



La lettre Qualité

Année 2011 bulletin n° 2

2ème semestre 2011—2 PAGES recto verso,
Véronique VIALLE AGNIEL, responsable qualité

-Un engagement partagé dans la dynamique qualité et

la bientraitance par tous les intervenants du Chêne Vert.

-En ce début de période automnale, rappelons-nous que l'hygiène des mains de chacun est le premier effet barrière contre les virus.

La vaccination anti-grippale pour chacun est conseillée par les Comités de lutte contre les infections nosocomiales pour protéger les personnes les plus fragiles.

-Merci à tous pour votre participation à la fête des familles qui a apporté de la joie malgré un temps capricieux! L'année prochaine, nous fêterons la 20ème!

-Les questionnaires de satisfaction du 1er semestre 2011 ont été étudiés et communiqués au personnel et en conseil de vie sociale: merci de les avoir renseignés.

-Association France Alzheimer

www.francealzheimer.org,

téléphone 0 811 112 112

Antenne départementale: Villa Rambot, 32 ave Ste Victoire, 13100 Aix en Provence. Mme DESANA, Présidente; Tél: 04 42 23 42 49; mail: aix-alzheimer@wanadoo.fr

Les droits des usagers

Pour chaque résident, nous nous efforçons de proposer un accompagnement personnalisé, dans le respect de la dignité et de l'humanité de chacun.

La loi 2002-303 du 4 mars 2002 relative aux droits des malades et à la qualité du système de santé a renforcé les droits des usagers.

Pour assurer la sécurité de toutes les personnes, la loi a aussi prévu :

Une circulaire du 12 juillet 2011 relative au renforcement de la lutte contre la maltraitance, au développement de la bientraitance dans les établissements et services sociaux qui inclut un protocole de signalement. En conformité avec cette disposition, nous tenons à votre disposition à l'accueil, sur simple demande, un formulaire de déclaration de fait de maltraitance pouvant être renseigné par toute personne témoin d'un tel acte qui ne devrait jamais se produire!

Nous veillons à la sécurité de tous nos résidents et de notre personnel, aucun acte de violence physique ou verbale ne sera toléré dans l'établissement, quelle qu'en soit l'origine (extérieur, familles, équipe du Chêne vert).

Nous avons aussi mis en place une procédure de recueil des événements indésirables avec un formulaire d'enregistrement disponible à l'accueil.

Pour faciliter la recherche d'objets perdus, nous avons organisé une procédure qui prévoit que l'animatrice Aurélie vous accompagne dans cette recherche.

Enfin, situé dans le hall, à côté du bureau de l'animatrice, est mis à votre disposition, sur un pupitre identifié, un registre sur lequel vous pouvez noter, à tout moment de la journée, vos remarques.

Au-delà de la vie quotidienne, la loi prévoit aussi :

-La désignation d'une personne de confiance (art.L.1111-6 Code Santé Publique)

Toute personne majeure peut désigner une personne de confiance qui peut être un parent, un proche ou le médecin traitant, et qui sera consultée au cas où elle-même serait hors d'état d'exprimer sa volonté et de recevoir l'information nécessaire à cette fin. Cette désignation est faite par écrit. Elle est révocable à tout moment. Si le malade le souhaite, la personne de confiance l'accompagne dans ses démarches et assiste aux entretiens médicaux afin de l'aider dans ses décisions.

Les dispositions du présent article ne s'appliquent pas lorsqu'une mesure de tutelle est ordonnée. Toutefois, le juge des tutelles peut, dans cette hypothèse, soit confirmer la mission de la personne de confiance antérieurement désignée, soit révoquer la désignation de celle-ci.

ATTENTION: la personne de confiance a une responsabilité et une mission définies par la loi et joue un autre rôle que le référent ou la personne à contacter.

Exemple de modèle téléchargeable et imprimable sur le site Internet du ministère

www.sante.gouv.fr -Rubrique : santé- espace Droits des Usagers- vos droits- guides et fiches pratiques.

Vous retrouvez aussi dans cette rubrique le modèle de Directives anticipées.

-Les directives anticipées

La loi du 22 avril 2005 relative aux droits des malades et à la fin de vie a consacré le droit de toute personne malade dont l'état le requiert, d'accéder à des soins palliatifs et à un accompagnement. Elle fait aussi obligation aux professionnels de santé de ne pas faire subir aux patients d'obstination déraisonnable par la poursuite d'actes qui « apparaissent inutiles, disproportionnés ou n'ayant d'autre effet que le seul maintien artificiel de la vie. » Elle a prévu une prise de décision encadrée, avec recours à la personne de confiance ou aux directives anticipées.

Que sont les directives anticipées? Toute personne majeure 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. A condition qu'elles aient été établies moins de trois 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. (Art.L1111-11 CSP)

Comment sont-elles rédigées et conservées (art.R.1111-17 à 1111-19 CSP)? Les directives anticipées s'entendent d'un document écrit, daté et signé par leur auteur dûment identifié par l'indication de son nom, prénom, date et lieu de naissance. Toutefois lorsque l'auteur de ces directives, bien qu'en état d'exprimer sa volonté, est dans l'impossibilité d'écrire et de signer lui-même le document, il peut demander à deux témoins, dont la personne de confiance lorsqu'elle est désignée en application de l'article L.1111-6, d'attester que le document qu'il n'a pu rédiger lui-même est l'expression de sa volonté libre et éclairée. Ces témoins indiquent leur nom et qualité et leur attestation est jointe aux directives anticipées. (...)Elles sont conservées dans le dossier de la personne constitué par un médecin de ville, qu'il s'agisse du médecin traitant ou d'un autre médecin choisi par elle, ou, en cas d'hospitalisation, dans le dossier médical défini à l'article R. 1112-2. Toutefois, les directives anticipées peuvent être conservées par leur auteur ou confiées par celui-ci à la personne de confiance mentionnée à l'article L. 1111-6 ou, à défaut, à un membre de sa famille ou à un proche. Dans ce cas, leur existence et les coordonnées de la personne qui en est détentrice sont mentionnées, sur indication de leur auteur, dans le dossier constitué par le médecin de ville ou dans le dossier médical défini à l'article R. 1112-2.

Quand sont-elles consultées? Lorsqu'une personne, en phase avancée ou terminale d'une affection grave et incurable, quelle qu'en soit la cause et hors d'état d'exprimer sa volonté, a désigné une personne de confiance en application de l'article L. 1111-6, **l'avis de cette dernière, sauf urgence ou impossibilité, prévaut sur tout autre avis non médical, à l'exclusion des directives anticipées,** dans les décisions d'investigation, d'intervention ou de traitement prises par le médecin. (Art. L1111-12 CSP)

Au-delà de l'aspect réglementaire, nous parlons là de faits et d'histoires de vie, d'étapes essentielles, souvent difficiles : la Direction est à votre disposition pour vous écouter et vous orienter vers des interlocuteurs spécialisés comme La Maison à GARDANNE.

La protection des personnes âgées Elle est inscrite dans la Charte des droits et libertés de la personne majeure protégée (code de l'action sociale et des familles article annexe 4-3) et dans le Code civil– Titre XI– chapitre 2« Des mesures de protection juridique des majeurs ». Nous remettons à chaque entrée un document explicatif sur ces mesures de protection (sauvegarde de justice, curatelle, tutelle, mandat de protection future) (cf Mme BOUTON, responsable administrative et comptable).

La prise en charge de la maladie d'Alzheimer ou apparentée: En complément du suivi et de l'écoute assurés par notre psychiatre Dr HABIB, nous allons développer nos formations sur ce thème pour pouvoir rassurer et comprendre chacun, dans toutes les situations. Pour entretenir l'empathie, nous nous rapprochons par exemple des techniques de validation de Naomi Feil; nous tenons un ouvrage « La méthode de Naomi Feil à l'usage des familles; la Validation pour garder le lien avec un proche âgé désorienté » à votre disposition à l'accueil: ce livre décrit plusieurs situations vécues.

Vous trouverez aussi au recto les coordonnées de l'association France Alzheimer qui propose, entre autres, des groupes de parole destinés aux familles, accompagnés par un psychologue.