenant toutes les pièces et informations médicales et paramédicales nécessaires à votre prise en charge sont archivées dans le respect de la confidentialité et conformément à la réglementation relative aux archives publiques hospitalières.



DÉSIGNATION DE LA PERSONNE DE CONFIANCE

La loi du 4 mars 2002 relative aux droits des malades donne la possibilité à toute personne majeure de désigner par écrit une personne de confiance qui sera informée et consultée sur votre santé par les médecins de l'établissement ou votre médecin traitant, au cas où votre état de santé ne vous permettrait pas d'exprimer votre volonté.

La personne de confiance peut être un parent, un proche ou votre médecin traitant. La désignation de la personne de confiance s'effectue grâce à un formulaire qui vous sera remis par l'infirmière lors de l'accueil dans le service.



DIRECTIVES ANTICIPÉES

Selon la loi du 22 avril 2005, **toute personne accueillie peut rédiger des directives anticipées pour le cas où elle serait un jour hors d'état d'exprimer sa volonté.** Ces directives anticipées indiquent les souhaits de la personne relatifs à sa fin de vie, concernant les conditions de la limitation ou l'arrêt de traitement. Elles sont révocables à tout moment. À condition qu'elles aient été **établies moins de 3 ans avant l'état d'inconscience** de la personne, le médecin en tient compte pour toute décision d'investigation, d'intervention ou de traitement la concernant.

Ces directives sont **conservées dans le dossier médical** de la personne. Elles peuvent également être conservées par leur auteur ou confiées par celui-ci à la personne de confiance ou, à défaut, à un membre de sa famille ou à un proche.



DROIT DE RECTIFICATION DES INFORMATIONS NOMINATIVES VOUS CONCERNANT

Des données vous concernant font l'objet d'un **traitement automatisé** dans les conditions fixées par la loi du 6 janvier 1978, modifiée par la loi du 6 août 2004.

Sauf opposition de votre part pour des raisons légitimes, ces **données sont transmises au médecin responsable** de l'information médicale de notre établissement et sont protégées par le secret médical.

Vous pouvez exercer un **droit d'accès et de rectification à ces informations** par l'intermédiaire des personnes habilitées (médecin chef ou Chef d'établissement).



DROIT DE RÉCLAMATIONS

L'équipe de l'Institut Hélio-Marin met tout en œuvre pour vous proposer un **accueil et des conditions d'hébergement et de soins de qualité**.

Cependant, il peut arriver que vous ayez des **griefs à exprimer**. Nous vous conseillons, dans un premier temps, de vous adresser oralement aux responsables des services concernés.

Si cette démarche n'a pas abouti, vous pouvez :

- soit demander un rendez-vous avec le Chef d'établissement,
- soit adresser un courrier au Chef d'établissement,
- soit remplir une fiche d'enregistrement disponible à l'accueil.

En cas de besoin, les salariés de l'accueil pourront vous aider à rédiger cette fiche. Une copie vous sera remise sur le champ.

Le Chef d'établissement vous répondra dans les meilleurs délais. Si nécessaire, il saisira le Médiateur de l'établissement ou vous proposera de le faire vous-même.

Dans tous les cas, la Commission des Relations avec les Usagers et de la Qualité de la Prise en Charge (CRUQPC) aura connaissance de votre réclamation ou plainte et formulera des recommandations.

La composition de la CRUQPC est jointe en annexe de ce livret.



DROIT À L'INFORMATION ET AU CONSENTEMENT ÉCLAIRÉ

Le patient a droit à une **information loyale et accessible**, comme rappelé dans la « Charte de la personne hospitalisée ».

Cette information doit être donnée par chaque professionnel dans son domaine de compétences et dans le respect des règles professionnelles qui lui sont applicables.

Cette information peut porter sur les soins, les frais engagés ou sur les événements indésirables qui se seraient éventuellement produits au cours de la prise en charge.

Par ailleurs, le patient doit pouvoir exprimer son consentement avant la réalisation de tout acte médical. **Ce consentement doit être libre et éclairé**, notamment par l'information donnée en amont par les professionnels.



DROIT À LA BIENTRAITANCE

L'institut Hélio-Marin est engagé activement dans la **prévention de la maltraitance des personnes vulnérables**. Une instance composée de salariés volontaires créée en 2002, « L'Atelier Droit et Dignité », réfléchit régulièrement à cette question et élabore un plan d'actions annuel à destination de la Direction.

Parallèlement, l'établissement dégage chaque année un budget important pour la formation professionnelle des soignants. Une procédure de signalement des actes de maltraitance est à la disposition de chaque salarié.

Le Conseil Général des Landes a mis en place un numéro vert d'appel consacré notamment à l'écoute des situations de maltraitance des personnes âgées :

► N° Vert 0 800 400 404

Les coordonnées téléphoniques des autorités administratives du département que vous pouvez saisir en cas de problème sont les suivantes :

- Délégation Territoriale de l'Agence Régionale de Santé des Landes :
05 58 46 63 63
- Conseil général des Landes - Direction des Services Départementaux :
05 58 05 40 40



PROTECTION JURIDIQUE DES MAJEURS PROTÉGÉS

La loi du 5 mars 2007 a réformé la protection juridique des majeurs. Il existe plusieurs régimes de protection.

La sauvegarde de justice

Cette procédure s'adresse à un majeur qui présente une altération des facultés personnelles. Il s'agit d'une mesure provisoire. Par ailleurs, pendant la durée de la procédure de mise sous tutelle, le juge peut placer la personne à protéger sous sauvegarde de justice. Le majeur ainsi protégé conserve l'exercice de ses droits, mais les actes passés pendant cette période qui le lèseraient sont susceptibles d'être contestés en justice.

La curatelle

Ce régime s'applique à une personne qui, sans être hors d'état d'agir elle-même, a besoin d'être conseillée et contrôlée dans les actes de la vie civile. Celle-ci conserve ses droits civiques.

La tutelle

Ce régime s'applique à une personne qui a besoin d'être représentée de manière continue dans les actes de la vie civile. Cela suppose une altération grave des facultés mentales ou corporelles. Toute décision de protection est décidée par le juge des tutelles, après expertise médicale, sur demande de la famille, des médecins ou du service social de l'Institut Hélio-Marin.



LES OBJECTIFS QUALITÉ DE L'INSTITUT HÉLIO-MARIN

L'Institut Hélio-Marin est engagé dans une démarche d'amélioration continue de la qualité et de gestion des risques depuis plus de 15 ans.

Sous l'axe directeur fort du développement durable, les objectifs permanents suivants ont été renouvelés dans le cadre du projet d'établissement 2013-2018 :

- Améliorer la sécurité et la qualité des soins,
- Améliorer la qualité hôtelière,
- Promouvoir les droits des usagers et lutter contre la maltraitance,
- Améliorer l'intégration et le soutien des aidants,
- Entretenir et développer les compétences des salariés.



LE DON D'ORGANES

Le don d'organes demeure l'acte premier, créateur d'une chaîne de vie et d'espoir du prélèvement à la greffe.

Vous êtes favorable au don, parlez-en à vos proches, écrivez-le ou demandez une carte de donneur.

Vous pouvez vous la procurer :

- **Après de France ADOT**
05 58 75 78 64 (Mont-de-Marsan)

- **À l'Agence de biomédecine**

N°Vert 0 800 20 22 24

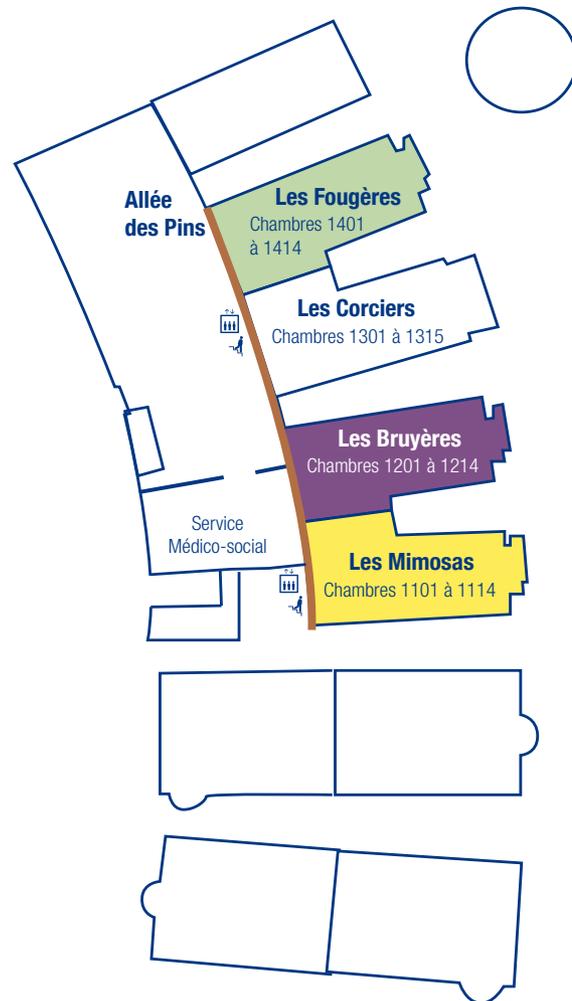
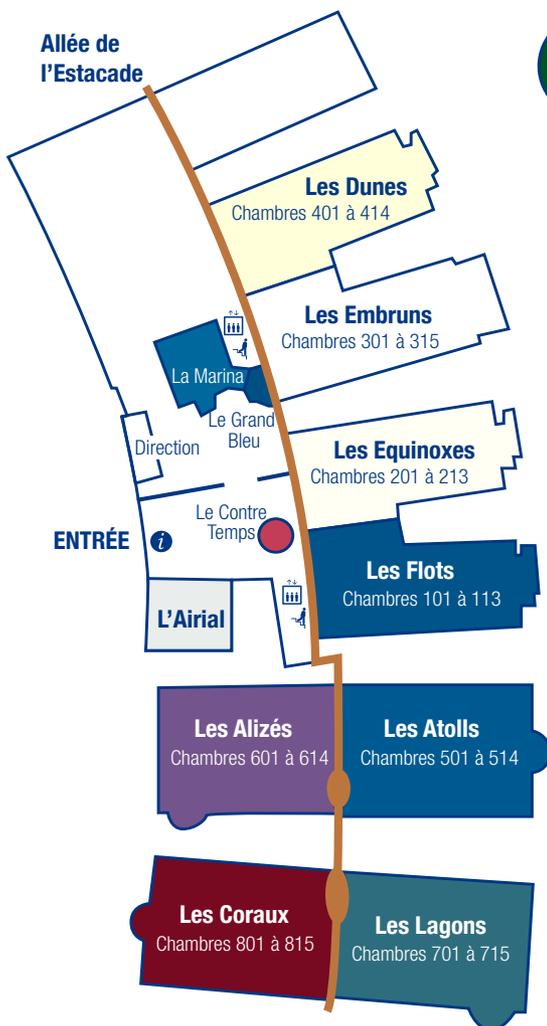
Vous êtes opposé au don, dites-le à votre famille, portez sur vous un document le précisant, inscrivez-vous sur le registre national des refus conservé à l'Agence de biomédecine.



CE QUE VOUS DEVEZ SAVOIR

REZ-DE-CHAUSSÉE

1^{ER} ÉTAGE



POUR VOTRE SÉCURITÉ

Il est interdit de fumer dans l'enceinte de l'établissement en application du décret 2006-1386 du 15.11.2006.

En cas d'incendie, alertez, ne paniquez pas, nous arrivons.



LE CONSEIL DE LA VIE SOCIALE (CVS) (POUR LES SOINS DE LONGUE DURÉE)

Créé en 2002, ce **lieu d'informations et d'expressions privilégié** réunit des représentants des résidents, des familles, des salariés et des administrateurs.

Le CVS est consulté sur toute question concernant le fonctionnement de l'établissement. Vous pouvez ainsi lui faire des propositions à propos des activités, de l'animation socio-culturelle, des soins, des prestations hôtelières, etc.

Le Président du CVS peut être contacté si besoin, de même que les représentants des familles (coordonnées sur le panneau d'affichage à l'accueil).

LE COMITÉ DOULEUR SOINS PALLIATIFS

Selon l'article L. 1110-5 de code de la santé publique : « ... Toute personne a le droit de recevoir des soins visant à soulager sa douleur. Celle-ci doit être en toute circonstance prévenue, évaluée, prise en compte et traitée ».

Les professionnels qualifiés de l'Institut Hélio-Marin, membres du comité douleur soins palliatifs, veillent à **coordonner et améliorer la prise en charge de la douleur et la démarche palliative**.

LE COMITÉ DE LIAISON ALIMENTATION NUTRITION (CLAN)

Conformément à la circulaire de la Direction de l'Hospitalisation et de l'Organisation des Soins (circulaire DHOS/E1/n°2002/186 du 29 mars 2002), le CLAN est une structure consultative participant par ses avis ou propositions à l'amélioration de la **prise en charge nutritionnelle** des malades et de la **qualité de la prestation restauration**.

Le CLAN est composé de différentes catégories professionnelles, impliquées dans la fonction restauration : cuisiniers, diététicienne, médecins, infirmières, aides-soignantes et Direction.



..... LA COMMISSION DES RELATIONS AVEC LES USAGERS ET DE LA QUALITÉ DE LA PRISE EN CHARGE (CRUQPC)

La CRUQPC permet de **faire le lien entre l'établissement et les usagers**. Elle joue un rôle essentiel dans la mise en œuvre des mesures contribuant à améliorer votre accueil et celui de vos proches, ainsi que votre prise en charge. Elle doit en outre veiller au respect de vos droits.

Dans le cadre de ces missions, elle peut être amenée à examiner vos plaintes ou réclamations.

Vous trouverez sa composition et les coordonnées de ses membres en annexe.

..... LE COMITÉ DE LUTTE CONTRE LES INFECTIONS NOSOCOMIALES (CLIN)

Les infections liées aux soins sont des **infections acquises dans les établissements hospitaliers**. Afin d'en **diminuer la fréquence** et d'**assurer votre sécurité**, l'Institut Hélio-Marin dispose, conformément à la législation, d'un Comité de Lutte contre les Infections Nosocomiales (CLIN).

Il est composé de salariés de l'équipe soignante, médicale et paramédicale, de la direction et du service « hygiène ». Le biologiste, le médecin du travail et un administrateur complètent ce comité.

Le CLIN a pour missions d'organiser, planifier et animer la lutte contre les infections liées aux soins dans l'établissement. Un programme est établi chaque année, ainsi qu'un rapport d'activité de l'année précédente transmis à la délégation territoriale de l'Agence Régionale de Santé des Landes.

Si vous désirez plus d'informations sur nos activités, vous pouvez vous adresser à la présidente du CLIN en le demandant à l'infirmière.

Le Ministère de la santé a mis en place depuis 2004 un indicateur qui mesure les moyens mis en œuvre par les établissements de santé pour lutter contre les infections nosocomiales : l'indice ICALIN. Vous pouvez consulter les résultats obtenus pour chaque établissement sur le site : **www.scopesante.fr**



..... LA CHARTE DE LA PERSONNE HOSPITALISÉE

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.

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.

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.

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.

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.

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.

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.

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



LES CHARTES

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.

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.

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 (CRUQPC) 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 peut 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.

..... CHARTE DE LA PERSONNE ACCUEILLIE À L'INSTITUT HÉLIO-MARIN

Article 1 : La personne âgée aura la liberté de choisir son admission à l'Institut Hélio-Marin dans la mesure où ses capacités mentales et intellectuelles le lui permettent.

Article 2 : Nous veillerons à accueillir avec « dignité » la personne âgée dépendante en fonction de ses besoins et nous nous organiserons le plus possible autour de son mode de vie, dans un souci de qualité basé sur son confort et sa sécurité.

Article 3 : La personne âgée sera avisée des actes thérapeutiques la concernant afin de recueillir son consentement libre et éclairé. Nous nous engageons à proposer à la personne âgée de nommer une personne de confiance qui sera informée des décisions médicales si son état de santé ne lui permet pas d'exprimer sa volonté.

Article 4 : Nous respecterons l'identité de la personne âgée en favorisant le maintien de ses habitudes de vie, de ses fonctionnements et de ses désirs, de ses relations intimes familiales et sociales, de ses convictions religieuses et de la maîtrise de ses revenus.

Article 5 : Nous respecterons la vie privée de la personne âgée et mettrons tout en œuvre afin de protéger la confidentialité des informations personnelles, médicales, sociales et administratives.

Article 6 : L'équipe médico-administrative s'engage à favoriser un accès direct aux informations de santé à la personne âgée qui le demande ou à son représentant légal. En cas de décès, ses ayants droit bénéficieront de ce même droit dans la limite de la législation.

Article 7 : Nous reconnaissons à la personne âgée le droit de s'exprimer sur la qualité de sa prise en charge. Nous nous engageons à l'écouter et à lui apporter une réponse adaptée.

Selon les circonstances, elle pourra saisir le Conseil de la Vie Sociale (CVS) ou la Commission des Relations avec les Usagers et de la Qualité de la Prise en Charge (CRUQPC).

Article 8 : Nous nous engageons à accompagner avec dignité la personne âgée en fin de vie en apportant des réponses personnalisées à ses besoins physiques, psychologiques et spirituels.

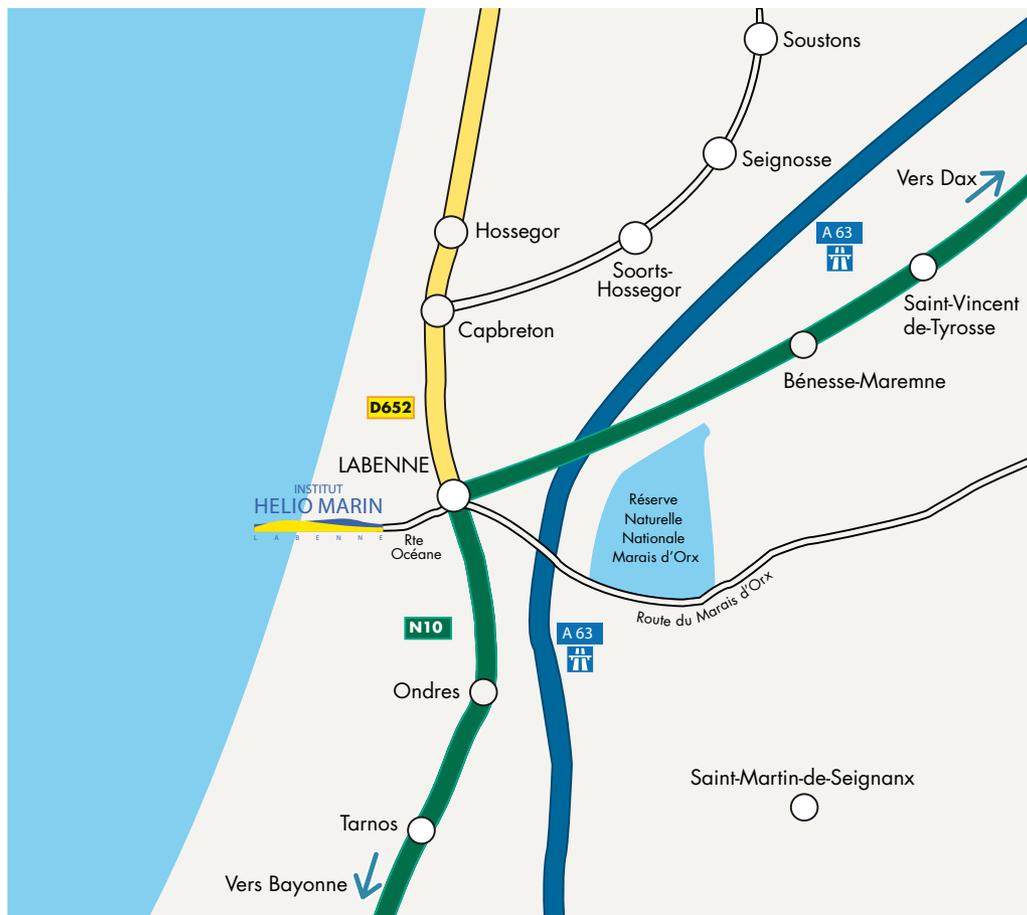
Article 9 : Nous nous engageons à favoriser l'implication de la famille et de l'entourage dans le projet de vie personnalisé de la personne âgée. Nous leur apporterons le soutien nécessaire.

Nous nous mettons au service de la personne âgée et de son entourage quel que soit son état physique, psychique, mental, sans distinction de race, de croyance ou de religion, de classe sociale et de revenu financier.



Centre de g erontologie

Soins de Suite et de R eadaptation - Unité de Soins de Longue Durée



INSTITUT HÉLIO-MARIN

315 route Océane

40530 LABENNE

Tél. : 05 59 45 45 86

Fax : 05 59 45 74 90

ihm@helio-labenne.asso.fr

Accès à l'établissement

Au centre-ville de Labenne, au feu, prenez la direction de l'océan. L'établissement se trouve au bord de la route Océane, sur votre gauche, après le deuxième rond-point.

Ce livret a été étudié pour faciliter la lecture des personnes présentant des déficiences visuelles.