



EPSM DES FLANDRES

Établissement Public  
de Santé Mentale des Flandres


« LIVRET D'ACCUEIL DU MALADE  
ET DE SON PROCHE A  
L'UNITE COGNITIVO  
COMPORTEMENTALE (UCC)  
DU CENTRE MEDICAL  
DES MONTS DE FLANDRE »



49 bis, rue de Neuve-Eglise

59270 BAILLEUL

Tél : 03 28 43 47 43



Centre Médical des Monts de Flandre  
EPSM des Flandres

# SOMMAIRE

1. L'UNITE COGNITIVO COMPORTEMENTALE (UCC) AU SEIN DU CENTRE MEDICAL DES MONTS DE FLANDRE	2
2. PRESENTATION DE L'UCC	5
3. MODALITES D'ADMISSION	6
4. LA VIE PRATIQUE	7
a) Les visites et sorties	7
b) Les repas	7
c) Les autres prestations à disposition	8
5. MODALITES DE SORTIES	9
6. DROITS ET INFORMATIONS LEGALES	9
a) Informatique et Libertés	9
b) La personne de confiance	9
c) Les directives anticipées	9
d) Le dossier médical	10
e) le Comité de Lutte contre les Infections Nosocomiales (CLIN)	10
f) La Commission des Relations avec les Usagers et pour la Qualité de la Prise en Charge (CRUQPC)	10
g) Le don d'organe	11
h) La lutte contre la douleur	11
l) Information sur la qualité et la gestion des risques	11
7. ANNEXES	12

Le Personnel médical et paramédical de l'UCC, la Direction, Le Conseil de Surveillance, vous souhaitent la bienvenue.

La lecture de cette brochure doit vous permettre de mieux connaître la vie au sein de notre structure de soins.

L'ensemble du personnel se tient à votre disposition et fera tout pour rendre votre séjour ou celui de votre proche bénéfique.

## I - L'Unité Cognitivo Comportementale (UCC) au sein du Centre Médical des Monts de Flandre (CMMF)

Le Centre médical des Monts de Flandre, ouvert depuis septembre 1993, est une structure dédiée à la prise en charge et à l'accompagnement de personnes touchées par une maladie d'Alzheimer ou une maladie dite apparentée (dégénérescence frontotemporale, maladie à corps de Lewy...) avec des difficultés de comportement ou d'humeur.

Le CMMF réunit **3 structures** :

- Un **centre mémoire** animé par l'équipe médicale du centre mémoire de ressources et de recherche du CHRU de Lille, devenu « centre référent national des malades Alzheimer jeunes » (Pr Pasquier),
- Un établissement pour personnes âgées dépendantes (**EHPAD**) **de 65 lits** dont la vocation est d'accueillir des malades Alzheimer dont des malades « jeunes » (avant 60 ans), présentant des difficultés de comportement ne permettant plus le maintien dans le lieu de vie habituel
- Un **service médical de 15 lits, l'UCC** qui a pour mission d'accueillir des malades Alzheimer de tout âge (ou maladie apparentée) ayant une décompensation comportementale rapide pouvant conduire à l'épuisement des proches, nécessitant un bilan et une révision du traitement pharmacologique ou non.

Localisé à coté de l'EPSM des Flandres, agrémenté par son parc, le CMMF situé à Bailleul est desservi par l'Autoroute A 25 (Lille – Dunkerque) à 20 minutes de Lille.

Des parkings sont à disposition au pied de la structure.

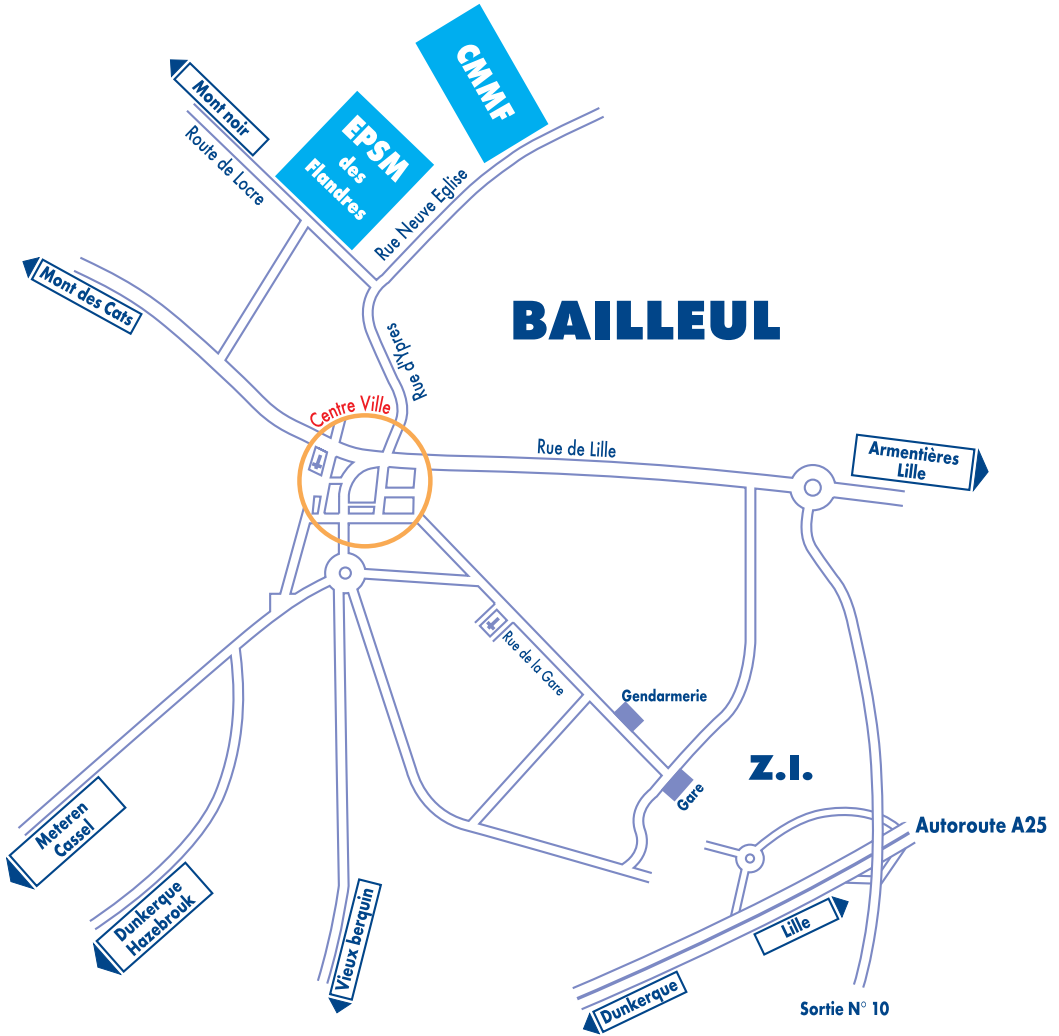
Le CMMF est un établissement sécurisé permettant d'éviter les sorties par errances ou désorientation spatiale, qui comprend différentes installations ou services auxquels les malades de l'UCC peuvent accéder tels que :

- une salle de kinésithérapie (présence de kinésithérapeutes 3 fois par semaine)
- le service diététique
- le jardin de la mémoire, conçu pour favoriser le rappel de souvenirs perceptifs anciens (odeurs, visions, contacts avec les animaux...), permettant aussi les promenades en toute sécurité
- l'estaminet de la mémoire permettant d'accueillir malades et proches de tous les âges dans une ambiance conviviale
- une célébration hebdomadaire du culte dans le bâtiment
- le parc de l'EPSM pour des promenades
- des soins de pédicurie sous prescription médicale
- coiffeur (tarif affiché dans le hall)
- une rencontre avec les bénévoles de l'antenne de l'association France Alzheimer présents les 2<sup>e</sup> et 4<sup>e</sup> mercredi après midi de chaque mois.

Contact téléphonique : 03 28 42 28 27

Email : [flandrealzheimer@wanadoo.fr](mailto:flandrealzheimer@wanadoo.fr)

# Plan d'accès au CMMF



49 bis, rue de Neuve-Eglise  
59270 **BAILLEUL**  
Tél : 03 28 43 47 33

## 2 - PRESENTATION DE L'UCC

Cette unité de 15 chambres individuelles équipées de douche et WC, est située au 2<sup>e</sup> étage. Certaines chambres sont équipées de la télévision mise à disposition à titre gracieux, d'une connexion wifi à la demande et disposent toutes d'une armoire fermée à clef pour limiter les pertes d'objets. Les chambres donnent sur un long couloir et un lieu de vie relié à la salle des infirmières pour faciliter le maintien du contact entre les malades et les soignants.



La mission première de l'UCC est de déterminer les raisons des comportements difficiles (insomnie, hallucinations, irritabilité...) ou dangereux, comme des déclin rapides de perte d'autonomie.

Les maladies somatiques que les malades ont du mal à exprimer (problèmes urinaires, digestifs, cardiaques, ...) sont les causes les plus fréquentes de ce type de difficultés, c'est la raison pour laquelle l'unité est médicalisée et qu'un bilan est réalisé.

Si nécessaire en plus des examens standards (prises de sang, d'urine, électrocardiogramme, radio de poumons, d'abdomen...), il est possible de faire appel à des consultants de proximité (cardiologue, dermatologue, angiologue, dentiste notamment).

L'hospitalisation permet de refaire aussi le point sur les capacités neuropsychologiques du malade.

Lorsque des activités sont proposées, elles ont comme principal objectif de tester le comportement dans des situations de la vie quotidienne afin de juger la capacité du malade à réintégrer la vie familiale ou sa résidence.

L'équipe est composée de médecins psychiatre et gériatre, cadres, infirmiers, aide-soignants, AMP, assistant en gérontologie, assistante sociale. Elle est renforcée par un ergothérapeute et un neuropsychologue à mi-temps et le passage d'un kinésithérapeute sur prescription médicale.

Les équipes sont particulièrement formées :

- A l'accompagnement des malades Alzheimer lors de troubles du comportement
- Aux soins palliatifs, en particulier à la douleur chez les personnes non communicantes
- A la bientraitance
- A la réflexion éthique

La permanence médicale est assurée par un interne de garde la nuit et une astreinte des médecins du service y compris le week end.

La durée du séjour avant le retour dans le lieu de vie de départ est en moyenne de 25 jours.

### 3 - MODALITES D'ADMISSION

- Votre médecin traitant doit remplir le dossier d'admission, disponible auprès de l'infirmière coordinatrice de l'UCC au 03 28 43 47 33. **MERCI D'Y ADJOINDRE DES PHOTOCOPIES DU DOSSIER MEDICAL (IRM, DEBITMETRIE, LETTRES DE SPECIALISTES...) ET DES DERNIERES ORDONNANCES**
- Avant l'entrée, nous recommandons une visite du service avec l'infirmière pour qu'une explication sur le mode de fonctionnement soit donnée.
- Le jour de l'admission, pensez à
  - o Apporter son traitement pour 24, 36h
  - o La carte vitale (ou l'attestation), la carte de mutuelle, le livret de famille, ainsi que le jugement de tutelle ou de curatelle si le patient est un majeur protégé.
  - o Quelques euros peuvent être utiles, en cas d'activités thérapeutiques prévues à l'extérieur du service.

- Des rencontres «médico-sociales» associant le médecin et l'assistante sociale sont organisées le mercredi après-midi.

Pensez à prendre rendez vous pour faire le point sur la prise en charge de votre proche.

## 4 - LA VIE PRATIQUE

### a) Les visites et sorties

- Heures de visite : tous les jours y compris le week end de 11h à 18h.
- Vous souhaitez sortir quelques heures (jusqu'à 48h) avec votre proche durant le séjour, c'est possible après avis du médecin responsable de la prise en charge. Cette demande est à formuler au plus tard la veille.
- Vous souhaitez venir avec des jeunes enfants, un espace intergénérationnel à l'Estaminet du rez de chaussée vous accueille.



### b) Les repas

- Repas : Pensez à dire précisément au moment de l'admission quels sont les aliments non consommés par votre proche.
- Si vous voulez amener des denrées pour le malade à qui vous rendez visite, merci d'en informer l'équipe qui vous indiquera si cela est compatible avec son état de santé ainsi que les modalités de conservation.
- Les boissons alcoolisées (même faiblement) ne sont pas autorisées
- Les repas sont servis dans la salle à manger ou dans la chambre (uniquement sur indication médicale dans ce second cas).
- Les menus sont affichés pour la semaine, les régimes sont observés sur prescription médicale.
- Vous souhaitez prendre un repas avec votre proche, contactez le service 48h à l'avance. Le prix du repas est affiché à l'accueil.



### c) Les autres prestations à disposition

#### → La Lingerie et les produits d'hygiène

Apportez des vêtements de jour et de nuit. L'entretien du linge est réalisé par la famille. Prévoyez une trousse de toilette. Pour les peaux sensibles, merci de fournir des produits de toilette adaptés.

→ Les serviettes et gants de toilette sont fournis par l'établissement ainsi que les protections

Nous conseillons d'éviter de garder des objets de valeur.

#### → Le téléphone

Contact : Le personnel de l'UCC est joignable au 03 28 43 46 71.

Durant le séjour vous pouvez avoir quelques nouvelles par téléphone de votre proche, les informations seront principalement données à la personne désignée par le malade comme "personne de confiance"

#### → Le courrier

Un point de « départ-arrivée » du courrier est situé à l'accueil.

Le courrier est distribué une fois par jour, du lundi au vendredi.

L'affranchissement est à la charge de l'expéditeur.

#### → La sécurité

Un service spécifique composé d'agents compétents assure la sécurité des personnes et des bâtiments.

Un système de vidéosurveillance extérieur est installé dans des endroits stratégiques et complète ce dispositif.

Toute personne qui constate un fait portant atteinte à autrui ou à un bien doit en informer, selon la gravité, le Personnel du service ou la Direction pour que des mesures adaptées soient prises.

#### → Les loisirs

Des télévisions, des radios, des journaux et revues sont à la disposition des patients dans le lieu de vie de l'UCC.

## 5 - MODALITES DE SORTIE

- La date de sortie est déterminée par l'équipe soignante en collaboration avec le malade et les proches.
- Les Demarches administratives sont gérées avec le secrétariat.
- Une lettre est adressée au médecin traitant à la sortie, la liste des traitements est remise, ainsi que les médicaments pour 48h, le temps de contacter votre médecin traitant.

## 6 - DROITS ET INFORMATIONS LEGALES

### a) Informatique et libertés

A l'admission les pièces nécessaires sont enregistrées en informatique. Conformément à la loi du 6 janvier 1978 "informatique et libertés", le malade a un droit d'accès et de rectifications des informations. En tant que proche, ce droit d'accès aux données informatisées ne vous est pas ouvert.

### b) La personne de confiance

Depuis la loi du 4 mars 2002 relative aux droits des malades, le malade a le droit en cas d'hospitalisation de désigner une personne dite de confiance (conjoint, enfants, amis, médecin traitant...) qui peut l'accompagner dans les entretiens médicaux et l'aider à prendre une décision. Cette personne doit être le garant des souhaits du malade et non obligatoirement des siens auprès de l'équipe soignante. C'est elle qui est consultée au cas où le malade est hors d'état de s'exprimer. Lors d'une maladie d'Alzheimer (ou apparentée), le malade peut ne plus être en capacité lors de son hospitalisation de dénommer une personne de confiance, on recherchera alors à l'entrée si, dans le cadre de consultations ou d'hospitalisations antérieures, il avait manifesté des préférences. En cas de protection juridique (tutelle), le tuteur sera l'interlocuteur principal.

### c) Les directives anticipées

Toute personne majeure peut rédiger des directives anticipées concernant la fin de vie (intubation, sonde gastrique...) pour le cas où elle serait un jour hors d'état d'exprimer sa volonté. Lors de l'admission l'équipe recherchera si de telles directives ont été déposées chez un médecin. Cette démarche est aussi possible durant son séjour si le patient le souhaite et le peut.

#### d) Le dossier médical

Si le malade peut accéder au dossier médical sur demande écrite adressée au directeur, la famille, y compris la personne de confiance ne peut le faire. Le tuteur a un droit d'accès aux pièces du dossier médical. Des informations médicales seront délivrées oralement à la personne de confiance en vue de recueillir son avis.

#### e) Le Comité de Lutte contre les Infections Nosocomiales (CLIN)

L'établissement dispose d'une Unité de Prévention des Risques d'Infections Associées aux Soins (UPRIAS). Les infections nosocomiales sont des infections acquises dans l'établissement ou des infections liées aux soins.

Chaque année, un programme d'actions (cf annexe 2) est établi en fonction des risques spécifiques à l'établissement. La lutte contre les infections nosocomiales est un des éléments de la Certification de la Haute Autorité de Santé. Tous les ans, cette activité est soumise à des indicateurs ministériels. (cf annexe 3)

#### f) La Commission des Relations avec les Usagers et pour la Qualité de la Prise en Charge (CRUQPC)

Si vous souhaitez émettre une réclamation, il est possible de contacter la CRUQPC en :

- appelant le 03.28.43.46.76 ou
- en adressant une demande écrite à:

Mme La présidente de la CRUQPC, E.P.S.M. des Flandres - Direction Générale - 790 Route de Locre - 59270 Bailleul.

(cf annexe 4)

#### g) Le don d'organe

Dans le cadre de la maladie d'Alzheimer ou les maladies apparentées, un prélèvement cérébral post mortem peut être réalisé suivant les souhaits du malade et de ses proches, soit pour avoir une certitude diagnostique, soit comme don pour la recherche sur la maladie d'Alzheimer.

Si le malade est opposé à cette démarche, il peut le faire noter dans son dossier et se faire inscrire sur le registre national des refus.

A l'inverse s'il y est favorable, cela peut être indiqué dans le dossier médical. Pensez à en parler avec les médecins du service.

#### h) La lutte contre la douleur

Un intérêt tout particulier est porté dans notre établissement par les équipes soignantes, sensibilisées et formées, à la prise en charge globale (physique et psychique) de la douleur. (cf annexe 5)

#### i) Information sur la qualité et la gestion des risques

L'UCC a été accréditée par l'Agence Nationale d'Évaluation et d'Accréditation en Santé en mai 2004 puis Certifiée par la Haute Autorité de Santé. Les résultats de ces procédures d'évaluation de la qualité des soins et les informations relatives à la satisfaction des usagers peuvent vous être transmis sur demande auprès des professionnels de l'UCC.

# Charte de la personne hospitalisée

1. Toute personne est libre de choisir l'établissement de santé qui la prendra en charge, dans la limite des possibilités de chaque établissement. Le service public hospitalier est accessible à tous, en particulier aux personnes démunies et, en cas d'urgence, aux personnes sans couverture sociale. Il est adapté aux personnes handicapées.
2. Les établissements de santé garantissent la qualité de l'accueil, des traitements et des soins. Ils sont attentifs au soulagement de la douleur et mettent tout en œuvre pour assurer à chacun une vie digne, avec une attention particulière à la fin de vie.
3. L'information donnée au patient doit être accessible et loyale. La personne hospitalisée participe aux choix thérapeutiques qui la concernent. Elle peut se faire assister par une personne de confiance qu'elle choisit librement.
4. Un acte médical ne peut être pratiqué qu'avec le consentement libre et éclairé du patient. Celui-ci a le droit de refuser tout traitement. Toute personne majeure peut exprimer ses souhaits quant à sa fin de vie dans des directives anticipées.
5. Un consentement spécifique est prévu, notamment, pour les personnes participant à une recherche biomédicale, pour le don et l'utilisation des éléments et produits du corps humain et pour les actes de dépistage.
6. Une personne à qui il est proposé de participer à une recherche biomédicale est informée, notamment, sur les bénéfices attendus et les risques prévisibles. Son accord est donné par écrit. Son refus n'aura pas de conséquence sur la qualité des soins qu'elle recevra.
7. La personne hospitalisée peut, sauf exceptions prévues par la loi, quitter à tout moment l'établissement après avoir été informée des risques éventuels auxquels elle s'expose.
8. La personne hospitalisée est traitée avec égards. Ses croyances sont respectées. Son intimité est préservée ainsi que sa tranquillité.
9. Le respect de la vie privée est garanti à toute personne ainsi que la confidentialité des informations personnelles, administratives, médicales et sociales qui la concernent.
10. La personne hospitalisée (ou ses représentants légaux) bénéficie d'un accès direct aux informations de santé la concernant. Sous certaines conditions, ses ayants droit en cas de décès bénéficient de ce même droit.
11. La personne hospitalisée peut exprimer des observations sur les soins et sur l'accueil qu'elle a reçus. Dans chaque établissement, une commission des relations avec les usagers et de la qualité de la prise en charge veille, notamment, au respect des droits des usagers. Toute personne dispose du droit d'être entendue par un responsable de l'établissement pour exprimer ses griefs et de demander réparation des préjudices qu'elle estimerait avoir subis dans le cadre d'une procédure de règlement amiable des litiges et/ou devant les tribunaux.

Charte de la personne hospitalisée, annexée à la circulaire ministérielle n°DHOSIE/IGS/SDIB/SDIC/SDA/2006/90 du 2 mars 2006 relative aux droits des personnes hospitalisées.

Réalisé par la Cellule Communication de l'EPSM des Flandres - Avril 2006

### LUTTE CONTRE LES INFECTIONS NOSOCOMIALES (LIN)

#### Infections Nosocomiales ?

Une infection est dite nosocomiale si elle apparaît au cours ou à la suite d'une hospitalisation et si elle était absente à l'admission dans l'établissement. L'infection peut être causée par les bactéries du patient lui-même, les mains du personnel soignant, des germes transmis lors d'un contact avec autrui, des germes présents dans l'eau ou dans l'air, ce dernier cas est très rare et n'intervient que pour des personnes déjà fragilisées par la maladie. Ainsi la LIN passe par le respect des règles d'hygiène en milieu de soins c'est-à-dire : l'hygiène des mains, l'asepsie lors de soins, la connaissance et le respect des protocoles de soins ...

Aujourd'hui on utilise plutôt le terme d'Infections Associées aux Soins (IAS) si elle apparaît au cours ou à la suite de n'importe quel acte de soin même sans hospitalisation (par un médecin traitant, une infirmière libérale ...).

Une Equipe Opérationnelle d'Hygiène, composée d'un Praticien et d'une Infirmière Hygiéniste, est chargée de mettre en oeuvre un programme d'actions de LIN, ce programme est élaboré et validé par des médecins, des professionnels para-médicaux et la direction.

Le rôle de cette unité d'hygiène est d'assurer :

- La formation et l'information du personnel,
- La surveillance des infections et la transmission des bactéries résistantes aux antibiotiques (BMR)
- La surveillance de la qualité environnementale (l'eau et de l'air)
- La rédaction ou l'actualisation des protocoles de soins et d'hygiène
- L'évaluation des pratiques et l'application des recommandations
- Une veille sanitaire
- La gestion du risque épidémique
- Eviter la propagation de maladies communautaires (gale, rougeole...) au sein de l'EPSM

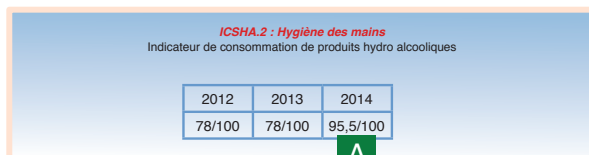
Ces mesures d'intérêt collectif peuvent conduire à la mise en place de précautions complémentaires autour du patient, sans que ce soit lié à la gravité de son état. Ces mesures ont pour but d'enrayer une possible propagation, la prévention est la meilleure arme des hygiénistes.

L'EOH bénéficie d'un réseau de référents médicaux et paramédicaux dans chaque service de soins pour relayer les informations.

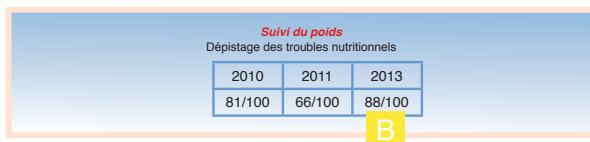
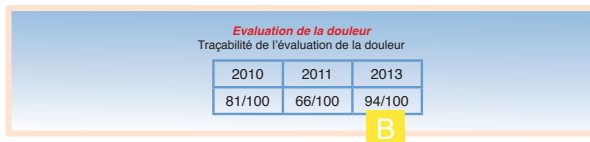
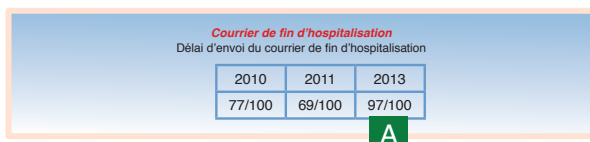
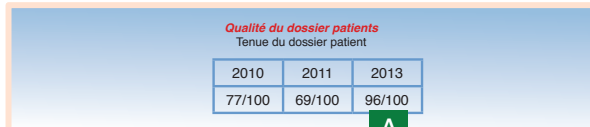
Si au cours de votre hospitalisation ou si vous êtes un visiteur, vous pouvez contacter cette EOH pour disposer d'informations supplémentaires ou poser des questions au 03 28 43 46 52.

## Les indicateurs de qualité et de sécurité des soins en Soins de Suite et de Réadaptation

### Lutte contre les infections nosocomiales - Année 2014



### Indicateurs transversaux de qualité et de sécurité des soins - Année 2013



# Commission des Relations des Usagers et de la Qualité de la Prise en Charge

**Dans chaque établissement, une Commission des Relations des Usagers et de la Qualité de la Prise en Charge 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 en soins et de leurs proches.**

### Comment formuler une réclamation ?

En votre qualité d'utilisateur du service public, vous avez la possibilité d'exprimer vos griefs auprès des responsables du service en cause de l'EPSM des Flandres. En cas d'impossibilité de rencontre directe, ou si les explications ne vous satisfont pas, vous pouvez adresser votre réclamation à Monsieur Joseph HALOS – Directeur de l'EPSM des Flandres ou solliciter l'assistance auprès du service pour vous aider à rédiger votre courrier.

Vous avez également la possibilité de mentionner vos griefs dans le questionnaire de satisfaction remis à votre sortie.

### Composition restreinte de la Commission - Membres obligatoires

- Madame POMART Maylys, Directrice adjointe, Présidente
- Monsieur le Dr HAMEK Abdennour, Praticien hospitalier - Chef de pôle - G04, médiateur médical titulaire
- Monsieur le Dr VILEYN Francis, Praticien Hospitalier - G03, médiateur médical suppléant
- Madame HAJZLER Marine - Juriste, médiateur non médical titulaire
- Madame GUENA Christelle - Attachée d'Administration Hospitalière, médiateur non médical suppléant
- Monsieur Francis DECONINCK, représentant des usagers titulaire

### Comment contacter un membre de la C.R.U.Q.P.C.

Vous pouvez appeler le 03.28.43.47.81 ou adresser une demande écrite à la Présidente à l'adresse suivante :

EPSM des Flandres  
790 route de Locre  
BP 90139  
59270 BAILLEUL



CLUD

## LA DOULEUR N'EST PAS UNE FATALITÉ

La douleur est une sensation désagréable qui peut aller du simple agacement à quelque chose d'innommable et d'insupportable.

Notre établissement, doté d'un CLUD (comité de lutte contre la douleur), s'engage à mettre en place des moyens permettant de prévenir, repérer, évaluer et traiter la douleur qui impliquent l'ensemble des personnels.

### Prévenir :

C'est reconnaître le potentiel douloureux des soins et des examens afin de mettre en place les traitements ou modalités de soins qui vont rendre ceux-ci plus tolérables.

### Repérer :

C'est entendre la plainte douloureuse et la dépister quand elle est tue ou exprimée de manière inhabituelle.

### Évaluer :

C'est apprécier l'intensité de la douleur et essayer de la comprendre pour la soulager.

### Traiter :

C'est proposer un traitement reconnu comme efficace, qui soit adapté à la personne concernée et cela dans des délais acceptables.

C'est-à-dire en fonction de la douleur :

- Un médicament :
  - Antalgique
  - antidépresseur, antiépileptique, qui en dehors de leur action première peuvent être efficaces sur certains types de douleurs
- des entretiens, un soutien psychologique, une psychothérapie
- approches psychocorporelles ...

Des consultations ou des avis peuvent être pris, dans d'autres établissements quand la situation l'exige.

Tout le monde ne ressent pas et n'exprime pas la douleur de la même manière.

C'est pourquoi **votre** participation est indispensable.

Des outils pourront vous être proposés pour aider à évaluer **votre** douleur notamment pour apprécier son intensité, comme par exemple :

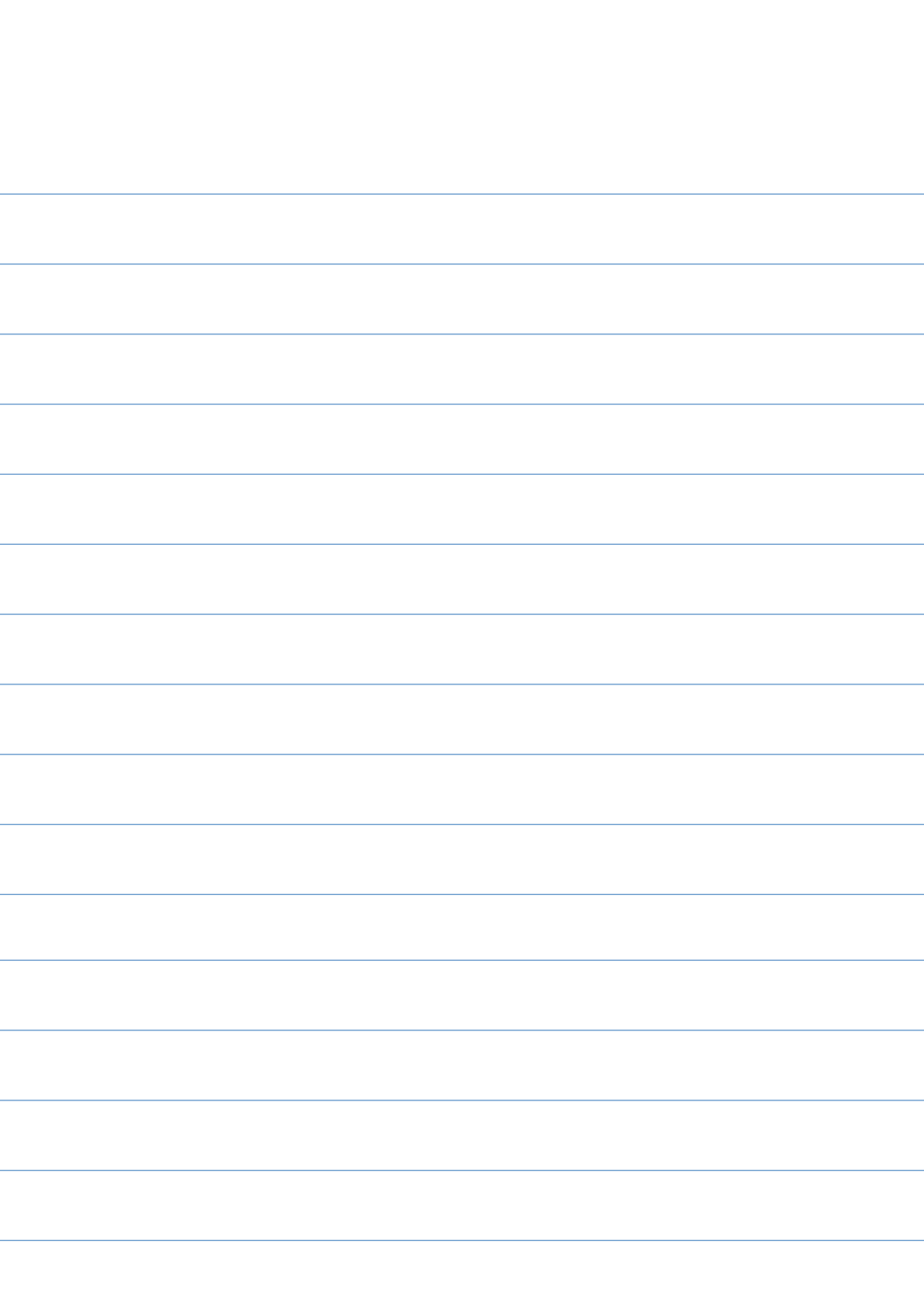
L'échelle numérique (EN) où nous vous demandons de noter l'intensité de votre douleur par une note entre 0 et 10 [0 représentant l'absence de douleur et 10 la douleur maximale que vous puissiez imaginer]

L'échelle visuelle analogique (EVA) où nous vous présentons une réglette où vous placez un curseur entre 2 points [l'un représentant l'absence de douleur et l'autre la douleur maximale que vous puissiez imaginer].

# NOTE



A large, light blue circular area containing horizontal blue lines, serving as a writing space for notes.





49 bis, rue de Neuve-Eglise  
59270 **BAILLEUL**  
Tél : 03 28 43 47 43



Centre Médical des Monts de Flandre  
EPSM des Flandres