

Livret d'accueil

Votre bien-être au cœur
de nos préoccupations



EHPAD / USLD

Saint-Nicolas

CHU
ANGERS
CENTRE HOSPITALIER
UNIVERSITAIRE

Accueil • Séjour • Accompagnement • Tarifs • Droits • Bienveillance

**Insérez
ici**

**tous les documents
remis lors
des formalités
de pré-admission.**

Ils vous seront utiles
lors de votre
séjour.



Votre satisfaction

La satisfaction des résidents est évaluée un mois après l'admission, et par le biais d'une enquête annuelle dont les résultats sont affichés dans l'établissement

Livret d'accueil

Ce livret vous a été remis pour préparer votre arrivée dans notre établissement, vous pouvez le conserver afin de vous y référer tout au long de votre séjour.

Bienvenue à l'EHPAD / USLD Saint-Nicolas



La direction, le corps médical ainsi que l'ensemble du personnel de l'établissement vous souhaitent la bienvenue à l'EHPAD / USLD Saint-Nicolas du CHU d'Angers.

Lors de l'installation en maison de retraite, il n'est pas toujours facile de trouver de nouveaux repères. Ce livret d'accueil a été conçu pour vous accueillir dans notre communauté et vous aider à **mieux connaître votre nouveau lieu de vie.**

Notre objectif est de vous offrir un **environnement sûr, confortable et stimulant**, où vous vous sentirez chez vous. Pour cela, nous veillons à la **qualité des prestations** qui vous sont proposées et assurées par des **professionnels qualifiés** et nous sommes déterminés à **respecter votre dignité, votre individualité et vos choix personnels.**

Nous espérons que vous trouverez ce livret utile et restons à votre entière disposition, pour que « **chez nous** » devienne « **chez vous** ».



Sommaire



L'ÉTABLISSEMENT SAINT-NICOLAS

4 à 5

PRÉPARER VOTRE ARRIVÉE

6 à 7

- Horaires de l'accueil
- Dossier d'admission
- Déclaration d'admission
- Documents à fournir

6
6
6
7

VOTRE SÉJOUR

8 à 13

- Accueil dans votre nouveau logement
- Repas
- Linge et entretien
- Relations avec vos proches et visites
- Sorties
- Animaux
- Téléphone et courrier
- Culte et liberté de conscience
- Transports
- Bibilothèque
- Culture et santé
- Participation à la vie de l'institution
- Service animation
- Départ

8
9
9
9
10
10
10
11
11
12
12
12
13
13

L'ACCOMPAGNEMENT

14 à 17

- Les professionnels qui vous entourent
- Le projet d'accompagnement personnalisé
- Partenariats et réseaux

14
17
17



TARIFICATION ET AIDES 18 à 19

- Dépôt de garantie 18
- Réservation de votre logement 18
- Absences 18
- Remise à disposition de la chambre 19
- Évolution des tarifs 19
- Paiement des frais de séjour 19
- Aides existantes 19

VOS DROITS 20 à 26

- Chartes nationales 20
- Personne à prévenir et personne de confiance 20
- Directives anticipées 21
- Droit de vote 21
- Mandat de protection future 22
- Droit à l'information 22
- Accès à votre dossier médical 22
- Vos données collectées 23
- Données de santé et de recherche 24
- Respect de votre image 25
- Hôpital universitaire 26



LA BIEN TRAITANCE 27 à 29

- Prise en charge de la douleur 27
- Démarche au service de la qualité et de la sécurité des soins 28
- Numéros d'appel 28
- Recours possibles en cas de manquement à vos droits 28

PLAN DU SITE ET ACCÈS 30

CHARTES 31 à 34



L'établissement Saint-Nicolas vous accueille

L'établissement Saint-Nicolas du CHU d'Angers est un acteur important de la filière de prise en soin gériatrique sur le territoire.

L'établissement se compose :

D'une **Unité de Soins de Longue Durée (USLD)** qui accueille :

→ 90 résidents

D'un **Établissement d'Hébergement pour Personnes Âgées Dépendantes (EHPAD)**, qui accueille :

→ 318 résidents en hébergement complet dont 2 Unités accueillant des Personnes Âgées Désorientées (UPAD) de 14 hébergements chacune

→ 6 personnes en accueil de jour

L'établissement accueille des personnes seules ou des couples, âgés de plus de 60 ans.

Des personnes de moins de 60 ans peuvent être accueillies sur dérogation.

Les personnes seront admises en EHPAD ou en USLD sur indication médicale.

Les personnes accueillies sont en priorité originaires de l'agglomération Angers Loire Métropole.

L'établissement comprend 5 résidences avec des espaces verts aménagés :



La résidence Le Clos de l'Abbaye

- Depuis 1976, bâtiment sur 3 niveaux.
- Elle peut accueillir 78 résidents.
- Elle est composée de 78 chambres individuelles.



La résidence Les Sources

- Depuis 1983, bâtiment sur 2 niveaux.
- Elle peut accueillir 71 résidents.
- Elle est composée de 51 chambres individuelles et 10 chambres doubles.



La résidence Les Jardins de la Doutre

- Depuis 2012, bâtiment sur 2 niveaux.
- Elle peut accueillir 45 résidents, dont 28 en UPAD (Unité pour Personnes Âgées Désorientées), permettant une déambulation en sécurité.
- Elle est composée de 45 chambres individuelles.



La résidence L'Eau Vive

- Depuis 1990, bâtiment sur 3 niveaux.
- Elle peut accueillir 90 résidents en Unité de Soins de Longue Durée (USLD).
- Elle est composée de 74 chambres individuelles et 8 chambres doubles.
- Une aile est aménagée pour accueillir un Pôle d'Activités de Soins Adaptés (PASA) : il y est proposé aux résidents, sur indication médicale, des activités thérapeutiques personnalisées ou en groupe à la journée ou à la demi-journée.



La résidence Les Provinces

- Depuis 2002, bâtiment sur 3 niveaux.
- Elle peut accueillir 124 résidents et 6 personnes en accueil de jour.
- Elle est composée de 124 chambres individuelles.



Un peu d'histoire

L'histoire de l'hôpital Saint-Nicolas remonte au premier millénaire. Foulque III dit Nera - Comte d'Anjou, au cours de son deuxième pèlerinage à Jérusalem est assailli par une tempête, près de Myrrhe. Il fait vœu de bâtir un monastère en l'honneur de Saint-Nicolas protecteur des gens de la mer.

1793

Après bien des vicissitudes dont l'existence est attestée par les fouilles qui ont permis de mettre à jour les fondations de l'église incendiée en 1793, l'ensemble du monastère fut déclaré « bien national ».

1834

Tour à tour caserne, pensionnat, grenier d'abondance, hôpital militaire ou psychiatrique, l'Abbaye servait de dépôt de mendicité quand le Département de Maine-et-Loire décida de la mettre en vente en 1834.

1854

Le 30 novembre 1854, Marie Euphrasie Pelletier, fondatrice du Bon Pasteur acheta au Département l'Abbaye Saint-Nicolas. L'autre partie (locaux du logis abbatial et l'ensemble des biens) est reprise par la Ville d'Angers pour y recueillir d'abord les pauvres et ensuite les vieillards sous la forme traditionnelle de l'hospice.

1973 - 2020

Cette organisation fut celle de toute la fin du XIX^e siècle. Au XX^e siècle, l'hospice est transformé en maison de retraite puis en hôpital en 1998.

Depuis 2020, l'établissement Saint-Nicolas fait partie intégrante du CHU d'Angers.

Préparer votre arrivée

Le plan d'accès au site est disponible en annexe de ce livret (page 30).



Horaires de l'accueil

- Ouvert au public du lundi au vendredi, de 8h45 à 12h30 et de 13h30 à 17h15.
- Les agents d'accueil se tiennent à votre disposition pour toute demande d'informations :
 - Pour joindre l'accueil de Saint-Nicolas :**
 - Par téléphone au **02 41 73 41 00**
 - Par mail à **accueil.saintnicolas@chu-angers.fr**



Dossier d'admission



- Il vous sera demandé de constituer un **dossier d'inscription unique à partir du site internet ViaTrajectoire** qui sera examiné lors de la commission d'admission.
- Suite à la commission, un accusé de réception est envoyé au référent de la demande lorsque le dossier a été traité et une réponse est faite directement sur le site internet ViaTrajectoire.
- Une visite des lieux peut être proposée aux futurs résidents et à leurs proches en amont d'une admission.



Déclaration d'admission

- En fonction de l'avis de la commission d'admission et lorsque l'ensemble des conditions d'admission sont remplies, le Directeur prononce l'admission.
- **La date d'arrivée** est définie d'un **commun accord avec le résident**, ses proches ou le cas échéant, son représentant légal ; et en lien avec l'établissement sanitaire ou médico-social dans le cas où le résident y était admis avant son entrée dans l'établissement.
- La date d'arrivée correspond à la date de départ de la facturation même si le résident décide d'arriver à une date ultérieure.
- Les admissions sont prononcées à titre « payant » lorsque les ressources le permettent. Dans le cas contraire, un dossier d'aide sociale aux personnes âgées est établi par l'établissement.
- Dès lors, un **contrat de séjour** est établi entre le résident (ou son représentant légal) et le Directeur de l'établissement précisant les droits et les obligations de chacun. Ce contrat de séjour détaillera les tarifs applicables par l'établissement. Si vous êtes admis à l'UPAD (Unité pour Personnes Âgées Désorientées), une annexe supplémentaire au contrat de séjour vous sera proposée.
- Le résident dispose d'un **droit de rétractation** dans les 15 jours qui suivent la signature du contrat (ou l'admission si celle-ci est postérieure) sans qu'aucun délai de préavis ne puisse lui être opposé et sans autre contrepartie que l'acquittement du prix de la durée de son séjour effectif.
- Au-delà de ce délai, vous pouvez mettre fin à tout moment à votre séjour sous réserve du respect d'un **préavis de 15 jours**.



Documents à fournir



Pour l'examen d'une demande d'admission :

- ☐ Dossier médical complété par le médecin
- ☐ Dossier administratif complet
- ☐ Photocopie du dernier avis d'imposition ou de non-imposition
- ☐ Photocopie de la dernière déclaration d'impôts sur le revenu
- ☐ Photocopie recto-verso de la carte d'identité ou du passeport ou du titre de séjour

En cas d'admission :

- ☐ Photocopie de l'intégralité du livret de famille ou de l'extrait de l'acte de naissance en l'absence de livret de famille
- ☐ Photocopie d'un relevé d'identité bancaire (RIB) ou postal
- ☐ Attestation de responsabilité civile
- ☐ Photocopie recto-verso de la carte de mutuelle

Cas particuliers :

- ☐ Photocopie du jugement de mesure de protection (ou demande en cours)
- ☐ Photocopie de la notification de la décision d'attribution de l'APA (Allocation personnalisée d'autonomie) ou récépissé de dépôt de dossier si un dossier a été déposé auprès du Conseil départemental
- ☐ Photocopie de la carte d'invalidité (si le taux de l'incapacité est égal ou supérieur à 80 %)
- ☐ Photocopie de la dérogation d'accord de la Maison départementale de l'autonomie (MDA) pour les personnes de moins de 60 ans
- ☐ Photocopie de l'attribution d'une allocation compensatrice tierce personne ou d'une majoration tierce personne
- ☐ Photocopie de la carte d'ancien combattant



Votre séjour à Saint-Nicolas

L'ensemble des principales règles du respect de la vie collective sont décrites dans le **contrat de séjour** et le **règlement de fonctionnement** qui vous ont été remis lors de votre arrivée et que vous pouvez consulter à l'accueil de l'établissement.



Accueil dans votre nouveau logement

Le jour de votre arrivée, le personnel sera là pour vous accueillir dans votre nouveau logement.

Le logement est **meublé par l'établissement** (lit, fauteuil, chevet, commode, table et chaise). Il est néanmoins possible et conseillé de le personnaliser d'une manière compatible avec l'état de santé, la superficie affectée, la sécurité et l'organisation des soins tant pour le résident que le personnel. La chambre peut être aménagée (avant ou pendant le séjour) avec **des meubles et des objets personnels** à l'exception du lit.

L'acquisition d'un ventilateur à usage personnel est fortement conseillée.

Votre chambre est votre lieu de vie et à ce titre :

- Vous pouvez disposer d'une clef qui vous permettra de fermer votre chambre en votre absence.
- Le personnel ne peut pénétrer dans votre chambre qu'avec votre accord, sauf cas particuliers liés à votre état de santé.
- Les autres résidents et les visiteurs ne peuvent y pénétrer qu'avec votre accord.
- Vous êtes invité à amener les objets et éléments de décoration de votre choix. Les fixations sur les murs sont assurées par le service technique de l'établissement.
- Comme tout lieu de vie, votre chambre doit conserver un aspect agréable. En conséquence, il vous sera demandé de bien vouloir veiller à son respect en évitant toutes détériorations.





Repas

- Les repas sont confectionnés par le service restauration du CHU qui s'est engagé depuis plusieurs années dans une véritable **démarche qualité**.
- À votre entrée, un recueil de données relatif à vos goûts alimentaires permettra d'adapter au mieux les menus.
- **Les menus sont affichés** au niveau des espaces de restauration.

Les repas sont servis de préférence en salle à manger ou en chambre selon l'état de santé, en veillant à respecter au maximum le désir de la personne.



- Petit-déjeuner : **8h-9h**
- Déjeuner : **12h-13h**
- Goûter dans l'**après-midi**
- Dîner : à partir de **17h30**



Linge et entretien

- Le « linge de maison » (draps, serviettes, etc.) est **fourni et entretenu par l'établissement** qui sous-traite la prestation de blanchisserie auprès du Groupement Interhospitalier de Blanchisserie Angevin (GIBA).
- Le linge personnel devra être compatible avec un traitement industriel et collectif. L'entretien du linge fragile (soie, pure laine, etc.) est à votre charge ou celle de vos proches.
- **L'établissement assure le marquage** (nom et prénom) de vos vêtements. Si vous apportez du linge en cours de séjour, pensez à en informer l'équipe afin qu'il soit marqué.
- La distribution est assurée dans la chambre de chaque résident par l'équipe soignante de la résidence. Les travaux de couture et de raccommodage ne sont pas assurés par l'établissement.



Relations avec vos proches et visites

- L'établissement devenant votre domicile, vous pouvez y **recevoir vos proches** comme vous le souhaitez.
- Ces visites peuvent se dérouler aux heures qui vous conviennent, à condition de ne gêner ni le fonctionnement du service, ni les autres résidents.
- Pour des raisons de sécurité, **l'établissement est fermé au public de 20h à 8h**.
- Il vous est par ailleurs possible d'inviter de la famille ou des proches à déjeuner (selon les disponibilités du service et des cuisines), sur réservation auprès des agents d'accueil et en accord avec le cadre de santé de la résidence (48 heures à l'avance), moyennant une contribution financière (détaillée dans le contrat de séjour).

Votre séjour à Saint-Nicolas



Sorties

La résidence est votre lieu de vie : vous êtes libre d'aller et venir à votre convenance.

- Cependant, afin d'assurer votre sécurité, l'équipe de la résidence vous demande de la prévenir de vos sorties à l'extérieur. Devant une absence inexpliquée, l'équipe de la résidence préviendra systématiquement les autorités compétentes en s'appuyant sur un avis médical.
- La situation géographique et une desserte de bus satisfaisante permettent un **accès facile aux commerces** et espaces verts de la ville.
- Si vous vous absentez pour un repas ou une nuit, il vous appartient de prévenir l'infirmier du service.



Animaux

- Les animaux domestiques ne sont **pas admis dans l'enceinte de l'établissement**.
- Toutefois et exceptionnellement, certains animaux peuvent être acceptés (avec un carnet de vaccinations à jour) après accord de la Direction de l'établissement. L'autorisation d'amener les animaux des résidents en visite est accordée par le Directeur de l'établissement ou son représentant.



Téléphone et courrier

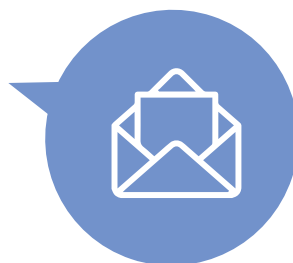
- La chambre est équipée d'une **ligne téléphonique gratuite** directe avec un numéro personnel qui est indiqué dans le logement.

Pour appeler, il suffit de composer le "0", suivi du numéro du correspondant.

- Le courrier est distribué tous les jours du lundi au vendredi. Il est confidentiel et ne pourra pas être ouvert par le personnel de l'établissement (sauf sur demande du résident).

Le libellé exact de l'adresse est le suivant :

EHPAD / USLD Saint-Nicolas
CHU d'Angers
Votre nom et prénom
14, rue de l'Abbaye
49100 ANGERS



- L'expédition du courrier affranchi (achat et coût du timbre à votre charge) peut se faire soit par dépôt dans la boîte aux lettres située à l'accueil de l'établissement, soit par remise en main propre aux agents d'accueil du lundi au vendredi avant 13h.



Culte et liberté de conscience

- Dans le respect de la laïcité, des aumôniers exercent au sein de l'établissement. Ils assurent le service du culte auquel ils appartiennent et vous proposent si vous le souhaitez, des temps d'échange et de dialogue.
- **Un lieu de culte est à votre disposition au rez-de-chaussée de la résidence Les Provinces.**
- Vous pouvez contacter les représentants du culte de votre choix directement, ou par l'intermédiaire de l'équipe soignante.

Les représentants du culte :

Aumônerie catholique :

06 30 73 17 71 - aumonerie@chu-angers.fr

Culte orthodoxe :

06 85 20 53 66

Aumônerie des Églises protestantes :

06 08 82 98 29

Culte israélite :

02 41 87 48 10

Aumônerie musulmane :

02 41 35 44 95 - aumoneriemusulmane@chu-angers.fr



Transports

- L'établissement assure les transports dans le cadre de ses activités d'animation.
- Les autres déplacements à l'extérieur de l'établissement et notamment les consultations chez les médecins spécialistes ou dans les établissements de santé sont à votre charge ou celle de vos proches.
- Dans certains cas, les frais de transport peuvent faire l'objet de remboursement par les organismes de Sécurité Sociale.
- La famille sera informée des rendez-vous afin de pouvoir s'organiser.



Votre séjour à Saint-Nicolas



Bibliothèque

La bibliothèque du CHU d'Angers met gratuitement à votre disposition des livres, bandes dessinées, livres audios, CD et appareils de lecture (liseuses numériques et lecteurs audio Victor).

Dépôt dans votre chambre :

→ Service gratuit possible du lundi au vendredi, de 9h à 12h et de 13h à 16h, uniquement sur demande préalable par téléphone, par mail ou directement depuis le site internet.

Pour joindre l'équipe et/ou réserver un livre :

- Par téléphone au **02 41 35 32 80**
- Par mail à **bibliotheque@chu-angers.fr**



Site internet : <https://chu-angers.bibli.fr/>



Culture et santé

→ Dans le but d'améliorer le cadre de vie à Saint-Nicolas, le CHU d'Angers développe une **politique culturelle à destination des résidents**, de leurs proches et des professionnels de santé. En partenariat avec des professionnels de la culture et des structures artistiques de la région, des projets autour de la musique, des arts visuels et d'autres disciplines sont menés chaque année au cœur de Saint-Nicolas (concerts de l'ONPL, concerts de harpe, etc.).

Pour aller plus loin : www.chu-angers.fr/culture



Participation à la vie de l'institution

- Un **Conseil de la Vie Sociale (CVS)** et une **Commission des Usagers (CDU)** se tiennent quatre fois par an dans l'établissement. Ces deux collèges sont une voix d'expression et d'échange sur **les questions de fonctionnement d'établissement**. Par ailleurs, ils représentent également un **espace d'écoute** et de promotion de projets. Ces instances ont pour objectif, entre autres, d'améliorer votre bien-être et votre vie quotidienne.
- Vous ou un membre de votre famille avez la possibilité de devenir membre du CVS ou de la CDU en tant que représentant des personnes accueillies, des familles et de l'entourage. Les membres du Conseil de la Vie Sociale sont élus.
- Vous pouvez **faire part de toutes vos observations et remarques** au Conseil de la Vie Sociale et à la Commission des Usagers. La liste des personnes qui vous y représentent est affichée en permanence sur le tableau d'information des résidences.



Service Animation

- Le service d'animation est composé d'**animatrices diplômées** ainsi que d'**accompagnatrices de proximité**.
- L'équipe d'animation vous propose différentes activités dans chaque résidence. Ces activités contribuent à **maintenir et/ou développer les liens sociaux** ainsi que l'**autonomie** en favorisant la notion de plaisir.
- Les animations peuvent être **individuelles** ou **collectives** pour répondre au mieux et dans la mesure du possible, à vos besoins et à vos demandes.
- Le **planning d'animations hebdomadaire** est affiché dans chaque résidence.
- L'équipe d'animation organise différentes grandes manifestations tout au long de l'année, des sorties, des **rencontres intergénérationnelles** et des **animations inter-résidences**.



Départ

Votre sortie, tant au niveau administratif qu'au niveau médical, sera prise en charge par les différents services de l'établissement.

Sortie sur votre décision :

- Conformément au contrat de séjour, vous pouvez mettre fin à tout moment à votre séjour par écrit sous réserve du respect d'un préavis de 15 jours. Vous disposez alors d'un délai de réflexion de 48 heures pendant lequel vous pouvez revenir sur cette décision sans avoir à justifier d'un motif.

En cas de décès

- En cas de décès, toutes vos volontés exprimées seront scrupuleusement respectées en concertation avec votre personne de confiance, ou, à défaut, votre famille ou vos proches.
- En cas d'absence de volontés exprimées ou connues, l'établissement définira la marche à suivre en relation avec votre famille.
- Les modalités administratives et l'organisation des obsèques sont prises en charge par la famille.
- L'établissement dispose de chambres mortuaires (sur le site de l'EHPAD/USLD Saint-Nicolas ainsi que sur le site principal du CHU).
- La cérémonie religieuse peut se dérouler dans l'établissement.

L'accompagnement proposé dans l'établissement

Tous les professionnels de l'établissement sont engagés dans une démarche de bientraitance. Ils sont par ailleurs soumis au secret médical et à la discrétion professionnelle, de même que les bénévoles et intervenants extérieurs.



Les professionnels qui vous entourent

L'équipe administrative



Le Directeur
assure la représentation légale de l'établissement, il est responsable de son fonctionnement général et est assisté de l'équipe de direction.



Le mandataire judiciaire à la protection des majeurs
est en charge de l'accompagnement social, administratif, juridique et financier des personnes placées sous mesure de protection juridique. C'est un professionnel assermenté.



Le référent facturation
assure la gestion du processus de facturation.



Les agents d'accueil
sont chargés d'accueillir, de renseigner et d'orienter les résidents, les familles, les proches et les visiteurs. Ils ont un rôle de standardiste, tout en assumant des tâches de secrétariat.



Les secrétaires médicales
assurent la prise des rendez-vous en lien avec les médecins et organisent les transports avec les aidants ou les transports sanitaires si nécessaire.

L'équipe d'animation



Les animatrices diplômées et accompagnatrices de proximité
proposent différentes activités dans chaque résidence pour maintenir et/ou développer les liens sociaux, l'autonomie, etc.



L'équipe de soins et d'hôtellerie



Les praticiens hospitaliers gériatres

assurent le suivi médical. Les médecins hospitaliers peuvent vous recevoir sur rendez-vous pris auprès du secrétariat médical. Chaque résident peut toutefois choisir de garder son médecin traitant.



Le médecin coordonnateur

permet le lien entre tous les intervenants. Il est en charge de l'élaboration et du suivi du projet de soins de l'établissement, de l'évaluation médicale des résidents et de l'animation de l'équipe soignante. Il préside par ailleurs la commission gériatrique de l'établissement.



Le pharmacien, avec l'aide de préparateurs en pharmacie assure la gérance de la Pharmacie à usage interne.



Les psychologues

proposent un accompagnement psychologique. Ils peuvent recevoir également les familles, sur demande.



Les cadres de santé

assurent l'encadrement des professionnels de soins et participent à la coordination des organisations de soins de la résidence. En cas de questionnement ou de difficulté, ils sont vos interlocuteurs privilégiés.



Les infirmiers

dispensent les soins sur prescriptions médicales ainsi que ceux relevant de leur rôle propre. Ils sont joignables téléphoniquement de préférence l'après-midi de 15h à 16h.



Les aides-soignants, les aides-médico-psychologiques et les agents des services hospitaliers

vous accompagnent dans les actes de la vie quotidienne. Ils participent aussi à l'entretien des chambres et à la prestation hôtelière.



Des soignants sont plus particulièrement nommés pour être vos référents.

Ils sont les interlocuteurs privilégiés pour vous et vos proches : vous pouvez les solliciter pour une demande spécifique. Ils préparent avec vous le projet personnalisé en recueillant vos attentes et vos souhaits et contribuent à sa mise en œuvre et à son suivi.

L'accompagnement proposé dans l'établissement

L'équipe de soins et d'hôtellerie



Les professionnels de rééducation contribuent au maintien de l'indépendance et notamment à la prévention des chutes.



La diététicienne contribue à répondre à vos besoins nutritionnels, en lien avec les équipes de soins et le service de restauration.

Personnels des services logistiques



Restauration, lingerie, service technique, agents logistiques.

Intervenants extérieurs



L'équipe psychiatrique du CESAME (Centre de Santé Mentale Angevin), établissement avec lequel une convention est signée.



Pédicure, coiffeur, esthéticienne, auxiliaire de vie, médecin traitant libéral, orthophoniste, etc. (à la charge du résident ou de l'établissement en fonction de l'intervention).

Bénévoles



Association VMEH (Visites de Malades dans les Établissements Hospitaliers). Vous pouvez demander à les rencontrer ou leur intervention pourra vous être proposée en fonction de votre état de santé.



Association "Les amis de Saint-Nicolas", composée de résidents, familles et professionnels. Elle participe à la mise en œuvre et au financement des animations. L'association édite un bulletin semestriel qui reprend ou présente les différentes activités d'animation proposées. L'adhésion est possible à tout moment, par le biais de l'équipe d'animation.



Le projet d'accompagnement personnalisé

- L'objectif des équipes est de vous **accompagner** en intégralité et dans le **respect de vos choix et de vos libertés**.
- Une **rencontre** est organisée entre vous et le soignant-référent pour élaborer un **projet d'accompagnement personnalisé** dans les semaines qui suivent votre arrivée.
- Ce projet permettra de vous proposer un accompagnement adapté tenant compte de **vos habitudes de vie, vos besoins, vos attentes et vos désirs**.
- Lors des temps d'échange, les proches pourront vous accompagner si vous le souhaitez et pourront être un relais important auprès de l'équipe.
- La volonté de l'équipe est de vous permettre de rester acteur de votre vie, de respecter vos rythmes, vos habitudes, vos choix tout en les articulant aux contraintes institutionnelles.



Partenariats et réseaux

L'établissement est très impliqué dans la collaboration avec les établissements de santé et médico-sociaux de l'agglomération angevine. Il participe activement à la filière gériatrique locale.

Tarification et aides

Le service Accueil de l'établissement est à votre disposition pour vous fournir tous les renseignements concernant la prise en charge de vos frais d'hébergement.

La tarification de votre séjour se décompose en trois tarifs en fonction de votre dépendance et de différents critères qui vous sont détaillés dans le contrat de séjour :

- 1 Le **tarif hébergement** recouvre l'ensemble des prestations d'administration générale, d'accueil hôtelier, de restauration, d'entretien et d'animation de la vie sociale de l'établissement.
- 2 Le **tarif dépendance** recouvre l'ensemble des prestations d'aide et de surveillance nécessaires à l'accomplissement des actes essentiels de la vie.
- 3 Le **tarif soins** recouvre les prestations médicales et paramédicales.



Dépôt de garantie

- Si vous êtes **résident payant** (disposant de ressources suffisantes pour régler le prix de journée), vous versez à l'établissement le **jour de l'admission**, un **dépôt de garantie** qui est égal à 30 jours du tarif hébergement.
- Cette somme est remboursable à la sortie de l'établissement ou en cas de notification d'accord d'aide sociale à l'hébergement, à concurrence des sommes dues.



Réservation de votre logement

- Un **tarif dit de « réservation »** sera facturé dès lors que l'entrée sera validée par vous ou vos proches et ce jusqu'à la date d'entrée qui vous convient.
- Le tarif de réservation qui est appliqué correspond au tarif hébergement, déduction faite du minimum garanti par la caisse primaire d'Assurance Maladie.



Absences

- Lors de vos absences, vous **conservez votre chambre**.
- Le coût du séjour reste dû en cas d'absence. Des règles différentes s'appliquent en cas d'absence pour convenances personnelles ou d'absence pour hospitalisation et pour les bénéficiaires et les non-bénéficiaires de l'aide sociale. Ces règles sont décrites dans le contrat de séjour.



Remise à disposition de la chambre

- Suite à un départ volontaire et en cas de non-respect du préavis de 15 jours, l'établissement peut facturer les jours non respectés du préavis.
 - En cas de décès, l'état des lieux contradictoire de sortie indique la date de retrait des objets personnels du défunt. Si les objets personnels ne sont pas retirés de la chambre dans les 6 jours après le décès, l'établissement peut facturer l'occupation. Le montant réclamé ne pourra pas dépasser celui correspondant au socle de prestations dû pour une durée maximale de 6 jours. Le retrait des objets personnels doit avoir lieu en présence de l'ensemble des ayants droit ou à défaut, muni d'une procuration des personnes absentes.
- ! Pour un résident bénéficiant de l'aide sociale à l'hébergement et conformément au règlement départemental de l'aide sociale, l'établissement facture au Conseil départemental un forfait de remise en état du logement qui correspond à 3 jours d'hébergement moins le minimum garanti.



Évolution des tarifs

- Les prix de journée hébergement et dépendance sont arrêtés au cours du premier semestre de l'année. Dans l'attente de cette publication, les tarifs en vigueur restent inchangés. **Ces tarifs sont annexés au contrat de séjour.**



Païement des frais de séjour

- La facturation des frais de séjour se fait à terme échu dans les quinze premiers jours du mois suivant.
- **Le règlement est à adresser le 20 de chaque mois à terme échu.**
- Le paiement peut se faire par prélèvement automatique, par virement bancaire en suivant les modalités au dos de la facture ou être adressé par chèque à la Trésorerie principale du CHU d'Angers :

- **Par courrier :**
Trésorerie principale
4, rue Larrey
49933 Angers Cedex 9



Aides existantes

- Si vous ne pouvez subvenir au paiement de l'ensemble de vos frais de séjour, vous pouvez, sous certaines conditions, **prétendre à des aides** : elles sont détaillées dans le **contrat de séjour**.

Vos droits



Chartes nationales

Ces chartes nationales ont pour but de faire connaître à l'ensemble des résidents leurs droits essentiels qui sont affirmés par les textes de lois.

L'application de ces chartes s'interprète au regard des obligations nécessaires au bon fonctionnement de l'établissement et auxquelles sont soumis le personnel et les résidents.

Vous pouvez retrouver ces chartes dans leur intégralité en annexe (pages 31 à 34).



Charte des droits et libertés de la personne âgée dépendante ou en situation de handicap	(page 31)
Charte de la personne hospitalisée	(page 32)
Charte de la laïcité dans les services publics	(page 33)
Charte Romain Jacob pour l'accès à la santé des personnes en situation de handicap	(page 34)



Personne à prévenir et personne de confiance

→ La personne à prévenir est celle qui sera contactée par l'établissement lors de votre séjour en cas de besoin particulier d'ordre organisationnel ou administratif. La personne à prévenir n'a pas accès aux informations médicales et ne participe pas aux décisions médicales.

Elle est à différencier de la **personne de confiance**, notion qui a été créée par l'article L1111-6 du Code de la santé publique.

→ À l'occasion de votre séjour, vous pourrez désigner une personne de confiance que vous choisirez librement dans votre entourage. Votre personne de confiance peut vous être très utile :

- Pour vous accompagner dans vos démarches et assister à vos entretiens médicaux ; ainsi pourra-t-elle éventuellement vous aider à prendre des décisions.
- Dans le cas où votre état de santé ne vous permettrait pas de donner votre avis ou de faire part de vos décisions : le médecin ou, en cas d'hospitalisation, l'équipe qui vous prend en charge, interrogera en priorité la personne de confiance que vous aurez désignée. La personne de confiance est votre **porte-parole**, cela guidera le médecin pour prendre ses décisions.

Personne
à prévenir

Personne
de confiance

- La personne de confiance n'a pas vocation à se substituer à votre avis.
- La personne de confiance ne pourra pas obtenir communication de votre dossier médical. De plus, si vous souhaitez que certaines informations ne lui soient pas communiquées, elles demeureront confidentielles.
- Après votre entrée dans l'établissement, l'infirmier référent du service et/ou le médecin vous remet un **formulaire de désignation** qui sera annexé au contrat de séjour et dont une copie vous est remise ainsi qu'à la personne de confiance désignée. La personne de confiance signera le formulaire pour confirmer son accord. Ce dernier est révisable et révocable à tout moment.



Directives anticipées

- Vous pouvez rédiger vos **directives anticipées** afin d'indiquer vos souhaits concernant votre **prise en charge de fin de vie**.
- Vous pouvez les rédiger à tout moment sans attendre d'y être confronté. Les équipes peuvent vous **accompagner dans cette démarche de réflexion**.
- Elles permettront au médecin, le cas échéant, de connaître votre position quant à la limitation ou l'arrêt des traitements en cours. Il devra en tenir compte mais restera libre d'apprécier les conditions d'application, compte tenu de la situation concrète et de l'éventuelle évolution des connaissances médicales.
- La loi du 2 février 2016 garantit le droit à l'accès de toutes personnes en fin de vie aux **soins palliatifs**, quel que soit leur lieu de vie. L'Équipe Mobile d'accompagnement en soins de support et soins palliatifs (EMASSP) de l'établissement peut intervenir en soutien avec un rôle de conseil et d'information auprès du personnel soignant et de la famille.

Comment rédiger vos directives anticipées ?

- Vous devez écrire vous-même vos directives ou être en présence de 2 témoins en cas d'incapacité à les rédiger vous-même.
- Elles doivent être datées et signées, et préciser vos nom, prénom, date et lieu de naissance.
- Elles peuvent être modifiées ou annulées à tout moment.
- L'infirmier référent du service et/ou le médecin aborderont ce sujet avec vous après votre entrée.



Droit de vote

- Durant votre séjour, l'établissement fait en sorte que vous puissiez continuer de participer à la vie citoyenne, ainsi vous pouvez **voter par procuration**. Renseignez-vous auprès des agents d'accueil.

Vos droits



Mandat de protection future

- Instauré par la loi réformant les tutelles du 5 mars 2007, le mandat de protection future vous permet d'organiser à l'avance votre **propre protection et/ou celle de vos biens** en choisissant la ou les personnes qui seront chargées de s'occuper de vous et de vos affaires le jour où vous ne pourrez plus le faire vous-même, en raison de votre âge ou de votre état de santé.
- Le mandat de protection future permet ainsi d'éviter le recours à une mesure judiciaire de curatelle ou de tutelle.
- **Renseignement complémentaire auprès du mandataire judiciaire à la protection des majeurs, présent au sein de l'établissement.**



Droit à l'information

- Vous avez le droit d'être informé sur votre **état de santé**. Cette information peut être délivrée avant, pendant et après les soins.
- À l'exception d'un cas d'urgence ou d'une impossibilité de recevoir l'information, les personnels médicaux et paramédicaux, dans la limite de leurs compétences respectives, ont donc **l'obligation de vous informer** sur votre état de santé au cours d'un **entretien individuel**.
- Vous pouvez aussi, à l'inverse, faire connaître votre souhait d'être tenu dans l'ignorance d'un diagnostic ou d'un pronostic. Ce droit sera respecté sauf dans le cas où des tierces personnes (enfants ou conjoint par exemple) seraient exposées à des risques de transmission.



Accès à votre dossier médical

- Vous avez accès à l'ensemble des informations concernant votre dossier médical.
- Vous pouvez soit consulter l'original de votre dossier directement au CHU, soit vous faire adresser une copie à vous-même ou au médecin de votre choix.



Consulter votre dossier médical au CHU :

- Vous pourrez consulter l'original de votre dossier au CHU auprès de la direction du Service aux patients, aux usagers et relations juridiques :
 - **Par téléphone au 02 41 35 53 05**
 - **Par mail à usagers@chu-angers.fr**
- La consultation est gratuite et sur rendez-vous. Les bureaux d'accueil sont ouverts **du lundi au vendredi, de 9h à 17h et sont situés sur le site principal du CHU, quartier vert, bâtiment B3 - Direction générale (2^e étage).**

Recevoir une copie de votre dossier médical :

- Un formulaire de demande est téléchargeable sur le site internet www.chu-angers.fr ou à **demande** à la direction du Service aux patients, aux usagers et relations juridiques.
- Des frais peuvent en découler.
- Une fois complété, daté et signé, le formulaire est à adresser :
 - **Par courrier :**
 CHU d'Angers
 Direction du Service aux patients, aux usagers et relations juridiques
 4, rue Larrey
 49933 Angers Cedex 9
 - **Par mail à usagers@chu-angers.fr**
- Pour une meilleure compréhension du dossier, vous pouvez solliciter **l'accompagnement d'un médecin de votre choix**.
- Dès lors que la demande d'accès au dossier médical est complète et en bonne et due forme, conformément aux délais légaux, l'accès à un dossier médical de moins de 5 ans doit être possible sous 8 jours et sous 2 mois pour un dossier médical de plus de 5 ans.
- Pour les majeurs protégés, la personne chargée de la mesure de protection avec représentation (tuteur) a le droit d'accès au dossier médical ainsi que le résident. En revanche, la personne chargée de la mesure de protection avec assistance (curateur) doit nécessairement obtenir l'accord exprès du résident.



Vos données collectées

- Lors de tout séjour, l'établissement collecte et traite **vos données cliniques et biologiques**, ainsi que vos données **sociales et administratives**. Ces données sont enregistrées et conservées dans votre dossier informatisé.
- Les informations enregistrées sont réservées à l'usage des **professionnels concernés** et ne peuvent être communiquées qu'aux professionnels de santé impliqués dans votre prise en charge. Une traçabilité de l'accès à ces informations est enregistrée.
- Le CHU d'Angers s'engage à assurer le **meilleur niveau de protection de vos données personnelles** afin de garantir leur confidentialité, en conformité avec le règlement général sur la protection des données (RGPD). L'ensemble des services de l'établissement dispose d'un système informatique destiné à faciliter la gestion des dossiers patients et à réaliser, le cas échéant, des travaux statistiques à usage du CHU.
- Le traitement informatisé des données de santé et des données administratives nécessaires à la continuité des soins et à la gestion administrative de votre dossier est une obligation légale à laquelle sont soumis les établissements. Vous devez exprimer un **motif légitime** auprès de la direction du Service aux patients, aux usagers et relations juridiques pour que votre opposition à ce traitement

Vos droits

dans le cadre des soins soit prise en compte par le CHU d'Angers, conformément à l'article 6 chapitre 1-c du RGPD.

- Depuis 2019, le CHU dispose d'une **commission interne d'instruction des accès au système d'information hospitalier** pour **contrôler les accès aux dossiers médicaux** et émettre un avis sur la légitimité de ces accès.
Cette commission pluridisciplinaire se compose de praticiens et de représentants de la Direction générale. Elle peut être saisie par un usager, un patient, un résident ou un professionnel de l'établissement.

Utilisation de vos données pour l'entrepôt de données de santé au CHU :

- Dans une démarche d'amélioration continue, le CHU d'Angers a mis en place un **entrepôt de données de santé** de l'hôpital.
- Ce dispositif informatisé permet de traiter les **données médicales dans le respect des règles juridiques, éthiques et déontologiques**. Les données collectées dans cet entrepôt peuvent être utilisées pour faire progresser les connaissances et la prise en charge des maladies.
- Elles servent également à **analyser** l'activité de l'établissement et **améliorer les services proposés**.
- Les professionnels qui ont accès à cet entrepôt de données sont soumis au **secret médical et professionnel**. Les données utilisées dans les analyses sont codées au préalable. Vos nom, prénom et autres données identifiantes ne sont pas utilisés.
- Les résultats des analyses ne permettent pas de vous identifier directement. Pour la réalisation de projet de recherche, les données de l'entrepôt peuvent être partagées anonymement avec d'autres établissements hospitaliers, faire l'objet de croisements avec des données extérieures au CHU ou être transmises à des partenaires du CHU en France ou à l'étranger dans le cadre de la collaboration scientifique.



Données de santé et de recherche

- Vous êtes suivi dans un Centre Hospitalier Universitaire qui a pour vocation de délivrer des **soins performants** et de **faire progresser la recherche**.
- En application de l'article 21 du règlement général sur la protection des données (RGPD), vous avez le droit de vous opposer à ce que vos données à caractère personnel fassent l'objet de traitements informatisés dans le cadre de la recherche médicale. Cette opposition n'influence en rien la qualité des soins qui vous sont prodigués et les traitements qui peuvent être administrés.

Qu'il s'agisse :

- De l'utilisation de vos **données de santé** pour la **recherche et les études** ;
- De l'utilisation et la conservation des **reliquats de vos prélèvements biologiques** à des fins de **recherche** ;

- Ou du transfert de vos **données de santé** dans l'**entrepôt de données** du CHU ;

Vous pouvez faire connaître votre **opposition** en renseignant un **formulaire dédié**, disponible sur demande, auprès du secrétariat médical. Ce formulaire de refus sera enregistré dans votre dossier médical.

Cependant, vous pouvez à tout moment **revenir sur votre décision**.

Vous pouvez également anticiper le renseignement de ce formulaire, en amont de votre séjour, en le téléchargeant depuis le site internet du CHU d'Angers et en l'adressant à la direction du Service aux patients, aux usagers et relations juridiques.

Pour aller plus loin :

www.chu-angers.fr/donnees-de-sante

→ Utilisation de vos prélèvements pour la recherche médicale

- À l'occasion d'un examen ou d'une intervention chirurgicale, un **prélèvement** avec demande d'analyse peut être réalisé par votre médecin afin de préciser le diagnostic de votre pathologie ou de suivre les effets de votre traitement.
- Après analyse, le reste de l'échantillon est soit détruit, soit conservé au laboratoire du CHU conformément à la réglementation.
- Vos prélèvements peuvent également être utiles à la réalisation d'études scientifiques, nationales ou internationales, publiques ou privées, après avis du Centre de Ressources Biologique (CRB) et de la Direction de la Recherche Clinique et de l'Innovation (DRCI) du CHU. Il peut aussi servir à la mise au point de nouvelles techniques d'analyse.
- Tout prélèvement transmis dans le cadre d'une recherche en santé ou de l'innovation sera préalablement **anonymisé**.
- Toutes les informations directement ou indirectement identifiantes sont supprimées ou modifiées, rendant ainsi impossible, toute ré-identification ultérieure. Vous avez le droit de vous **opposer à ce que vos échantillons biologiques soient utilisés et/ou conservés** dans le cadre de la recherche médicale ou de l'innovation. Cette décision n'influence en rien la qualité des soins et des traitements qui vous sont prodigués.



Respect de votre image

Vous êtes en droit de refuser d'être photographié ou filmé.

Cependant si vous acceptez ces prises de vue, l'établissement vous demandera de signer le formulaire d'autorisation de droit à l'image attestant de votre accord. Nous vous invitons à refuser d'être photographié ou filmé sans avoir préalablement signé ce document.

→ Dans la pratique numérique

- Le respect de l'image et de l'intimité s'applique à tous : à vous-même, vos proches mais également à vos voisins, aux visiteurs et aux équipes de soins. Vous n'êtes donc pas autorisé à filmer ou photographier au sein de l'établissement, à l'exception d'images qui relèveraient strictement de votre vie personnelle.

Vos droits

- De ce fait, la diffusion d'informations et de photos, vidéos et sons relevant des équipes de l'établissement et des résidents sur les réseaux sociaux et autres médias n'est pas admise. Vous pouvez encourir des poursuites pénales pour atteinte à la vie privée ou à l'image du CHU.

→ Dans la pratique médicale

Des photos peuvent être prises par les professionnels de l'établissement pour :

- Compléter votre **dossier informatisé**, après avoir sollicité **votre accord**, dans le cas où ils considèrent comme indispensable de disposer d'une photographie pour procéder à votre prise en charge et aux soins qui vous seront nécessaires.
- Ou à des fins d'enseignement et de recherche, dans le strict respect de l'anonymat. Dans ce cas, vous avez le droit de refuser.

→ Dans les médias

- Le CHU d'Angers, du fait de son caractère universitaire de haute technicité, est régulièrement sollicité par les médias (presse écrite, radio et audiovisuelle).
- Les reportages au sein de l'établissement font d'abord l'objet d'une autorisation délivrée par la Direction générale, puis d'un encadrement strict sur le terrain par la direction de la Communication.
- Dans l'éventualité où vous seriez sollicité pour un reportage (interview, film, photographie), sachez que vous avez toute liberté de refuser.
- Si vous acceptez de participer à un reportage nécessitant des prises de vues (photographie, film), une autorisation de droit à l'image à en tête du CHU, à compléter et signer par vos soins devra vous être remise en amont pour attester de votre accord.



Hôpital universitaire

→ Une mission de formation

- Le CHU est un **établissement universitaire**, à ce titre, il participe à la formation des **futurs médecins ou futurs soignants**. Ainsi parfois des **étudiants accompagnent**-ils les médecins ou le personnel hospitalier.
- Ces visites contribuent à leur formation. Sachez toutefois que vous avez la possibilité de refuser la présence de ces étudiants dans votre chambre.





La bientraitance au sein de l'établissement

La bientraitance des personnes accompagnées passe par la prise en compte de leur singularité dans le respect de leur identité, leur liberté, leur dignité, leur intégrité et leur citoyenneté.



Prise en charge de la douleur

- La prise en charge de votre douleur est un droit : « toute personne a le droit de recevoir des soins visant à soulager sa souffrance. Celle-ci doit être en toute circonstance prévenue, évaluée, prise en compte et traitée » (Code de la santé publique, art. L1110-5).
- Au CHU, le Comité de Lutte contre la Douleur (CLUD) accompagne les équipes médicales pour mettre en pratique cet **engagement**.
- **Parlez de votre douleur** aux équipes médicales pour les aider à **mieux vous soulager**.
- Vous pouvez aussi en parler à vos proches : ils peuvent vous aider à la prise en compte de votre douleur en lien direct avec les équipes médicales. Les équipes médicales s'engagent à soulager votre douleur et cela, de la façon la plus rapide possible grâce à des moyens thérapeutiques médicamenteux ou non (antalgiques, massages de confort, application de chaud/froid, techniques d'hypnose, etc.).
- Pour vous aider à évaluer votre douleur, les équipes médicales vous proposeront différents **outils adaptés à votre situation** avec, entre autres, l'Échelle Numérique.

La bientraitance au sein de l'établissement



Démarche au service de la qualité et de la sécurité des soins

- Le CHU d'Angers inscrit au cœur de sa politique les démarches de certification qui visent à favoriser l'**amélioration continue de l'accompagnement** des résidents à travers la certification de l'établissement.
- Les activités médico-sociales font l'objet d'une évaluation externe propre selon un rythme régulier.
- La **satisfaction** des résidents est évaluée un mois après l'admission, et par le biais d'une enquête générale annuelle dont les résultats sont affichés au sein de l'établissement.



Numéros d'appel

- Afin de faciliter l'expression de votre parole ou celle de votre entourage, dans le cas où vous seriez **victime ou témoin d'une situation de maltraitance**, un dispositif national d'accueil et d'écoute téléphonique est mis à disposition de tous, particuliers comme professionnels, en vue d'alerter sur cette situation : il s'agit du **3977** pour les situations concernant les personnes âgées ou adultes en situation de handicap.

D'autres ressources sont accessibles pour échanger et vous reconforter en cas de situations difficiles :

SOS Amitié Angers :
02 41 86 98 98

SOS Amitié France :
09 72 39 40 50



Recours possibles en cas de manquement à vos droits

Vous pouvez exprimer des plaintes et réclamations par courrier ou par mail auprès des interlocuteurs institutionnels. Une réponse vous est apportée dans les meilleurs délais.

La Direction

La direction du Service aux patients, aux usagers et relations juridiques est à votre écoute :

- Par téléphone au **02 41 35 53 05** (du lundi au vendredi, de 9h à 17h)
- Par mail à **usagers@chu-angers.fr**
- Par courrier :
Centre Hospitalier Universitaire
4, rue Larrey
49933 Angers Cedex 9
- Pour vous y rendre : site principal du CHU, quartier vert, bâtiment B3 - Direction générale (2^e étage)

Un médiateur médical et un médicateur non médical internes au CHU, peuvent être saisis à tout moment par les résidents ou leurs proches en cas de conflit ou de mécontentement.

Pour les joindre :

- Par téléphone au **02 41 35 53 05**

Direction du Service aux patients, aux usagers et relations juridiques

La Commission des Usagers (CDU) et le Conseil de la Vie Sociale (CVS)

Ces commissions associent des représentants des usagers, des personnes accueillies, des familles et leur entourage, elles peuvent être saisies à tout moment. Elles ont pour mission de veiller au respect des droits des usagers et faciliter leurs démarches.

Pour joindre la CDU :

- Par téléphone au **02 41 35 60 34**
- Par mail à **usagers@chu-angers.fr**

Pour joindre le CVS :

- Par téléphone (Accueil de Saint-Nicolas) au **02 41 73 41 00**
- Par mail à **accueil.saintnicolas@chu-angers.fr**

La commission de conciliation et d'indemnisation des Pays de la Loire (uniquement pour l'USLD)

Cette commission facilite le règlement amiable des litiges relatifs aux accidents médicaux, affections iatrogènes et infections nosocomiales.

- Par téléphone au **0 810 600 160**

- Sites internet : www.commissions-crci.fr www.oniam.fr

Personne qualifiée

→ Toute personne prise en charge par un établissement de santé ou un établissement médico-social (ou son représentant légal) peut faire appel, en vue de l'aider à faire valoir ses droits, à une personne qualifiée qu'elle choisit sur une liste établie conjointement par le représentant de l'État dans le département, le directeur général de l'Agence régionale de santé Pays de la Loire et le président du Conseil départemental.

→ La personne qualifiée rend compte de ses interventions aux autorités chargées du contrôle des établissements ou services concernés, à l'intéressé ou à son représentant légal dans des conditions fixées par décret en Conseil d'État.

→ Liste par département :

www.pays-de-la-loire.ars.sante.fr/faire-valoir-ses-droits-dans-un-etablissement-medico-social

Pour contacter la personne qualifiée de son choix, le demandeur d'aide ou son représentant légal doit faire parvenir sa demande par courrier à l'adresse suivante :

→ Agence régionale de santé Pays de la Loire
Délégation Territoriale du Maine-et-Loire
Secrétariat des Personnes Qualifiées
26 ter, rue de Brissac
49047 Angers Cedex 1

→ Par mail à ars-dt49-parcours@ars.sante.fr
(Objet : Secrétariat des Personnes Qualifiées)

Plan du site et accès



→ Entrée principale 14, rue de l'Abbaye

- 1 Résidence Le Clos de l'Abbaye
Accueil de l'EHPAD / USLD Saint-Nicolas
- 3 Résidence Les Sources
- 6 Résidence Les Jardins de la Doutre

→ Entrée rue Ambroise Paré

- 2 Résidence L'Eau Vive
- 4 Résidence Les Provinces
- 5 Chapelle, chambre mortuaire (au rez-de-chaussée)
Accueil de jour (à l'étage)



→ Accès Bus

Lignes 1 et 6 :
Arrêt « Saint-Jacques »

Ligne 5 :
Arrêt « Raspail » ou « La Bruyère »

Ligne 3 :
Arrêt « Cimetière de l'Ouest »

Charte des droits et libertés de la personne âgée dépendante ou en situation de handicap

Ses 14 principes généraux

01

Toute personne âgée dépendante garde la liberté de choisir son mode de vie.

02

Le lieu de vie de la personne âgée dépendante, domicile personnel ou établissement, doit être choisi par elle et adapté à ses besoins.

03

Toute personne âgée dépendante doit conserver la liberté de communiquer, de se déplacer et de participer à la vie de la société.

04

Le maintien des relations familiales et des réseaux amicaux est indispensable aux personnes âgées dépendantes.

05

Toute personne âgée dépendante doit pouvoir garder la maîtrise de son patrimoine et de ses revenus disponibles.

06

Toute personne âgée dépendante doit être encouragée à conserver des activités.

07

Toute personne âgée dépendante doit pouvoir participer aux activités religieuses ou philosophiques de son choix.

08

La prévention de la dépendance est une nécessité pour l'individu qui vieillit.

09

Toute personne âgée dépendante doit avoir, comme toute autre personne, accès aux soins qui lui sont utiles.

10

Les soins que requiert une personne âgée dépendante doivent être dispensés par des intervenants formés, en nombre suffisant.

11

Soins et assistance doivent être procurés à la personne âgée en fin de vie et à sa famille.

12

La recherche multidisciplinaire sur le vieillissement et la dépendance est une priorité.

13

Toute personne en situation de dépendance doit voir protégés non seulement ses biens mais aussi sa personne.

14

L'ensemble de la population doit être informé des difficultés qu'éprouvent les personnes âgées dépendantes.

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.

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 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 laïcité dans les services publics

La France est une République indivisible, laïque, démocratique et sociale.

- Elle assure l'égalité devant la loi de tous les citoyens sans distinction d'origine, de race ou de religion.
- Elle garantit des droits égaux aux hommes et aux femmes et respecte toutes les croyances. Nul ne doit être inquiété pour ses opinions, notamment religieuses, pourvu que leur manifestation ne trouble pas l'ordre public établi par la loi.
- La liberté de religion ou de conviction ne rencontre que des limites nécessaires au respect du pluralisme religieux, à la protection des droits et libertés d'autrui, aux impératifs de l'ordre public et au maintien de la paix civile.
- La République assure la liberté de conscience et garantit le libre exercice des cultes dans les conditions fixées par la loi du 9 décembre 1905.

Des agents du service public

- Tout agent public a un devoir de stricte neutralité. Il doit traiter également toutes les personnes et respecter leur liberté de conscience.
- Le fait pour un agent public de manifester ses convictions religieuses dans l'exercice de ses fonctions constitue un manquement à ses obligations.
- Il appartient aux responsables des services publics de faire respecter l'application du principe de laïcité dans l'enceinte de ces services.
- La liberté de conscience est garantie aux agents publics. Ils bénéficient d'autorisations d'absence pour participer à une fête religieuse dès lors qu'elles sont compatibles avec les nécessités du fonctionnement normal du service.

Des usagers du service public

- Tous les usagers sont égaux devant le service public.
- Les usagers des services publics ont le droit d'exprimer leurs convictions religieuses dans les limites du respect de la neutralité du service public, de son bon fonctionnement et des impératifs d'ordre public, de sécurité, de santé et d'hygiène.
- Les usagers des services publics doivent s'abstenir de toute forme de prosélytisme.
- Les usagers des services publics ne peuvent récuser un agent public ou d'autres usagers, ni exiger une adaptation du fonctionnement du service public ou d'un équipement public. Cependant, le service s'efforce de prendre en considération les convictions de ses usagers dans le respect des règles auquel il est soumis et de son bon fonctionnement.
- Lorsque la vérification de l'identité est nécessaire, les usagers doivent se conformer aux obligations qui en découlent.
- Les usagers accueillis à temps complet dans un service public, notamment au sein d'établissements médico-sociaux, hospitaliers ou pénitentiaires ont droit au respect de leurs croyances et d'exercer leur culte, sous réserve des contraintes découlant des nécessités du bon fonctionnement du service.

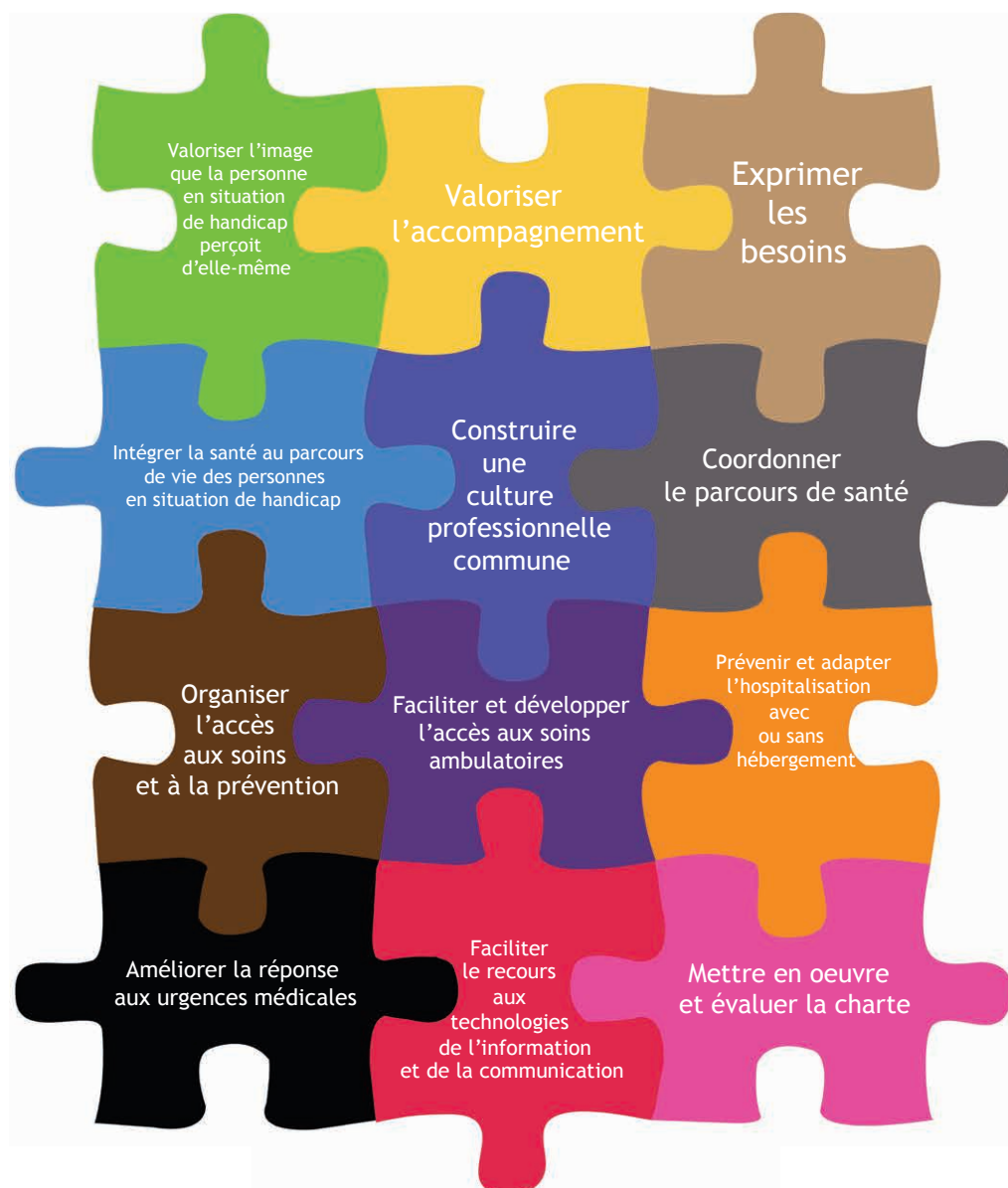
Chartre

Romain JACOB

Unis pour l'accès à la santé des personnes vivant avec un handicap.

La charte Romain Jacob a été rédigée en 2014 sous l'égide de l'association Handidactique. À travers 12 grands principes, elle s'impose comme le **véritable guide éthique** de l'accès aux soins des personnes vivant avec un handicap.

Cette charte a pour but de **fédérer** l'ensemble des acteurs régionaux et nationaux autour de l'amélioration de l'accès aux soins et à la santé des personnes handicapées.



Baromètre Handifaction

Également conçu par l'association Handidactique, ce questionnaire permet d'évaluer l'accès aux soins des personnes vivant avec un handicap.

Pour donner votre avis : www.handifaction.fr

Ou flasher le QR Code :



SOUTENEZ LA DÉMARCHE DONS ET MÉCÉNAT DU CHU D'ANGERS



Chaque don compte ! >

1 € collecté = 1 €
pour les projets

Faire un don à la démarche Dons et mécénat du CHU d'Angers, c'est soutenir les patients hospitalisés et leurs proches ainsi que les professionnels de santé engagés au quotidien pour la santé de demain. Grâce à votre don, vous agissez dès maintenant pour développer des actions concrètes et complémentaires au soin.

Grâce à votre don, soyez acteur du progrès médical

Partagez nos valeurs de solidarité, d'excellence médicale et d'innovation pour tous.

La démarche Dons et mécénat a pour vocation de promouvoir et accompagner des projets d'intérêt général autour de 3 axes, complémentaires au soin :



Accélérer

l'innovation et soutenir nos chercheurs pour faire avancer la recherche en santé et le progrès médical.



Améliorer

le bien-être et adoucir le quotidien des patients hospitalisés, développer des actions "bien-être" à destination des professionnels de santé.



Dédramatiser

l'environnement hospitalier grâce à l'art et la culture : concerts au cœur des services de soins, création d'œuvres d'art dans les services. Ces actions sont à destination des patients, de leurs proches et des hospitaliers.

> DON EN LIGNE, PAR CARTE BANCAIRE

Scanner le QR code



> DON PAR CHÈQUE

À l'ordre de :
Mécénat - CHU d'Angers

Joindre à votre chèque le formulaire de don signé et téléchargeable sur :

www.chu-angers.fr/dons-mecanat

> DON PAR VIREMENT BANCAIRE

Contacter directement le service Mécénat

Contact

Charlotte Huet - Service Mécénat

Direction du Service aux patients,
aux usagers et relations juridiques
CHU Angers
4, rue Larrey
49933 Angers Cedex 9

02 41 35 66 38 ou 06 58 76 70 68
mecanat@chu-angers.fr



Janvier 2024

Conception : Direction de la Communication - CHU Angers

Crédits photos : Catherine Jouannet - CHU Angers

Création : www.atelier-asap.com

Impression : SETIG-Abelia - 500 exemplaires



**Centre Hospitalier
Universitaire d'Angers**

PÔLE PARADH*

4, rue Larrey
49933 Angers Cedex 9

Tél : 02 41 35 36 37



EHPAD / USLD Saint-Nicolas

14, rue de l'Abbaye
49100 Angers

Tél : 02 41 35 30 79
Fax : 02 41 73 43 00

accueil.saintnicolas@chu-angers.fr

www.chu-angers.fr/ehpad



** Personnes Âgées, Réadaptation,
Accompagnement, Dépendance, Handicap*