



Centre Hospitalier
ERDRE ET LOIRE

Livret D'ACCUEIL



4 SITES : ANCENIS, CANDÉ, OUDON, VARADES

www.ch-erdreloire.fr

PLAN D'ACCÈS

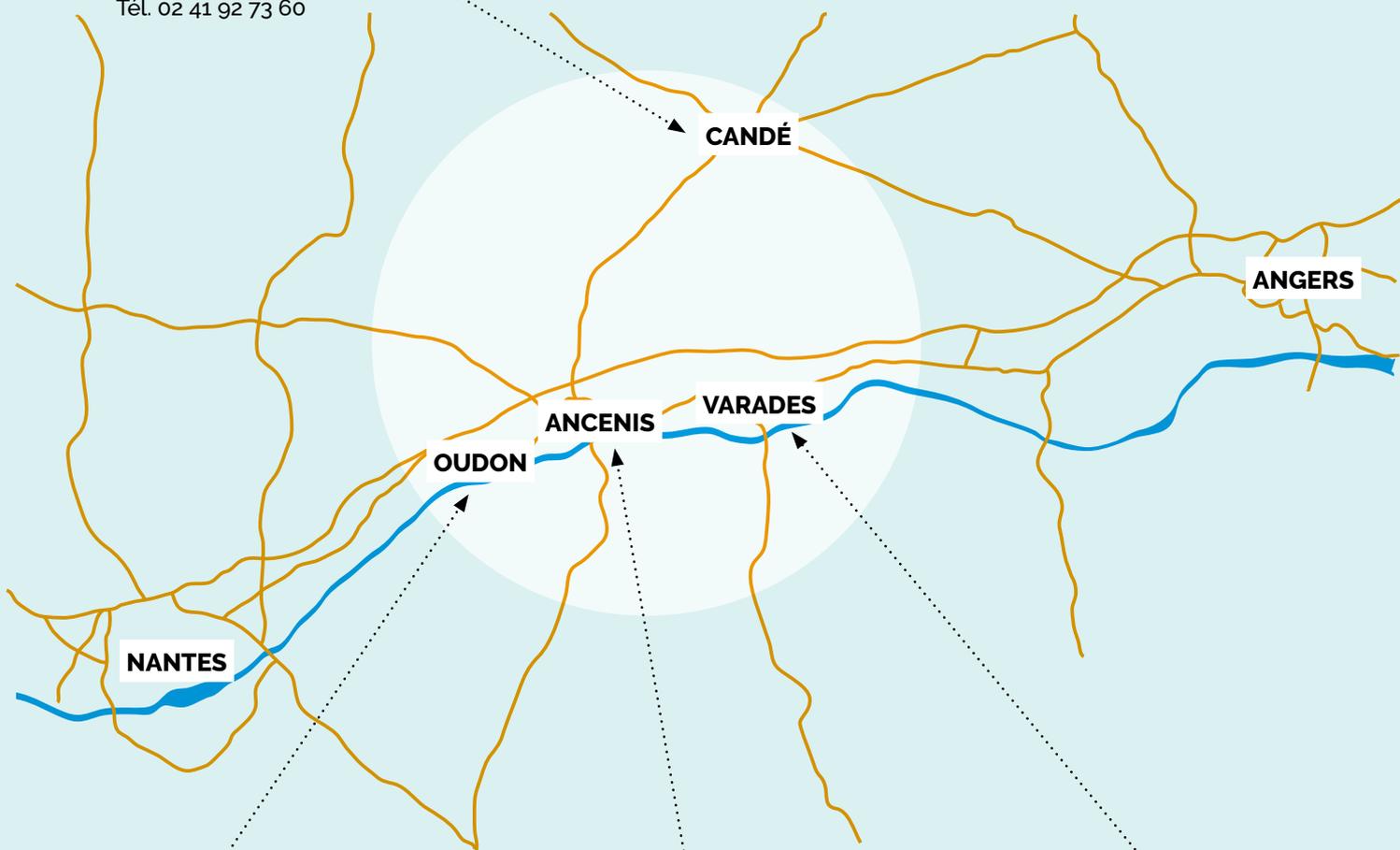
Le Centre Hospitalier Erdre et Loire (CHEL) est composé de 2 établissements sanitaires et 4 établissements médico-sociaux, localisés à Ancenis, Candé, Oudon et Varades.

- **Accès par voiture** par l'autoroute A11 ou par la RD23
- **Accès par transport en commun**
 - Train TER à la gare d'Ancenis
 - Transport solidaire – Tél. 02 40 83 77 36
 - Transport LILA à la demande – Tél. 02 40 83 87 03

Des places de stationnement sont réservées à proximité des bâtiments pour les personnes à mobilité réduite.

SITE DE CANDÉ :

1 boulevard de l'Erdre
49440 CANDÉ
Tél. 02 41 92 73 60



SITE D'LOUDON :

121 rue Vieille Cour
44521 OUDON
Tél. 02 40 83 60 27

SITE D'ANCENIS :

160 rue du Verger – BP 60229
44156 ANCENIS
Tél. 02 40 09 44 00

SITE DE VARADES :

89 rue du Dauphin - VARADES
44370 LOIREAUXENCE
Tél. 02 40 98 33 34

www.ch-erdreloire.fr



SOMMAIRE

ÉDITO

PRÉSENTATION DU SECTEUR SANITAIRE

I - PRÉSENTATION DES SPÉCIALITÉS MÉDICALES ET CHIRURGICALES p. 5

II - VOTRE ACCUEIL

Les horaires d'ouverture.....	p. 7
Les formalités administratives.....	p. 7

III - VOTRE SÉJOUR

Les professionnels qui vous prennent en charge.....	p. 8
Les prestations de service dédiées à votre confort et bien-être.....	p. 9
Le respect des patients et des lieux.....	p. 10

IV - VOTRE SORTIE

Les modalités de sortie.....	p. 11
Les frais d'hospitalisation.....	p. 11
Les modalités de paiement en ligne.....	p. 11

PRÉSENTATION DU SECTEUR MÉDICO-SOCIAL (EHPAD)

I - VOTRE ACCUEIL

L'admission.....	p. 15
Le dossier administratif.....	p. 15
Les frais de séjour.....	p. 15

II - VOTRE EHPAD AU QUOTIDIEN

Les prestations de service dédiées à votre confort et bien-être.....	p. 16
Les professionnels qui vous prennent en charge.....	p. 18

DROITS ET DEVOIRS

L'information et le consentement éclairé du patient.....	p. 20
La personne de confiance.....	p. 20
Les directives anticipées.....	p. 21
L'accès au dossier médical.....	p. 21
La Commission des usagers.....	p. 22
Le Conseil de vie sociale.....	p. 22
Le don d'organes et de tissus.....	p. 23
L'informatique et les libertés.....	p. 23

SITE D'LOUDON



SITE DE CANDÉ



SITE D'ANCENIS



VISUEL BASSE DEF

Madame, Monsieur,

Vous êtes aujourd'hui accueilli au Centre Hospitalier Erdre et Loire, nous vous souhaitons la bienvenue et espérons que votre séjour se déroulera dans les meilleures conditions.

Tous les moyens de traitement ou d'aide au diagnostic seront mis en œuvre afin que votre rétablissement soit le plus rapide et le plus complet possible.

Ce présent livret vous est destiné. Nous espérons qu'il facilitera votre séjour et vous apportera les réponses aux questions que vous vous posez sur les conditions d'admission, de séjour et de sortie. L'ensemble du personnel se tient à votre disposition pour vous apporter toutes les informations complémentaires que vous souhaiteriez avoir.

Un questionnaire de satisfaction est à votre disposition dans ce livret. Nous vous remercions par avance de consacrer quelques instants pour le remplir. Vos appréciations nous seront précieuses pour maintenir et amplifier l'engagement du Centre Hospitalier Erdre et Loire en faveur d'un accueil et d'une prise en charge de qualité.

Nous vous assurons de notre considération attentive et vous remercions de la confiance que vous nous témoignez.

Vous pouvez retrouver toutes les informations du Centre Hospitalier Erdre et Loire (CHEL) sur le site :

www.ch-erdreloire.fr

SITE DE VARADES



PRÉSENTATION DU SECTEUR SANITAIRE

I – PRÉSENTATION DES SPÉCIALITÉS MÉDICALES ET CHIRURGICALES

Le Centre Hospitalier Erdre et Loire comporte un ensemble de spécialités médicales et chirurgicales :

CONSULTATIONS

- Anesthésie,
- Addictologie,
- Chirurgie buccale,
- Chirurgie vasculaire,
- Chirurgie viscérale,
- Diététique,
- Endocrinologie-diabétologie,
- Gériatrie,
- Gynécologie-obstétrique,
- Hépatogastro-entérologie,
- Médecine vasculaire-pansements complexes,
- Ophtalmologie,
- ORL,
- Orthopédie-traumatologie,
- Proctologie,
- Rhumatologie,
- Urologie.

CHIRURGIE – BLOC OPÉRATOIRE

L'établissement assure des prises en charge en chirurgie, fonction des spécialités, soit en hospitalisation à temps complet, soit en hospitalisation de jour.

En effet, le Centre hospitalier développe son secteur ambulatoire avec 10 places de jour pour des activités chirurgicales et médicales.

MÉDECINE

Le service de médecine polyvalente est constitué de deux unités : le court séjour gériatrique et le service d'addictologie situés au RDC et le service de médecine polyvalente B situé au 2^{ème} étage du bâtiment central.

Les pathologies traitées principalement sont les affections cardio-vasculaires, respiratoires, digestives, neurologiques...

GYNÉCOLOGIE – OBSTÉTRIQUE

Le service comporte 3 secteurs :

- Consultations de gynécologie, d'obstétrique et d'échographies,
- Salles de naissances,
- Suites de couches (maternité).

Le suivi gynécologique, le suivi de grossesse et les accouchements sont assurés par l'équipe paramédicale et par une équipe médicale commune au Centre Hospitalier Erdre et Loire et au CHU de NANTES.

La maternité participe au Réseau Régional de Périnatalité. Elle est engagée dans une démarche d'accueil et de prise en charge globale de la mère et de son bébé et pour cela, a obtenu le label « initiative hôpital ami des bébés ».

SOINS DE SUITE ET DE RÉADAPTATION

Le service accueille les patients sur prescription médicale après une hospitalisation dans les services de court séjour. Les soins de réadaptation pour les gestes de la vie quotidienne sont dispensés par une équipe pluridisciplinaire et permettent, grâce au projet thérapeutique préparé avec le patient, sa famille et l'équipe, de favoriser le retour à domicile ou en institution. Le Centre Hospitalier Erdre et Loire dispose de deux services de soins de suite : un sur le site d'Ancenis et l'autre sur le site de Candé.

IMAGERIE MÉDICALE ET SCANNER

Les professionnels du service répondent à l'ensemble des demandes de prescriptions d'examen radiologiques, échographiques (à l'exception des échographies obstétricales réalisées dans le service dédié) et de scanner, à la fois pour les patients hospitalisés mais aussi pour les patients venant en consultation ou pour les patients externes de l'établissement.

SERVICE DES URGENCES

Le service est ouvert 24h/24. Le personnel médical et paramédical accueille toute personne qui se présente pour des soins immédiats, en situation de détresse, et/ou de pathologie susceptible d'engager le pronostic vital.

L'unité de surveillance de très courte durée, comprenant 4 places, permet une hospitalisation dans ce service de 48 heures maximum.

MPU – Médecine post-urgence : suite au passage aux urgences, vous pouvez être admis dans ce service, comprenant 12 lits, pour une hospitalisation de plus de 48 heures.

SMUR

Service Mobile d'Urgences et de Réanimation est une antenne SMUR du CHU de Nantes

USLD : UNITÉ DE SOINS DE LONGUE DURÉE

Les personnes admises dans cette unité, présentent des maladies chroniques, une perte de leur autonomie ; leur état de santé nécessite un traitement et une surveillance constante.

CHIFFRES CLÉS

Le Centre Hospitalier Erdre et Loire compte :

705 professionnels  dont **67** médecins 

et possède **172** lits ⁽¹⁾ en secteur sanitaire  dont **10** places en HDJ médico-chirurgical **297** lits et places en secteur médico-social

- ⁽¹⁾ - 22 lits de court séjour gériatrique - 12 lits de MPU
- 23 lits de médecine générale - 4 lits d'UHCD
- 6 lits d'addictologie - 15 lits de gynécologie-obstétrique
- 5 lits identifiés soins palliatifs - 43 lits de SSR
- 12 lits de chirurgie - 30 lits d'USLD



PRISES EN CHARGE SPÉCIFIQUES

CENTRE DE PLANIFICATION ET D'ÉDUCATION FAMILIALE (CPEF-IVG)

Sa mission est centrée sur la prévention, l'éducation, l'information et la formation. Les médecins et les sage-femme pratiquent les interruptions volontaires de grossesse, conformément à la réglementation en cours.

L'ÉQUIPE MOBILE DE SOINS PALLIATIFS (EMSP)

Composée d'un médecin, d'une infirmière, d'une psychologue et d'une secrétaire, elle a une activité transversale au sein de l'hôpital. Elle intervient auprès des équipes de soins, à leur demande, pour les aider dans la prise en charge de la souffrance physique, psychologique, sociale et spirituelle des patients. L'EMSP se propose aussi d'accompagner les proches dans ces moments particuliers.

HYPNOSE, ACUPUNCTURE ET SOPHROLOGIE

Plusieurs professionnels ont développé des compétences en hypnose, acupuncture et sophrologie, qui viennent compléter les techniques traditionnelles.

Si vous le souhaitez, vous pouvez faire appel à leur service, par l'intermédiaire de l'équipe soignante.

L'ÉQUIPE MOBILE DE GÉRIATRIE (EMG)

La mission de cette équipe est d'intervenir dans les services médicaux et chirurgicaux non gériatriques en soutien aux équipes médicales et paramédicales pour participer à l'optimisation de la prise en charge de la personne âgée fragile hospitalisée.

ADDICTOLOGIE DE LIAISON

À la demande des équipes soignantes, une infirmière intervient auprès des personnes ayant des conduites addictives (alcool, tabac, toxicomanie...).

VOTRE PRISE EN CHARGE CONTRE LA DOULEUR

La prise en charge des patients accorde une large place à l'écoute de la douleur physique et psychologique. Un CLUD (Comité de Lutte contre la Douleur) est en place dans l'établissement.

Si vous avez mal, prévenez l'équipe soignante. N'hésitez pas à exprimer votre douleur, vous aiderez les médecins à mieux vous soulager.

II – VOTRE ACCUEIL

LES HORAIRES D'OUVERTURE

Le service accueil-standard du site d'Ancenis est ouvert :

- Du lundi au vendredi de 8 h 00 à 20 h 00.
- Le samedi de 9 h 00 à 18 h 00.
- Le dimanche et jours fériés de 10 h 30 à 18 h 00.

Ces bureaux sont situés dans le hall d'entrée.

Le service admissions est ouvert du lundi au vendredi de 8 h 30 à 17 h 00.

Le service accueil-standard-admissions du site de Candé est ouvert :

- Du lundi au vendredi de 9 h 00 à 17 h 00.

LES FORMALITÉS ADMINISTRATIVES



À VOTRE ARRIVÉE À L'HÔPITAL :

Sauf indication particulière, présentez-vous à l'accueil administratif dans le hall du bâtiment central 15 minutes avant l'heure de votre rendez-vous.

N'oubliez pas de signaler tout changement d'état civil ou de coordonnées.

Précisez aussi si vous avez plusieurs convocations le même jour.

POUR UNE CONSULTATION OU UNE HOSPITALISATION

Il sera nécessaire de produire les pièces suivantes :

- Votre convocation (ou vos convocations si vous avez plusieurs rendez-vous le même jour),
- Le courrier du médecin qui vous adresse,
- Votre carte vitale ou attestation d'assuré social actualisée délivrée par votre Caisse d'Assurance Maladie,
- Votre carte d'adhérent à une mutuelle complémentaire ou votre attestation d'ouverture de droits à la CMU en cours de validité,
- Une pièce d'identité (carte d'identité, passeport, livret de famille, acte de naissance...),
- L'imprimé d'accident de travail ou de maladie professionnelle délivré par votre employeur (si vous êtes victime d'un accident de travail).

Si vous êtes étranger, membre de l'Union Européenne

- Passeport, carte d'identité et carte européenne de santé.

Si vous êtes ressortissant hors Union Européenne

- Attestation de prise en charge d'un organisme habilité.

Pensez aussi à apporter votre ordonnance pour votre traitement personnel, votre carte de groupe sanguin et les documents médicaux éventuellement nécessaires et/ou indiqués sur votre convocation.

Si vous êtes pris(e) en charge à 100%, en fonction de votre pathologie, présentez :

- La notification de prise en charge.

L'ACCÈS AU SYSTÈME DE SANTÉ (ARTICLE I 110-1)

Le droit d'accès au système de santé est garanti pour tous ; le service social assure une permanence d'Accès aux Soins et à la Santé (PASS) qui a pour mission d'orienter et d'informer la personne et les familles, d'assurer l'ouverture des droits sociaux et de permettre la continuité des soins au sein mais aussi à l'extérieur de l'établissement.

SI VOUS ÊTES HOSPITALISÉE À LA MATERNITÉ, PENSEZ À APPORTER :

- Votre carte vitale ou attestation avec les droits à maternité ouverts,
- Votre carnet de maternité.

Lors de votre admission pour la naissance de votre enfant, ajoutez également :

- Votre carte d'identité, votre livret de famille le cas échéant,
- Votre reconnaissance anticipée pour les concubins ou parents isolés (à effectuer au préalable à la mairie de votre domicile).

EFFETS PERSONNELS

Pensez à apporter vos vêtements, robes de chambre, votre linge et nécessaire de toilette (brosse à dents, savon...) ainsi que des pantoufles.

L'entretien de votre linge devra être assuré par vos proches.

L'établissement fournit le linge de lit. Pour faciliter les soins, l'établissement peut être amené à fournir les chemises notamment dans les cas d'urgence.

VOS PROTHÈSES

Rangez soigneusement vos prothèses dentaires et auditives, lunettes ou lentilles afin d'éviter toute perte accidentelle.

III – VOTRE SÉJOUR

LES PROFESSIONNELS QUI VOUS PRENNENT EN CHARGE

Chaque professionnel est doté d'une tenue appropriée au métier et identifiée par un code couleur suivant la fonction.



LE MÉDECIN



Organise votre séjour et vos soins en collaboration avec les autres membres de l'équipe hospitalière. Il vous renseigne sur le diagnostic, les examens et traitements prescrits. Il assure la relation avec votre médecin traitant et le moment venu, prévoit les conditions de votre sortie.

L'AIDE-SOIGNANT(E) OU L'AUXILIAIRE DE PUÉRICULTURE



Collabore avec l'infirmier(e) ou la sage-femme pour répondre à vos besoins d'hygiène et de bien-être et assure diverses tâches hôtelières. Il ou elle vous aide à accomplir les gestes de la vie quotidienne.

LA SAGE-FEMME



Assure le suivi gynécologique de prévention et de contraception, le suivi des grossesses, les cours de préparation à la naissance, elle accompagne les femmes lors de l'accouchement et les prend en charge ainsi que leur nouveau-né en suite de couches.

L'INFIRMIER(ÈRE)



Dispense les soins et les traitements prescrits par le médecin et assure une surveillance constante. Il ou elle peut vous donner des conseils relatifs à votre santé.

L'INTERNE



Participe à l'ensemble des activités médicales du service sous la responsabilité du praticien.

L'AGENT DES SERVICES HOSPITALIERS



Est chargé de l'entretien du service et des prestations hôtelières.

LE CADRE DE SANTÉ



Est responsable de l'organisation des soins et de l'animation de l'équipe soignante, afin de vous assurer un séjour de qualité. Vous pourrez lui faire part de vos remarques et difficultés éventuelles.

L'ASSISTANT(E) SOCIAL(E)



Est à la disposition des personnes hospitalisées et de leur famille. Il ou elle peut vous aider à surmonter des difficultés personnelles, familiales, administratives ou matérielles, liées à votre hospitalisation.

D'autres professionnels contribuent également à la qualité de votre prise en charge.

LES PRESTATIONS DE SERVICES DÉDIÉES À VOTRE CONFORT ET BIEN-ÊTRE

CHAMBRES

Si vous souhaitez une chambre particulière, faites-en la demande lors de la programmation de votre hospitalisation. Son attribution dépend de votre état de santé et des disponibilités du moment ; elle ne pourra pas toujours vous être assurée mais nous faisons le maximum pour vous satisfaire.

Doubles, ou individuelles, elles sont toutes équipées : d'un cabinet de toilette, d'un téléphone, d'un téléviseur, d'un système d'appel.

REPAS

À votre arrivée, le menu du jour vous sera servi. Ensuite vos menus pourront être adaptés à votre âge, votre pathologie, et vos préférences alimentaires. Chaque jour, vous êtes consulté pour établir vos menus. Grâce au concours de la diététicienne, toutes les dispositions sont prises pour les régimes alimentaires.

Dans votre intérêt, ne vous faites pas apporter d'aliments sans en avertir les soignants chargés de veiller à votre régime alimentaire

Les repas sont servis en plateau individuel aux heures les plus proches de la vie courante :

- Petit-déjeuner entre 7 h 30 et 8 h 30
- Déjeuner entre 11 h 30 et 12 h 30
- Dîner à partir de 18 h 00

TÉLÉVISION - TÉLÉPHONE

Vous avez la possibilité de bénéficier du service de location de téléviseur moyennant le paiement d'un forfait. Dans tous les cas, adressez-vous soit à la cafétéria du site d'Ancenis ou à l'accueil du site de Candé.

Une ligne téléphonique personnelle peut vous être attribuée. Pour cela, adressez-vous à l'accueil. Un forfait de base payable d'avance vous sera demandé.

BOUTIQUE - CAFÉTÉRIA

Sur le site d'Ancenis.

Du lundi au vendredi : 9 h 30 - 17 h 30

Le samedi : 11 h 00 - 17 h 00

Le dimanche et les jours fériés : 15 h 00 - 18 h 00

L'espace boutique situé à côté de l'accueil-admissions met en vente magazines, journaux, jouets, produits d'hygiène de première nécessité.

La cafétéria propose des boissons non alcoolisées ainsi qu'un service de restauration rapide.

Deux distributeurs de boissons et friandises sont disponibles 24h/24 : un à l'accueil, l'autre aux urgences.

Vous pouvez commander revues, journaux et confiseries à la cafétéria et vous les faire livrer dans votre chambre.

COURRIER

Les lettres et colis vous sont distribués chaque jour. Nous vous remercions de demander à vos correspondants d'indiquer précisément le service dans lequel vous êtes hospitalisé.

Le courrier que vous souhaitez expédier est à remettre à l'équipe soignante ou à l'accueil.

DÉPÔT D'ARGENT ET DE VALEURS

Dans la mesure du possible, il est conseillé de ne pas apporter de bijoux, d'objets de valeur, de cartes bancaires ou de sommes d'argent importantes. Sur le site d'Ancenis, vous avez la possibilité, si nécessaire, d'effectuer un dépôt dans un coffre en vous adressant au cadre de santé.

Un inventaire sera dressé en votre présence et un reçu vous sera remis. Les modalités de restitution vous seront précisées.

Le Centre Hospitalier décline toute responsabilité en cas de perte ou de vol des objets non déposés.

LE RESPECT DES PATIENTS ET DES LIEUX

Pour qu'un séjour à l'hôpital se déroule dans de bonnes conditions, il est indispensable que chacun respecte quelques règles de savoir-vivre et de sécurité.

VISITES

Les visites ne doivent, en aucun cas, fatiguer ou gêner les malades voisins. Si vous ne souhaitez pas recevoir certaines personnes, informez-en l'équipe soignante.

Pour votre repos et votre bien-être, demandez à vos visiteurs de ne pas venir trop nombreux et de limiter leur temps de visite.

Les visites en présence d'enfants sont soumises à l'avis du médecin et du cadre, en fonction de l'état de santé des malades et des parturientes en maternité.

LAÏCITÉ

La circulaire n°2005-57 du 2 février 2005 réaffirme les caractères fondamentaux applicables dans les établissements de santé, à savoir : la liberté religieuse, la neutralité de l'État et le principe de non discrimination. Tous les patients sont traités de la même façon quelles que soient leurs croyances.

CULTE

La liberté de culte est respectée à l'hôpital et il vous est possible de prendre contact avec le ministre du culte de votre choix en vous adressant au personnel soignant. Si vous le souhaitez une équipe de bénévoles de l'aumônerie peut vous rendre visite.

PARKING

Le code de la route s'applique à l'intérieur de l'établissement.

Des contraventions sont donc possibles pour les personnes qui ne le respecteraient pas. Il est formellement interdit de stationner sur les emplacements réservés aux handicapés et aux voies POMPIERS.

TABAC

En application du Décret n° 2006-1386 du 15 novembre 2006, et de l'article 28 de la loi du 26 janvier 2016, l'interdiction de fumer et de vapoter est totale dans les locaux du Centre Hospitalier Erdre et Loire.

ANIMAUX

Les animaux domestiques ne sont pas acceptés dans l'ensemble des sites de l'hôpital.

PHOTOS

Il est strictement interdit de réaliser dans l'enceinte des établissements des photographies de patients ou du personnel.

NON-DIVULGATION DE VOTRE PRÉSENCE

Si vous souhaitez que votre présence dans l'établissement ne soit pas divulguée, vous devez le signaler lors de votre arrivée dans le service.

IDENTITO-VIGILENCE

Les soignants s'assureront de votre identité.

Afin de sécuriser votre prise en charge, vous serez muni d'un bracelet comportant votre identité.

FLEURS ET PLANTES

Les fleurs coupées sont tolérées. Les plantes en pot ne sont pas acceptées.

BOISSONS

L'introduction de boissons et de denrées alimentaires est interdite dans l'hôpital, sauf sur autorisation du médecin ou du cadre de santé du service.

Les boissons alcoolisées ou tout autre produit illicite sont **STRICTEMENT** interdits dans l'hôpital.

QUELQUES RÈGLES ÉLÉMENTAIRES DE SAVOIR-VIVRE

Il convient de respecter quelques règles élémentaires de savoir-vivre :

- Ne détériorez ni les locaux ni le matériel mis à votre disposition.
- Usez avec discrétion des appareils de radio et de télévision, ainsi que des téléphones portables.
- Évitez les conversations trop bruyantes.
- Soyez courtois avec les autres malades, les visiteurs et le personnel.

PRESTATIONS DIVERSES

Si vous le désirez, vous pouvez faire intervenir votre coiffeur, esthéticienne ou pédicure à l'hôpital. Ces prestations sont à votre charge.



IV – VOTRE SORTIE

LES MODALITÉS DE SORTIE

Les sorties s'effectuent à partir de 8 heures.

L'infirmier(e) ou la sage-femme vous remettra les documents nécessaires à votre sortie.

Un compte rendu d'hospitalisation et toutes indications nécessaires seront transmises à votre médecin traitant.

La date de sortie est fixée par le médecin ou la sage-femme dès que ce dernier juge que votre état de santé le permet. S'il y a lieu, une ordonnance vous est remise lors de la sortie.

Lors de votre sortie, si vous avez des questions ou des doutes, n'hésitez pas à interroger le personnel soignant.

Si vous décidez de quitter l'établissement contre avis médical vous devrez signer une déclaration déchargeant l'hôpital de toutes responsabilités.

SI VOTRE ÉTAT DE SANTÉ LE NÉCESSITE ET SUR PRESCRIPTION MÉDICALE, vous pourrez faire appel à l'ambulancier de votre choix pour votre retour à domicile ou pour un transfert définitif vers un autre établissement.

Toute demande de transport sanitaire au cours du séjour, formulée par un praticien de l'établissement est prise en charge par l'établissement ; dans ce cas présent le transport est effectué uniquement par le prestataire de l'hôpital.

LES FRAIS D'HOSPITALISATION

Votre hospitalisation n'est pas gratuite.

Les tarifs des prestations médicales et hôtelières sont affichés dans le hall d'accueil, dans les couloirs des services et dans les chambres.

Lors de votre sortie, vous devez passer au service accueil admissions afin de régler les prestations dues, vérifier que votre dossier administratif est complet et obtenir votre bulletin de situation (nécessaire pour justifier de votre hospitalisation auprès de votre employeur et obtenir les indemnités journalières).

Il peut rester à votre charge ou à votre assurance complémentaire :

- le forfait journalier
- le supplément de chambre individuelle
- le ticket modérateur ou une participation forfaitaire dans le cas où l'intervention chirurgicale est supérieure au seuil fixé par le décret en vigueur
- le téléphone, la télévision, les repas et les nuits des accompagnants.

En l'absence des pièces justificatives (carte vitale, carte de mutuelle) permettant la facturation de votre régime d'assurance, la facturation vous sera adressée à domicile. Toutes les références nécessaires au paiement seront indiquées sur votre facture.

Votre règlement pourra être adressé à la Trésorerie d'Ancenis

LES MODALITÉS DE PAIEMENT EN LIGNE

Vous pouvez également régler votre facture via le service de paiement en ligne sur le site internet de l'hôpital : www.ch-erdreloire.fr

Ce mode de règlement se fera par l'intermédiaire d'un service sécurisé, disponible 7j/7 et 24h/24.

LE QUESTIONNAIRE DE SATISFACTION

Avant de quitter notre établissement, nous vous remercions de remplir le questionnaire de satisfaction en annexe qui vous permettra de donner votre avis sur l'ensemble de votre séjour. Vos réponses nous aideront à améliorer la qualité de nos services.





Usagers, vos droits

Charte de la personne hospitalisée

Principes généraux*

circulaire n° DHOS/E1/DGS/SD1B/SD1C/SD4A/2006/90 du 2 mars 2006 relative aux droits des personnes hospitalisées et comportant une 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.

* Le document intégral de la charte de la personne hospitalisée est accessible sur le site Internet :

www.sante.gouv.fr

Il peut être également obtenu gratuitement, sans délai, sur simple demande, auprès du service chargé de l'accueil de l'établissement.

CHARTRE 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 **manifestar 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 de participer à l'exercice de leur culte**, sous réserve des contraintes découlant des nécessités du bon fonctionnement du service.

PRÉSENTATION DU SECTEUR MÉDICO-SOCIAL (EHPAD)

Le Centre Hospitalier Erdre et Loire **comprend** :

 **291 lits**
d'hébergement permanent
pour personnes âgées dépendantes

 **6 places**
d'accueil de jour

répartis sur

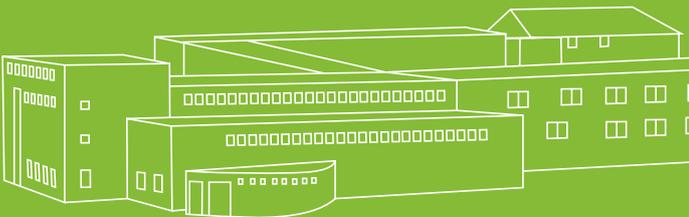
 **4 sites**
différents

Les quatre résidences sont des Établissement d'Hébergement pour Personnes Âgées Dépendantes (EHPAD). Elles assurent l'accueil et l'hébergement permanent des personnes âgées dépendantes de plus de 60 ans.

Les sites de Candé et d'Oudon disposent chacun d'une unité de vie pour Personnes Âgées Désorientées (UPAD).

EHPAD D'ANCENIS « RÉSIDENCE LES COROLLES »

 **63 lits**



EHPAD DE CANDÉ « RÉSIDENCE SAINT-JEAN »

113 lits 
+ 6 places 



EHPAD D'LOUDON « RÉSIDENCE DU HÂVRE »

 **64 lits**



EHPAD DE VARADES « RÉSIDENCE DU DAUPHIN »

51 lits 



La Direction **s'engage dans une démarche qualité continue**, à travers :

- le projet d'accompagnement personnalisé ;
- le maintien et l'amélioration de l'autonomie ;
- la communication, notamment le Conseil de Vie Sociale ;
- la prévention des chutes, la liberté d'aller et venir en toute sécurité ;
- la prévention de la dénutrition ;
- le traitement de la douleur physique et/ou psychique ;
- l'accompagnement en fin de vie ;
- la mise en œuvre des recommandations de bonnes pratiques professionnelles.



I – VOTRE ACCUEIL

L'ADMISSION

La personne qui sollicite l'entrée en EHPAD doit compléter un dossier de demande d'admission (CERFA 14732*01), comprenant :

- des renseignements administratifs (état civil du résident, personnes à contacter...);
- des informations d'ordre médical : évaluation personnalisée de l'autonomie établie par le médecin.

Ce dossier doit être adressé à l'EHPAD de son choix. Il sera ensuite instruit en commission d'admission. À l'issue, l'admission est prononcée par le Directeur du Centre Hospitalier Erdre et Loire.

Votre date d'arrivée est fixée d'un commun accord.

LE DOSSIER ADMINISTRATIF

Lors de votre entrée, un dossier administratif vous sera remis, il est composé :

- **d'un contrat de séjour** à signer par le résident ou son représentant ;
- **d'un règlement de fonctionnement** à signer par le résident ou son représentant ;
- des **pièces complémentaires** à signer ou à apporter le jour de votre arrivée :
 - toutes les photocopies nécessaires pour les diverses prises en charge : carte d'identité, livret de famille, l'attestation de carte vitale, mutuelle, assurances, ressources...

- l'engagement de payer ;
- la proposition du prélèvement automatique et le RIB ;
- l'autorisation de droits à l'image.

Le secrétariat vous accompagne dans vos formalités administratives, et est à votre disposition pour tous renseignements que vous souhaiteriez obtenir.

LES FRAIS DE SÉJOUR

Les 4 EHPAD, étant habilités à l'aide sociale départementale, les tarifs « hébergement » et « dépendance » sont fixés chaque année par arrêté du Président du Conseil Départemental sur proposition de l'établissement.

Vous êtes informés des tarifs dans les fiches annexes du présent livret d'accueil.

HÉBERGEMENT

Ce tarif couvre l'ensemble des prestations d'administration générale, d'hôtellerie (restauration, animation...) et de logistique. Ce coût est à la charge du résident.

DÉPENDANCE

Ce tarif recouvre l'ensemble des prestations d'aide et de surveillance nécessaires à l'accomplissement des actes essentiels à la vie quotidienne de chacun. Il est déterminé en fonction du degré de dépendance (grille AGGIR) de chaque personne accueillie.

SOINS

Ce tarif recouvre les prestations de soins effectuées par le personnel soignant de l'EHPAD et les dispositifs médicaux. En fonction du mode de tarification, l'EHPAD perçoit une dotation globale ou partielle.

Les aides financières possibles :

- L'aide sociale
- L'aide au logement à caractères sociales (ALS)
- L'allocation personnalisée à l'autonomie (APA)

II – VOTRE EHPAD AU QUOTIDIEN

LES PRESTATIONS DE SERVICE DÉDIÉES À VOTRE CONFORT ET BIEN-ÊTRE

LOGEMENT

La chambre est individuelle et comprend un cabinet de toilette. Ce logement est équipé d'un lit médicalisé, d'un placard, d'une table de chevet, d'une table de lit et d'une commode.

Toutefois, si vous le souhaitez, vous pouvez personnaliser votre chambre, recréer votre cadre de vie en apportant des objets personnels, (petits meubles et décorations...).

Les téléviseurs et les radios sont autorisés dans la chambre qui est équipée d'une prise d'antenne.

Téléphone: les chambres sont également équipées d'une prise téléphonique. Vous pouvez émettre et recevoir des communications dans la mesure où celles-ci ne perturbent pas le fonctionnement du service. Dans ce cas, il vous convient d'effectuer les démarches d'ouverture de ligne. La facturation des consommations téléphoniques est à votre charge.

ENTRETIEN DU LINGE

Vous devez apporter vos vêtements personnels, une liste indicative est proposée lors de votre entrée.

A ce titre, chaque effet personnel doit être marqué par vos soins par une étiquette visible identifiée à vos nom et prénom et le nom de l'EHPAD. L'entretien de votre linge est assuré par l'institution sauf le linge fragile et délicat (type lainage DAMART) nécessitant un nettoyage à sec qui reste à votre charge.

Le linge hôtelier (draps, taies, couvertures, serviettes de table...) est fourni et entretenu par le Centre Hospitalier Erdre et Loire.

COURRIER

Les lettres et colis sont distribués à chaque résident.

Le courrier que vous souhaitez expédier est à remettre à l'accueil ou dans la boîte aux lettres prévues à cet effet.

VIE SPIRITUELLE

Vous pouvez pratiquer le culte de votre choix. La liberté de croyance est respectée.

COIFFURE - SOINS ESTHÉTIQUES

Vous avez la liberté de contacter et de faire intervenir un professionnel de votre choix.

ANIMAUX

Les animaux personnels ne sont pas admis dans les EHPAD. Seuls les animaux de la résidence sont autorisés.

RESTAURATION

L'équipe de restauration (cuisiniers, diététicien...) veille à ce que les repas répondent aux besoins et aux goûts des résidents.

La prestation comprend le petit déjeuner, le déjeuner, un goûter/collation et le dîner.

Vos goûts et vos préférences culinaires que vous aurez exprimés lors de votre admission sont respectés dans la mesure du possible.

Les régimes, sur prescription médicale, seront respectés.

Vous pouvez prendre votre repas avec votre famille ou amis. Dans ce cas, la réservation des repas s'effectue minimum deux jours auparavant au secrétariat.

Les menus hebdomadaires et journaliers sont affichés.

ENTRETIEN DES LOCAUX

L'entretien des logements et des parties communes est assuré par des professionnels de chaque résidence.

MAINTENANCE ET SÉCURITÉ

Des professionnels techniques assurent la maintenance et la sécurité des bâtiments de chaque site.

L'Établissement met en œuvre les moyens de garantir la plus grande sécurité aux résidents dans la limite de leur liberté, aux biens qu'ils possèdent.

ASSURANCE

L'établissement est assuré pour l'exercice de ses différentes activités, dans le cadre des lois et règlement en vigueur. Cette assurance n'exonère pas le résident, au titre de sa responsabilité délictuelle, pour les dommages dont il pourrait être la cause. Il est vivement invité à souscrire une assurance responsabilité civile individuelle dont il délivre chaque année une attestation à l'établissement.

Vous pouvez organiser vos journées comme vous le souhaitez. Cependant, les 4 EHPAD offrent un service d'animation.

Des activités de vie individuelle ou collective sont proposées. Les domaines d'activités sont divers et variés :

- activités physiques (sportives ou d'entretien) ;
- activités mémoires (quizz, petit bac...) ;
- activités sensorielles (jeu du goût, séance de beauté/bien-être...) ;
- activités manuelles (bricolage, art floral...) ;
- activités culinaires (épluchage des légumes...) ;
- activités d'expression et de communication (petit journal, revue de presse, chant...) ;
- activités socioculturelles (festivités, cinéma, rencontres inter-génération...)

Toutes ces activités créatives, sociales, événementielles, ou à visée thérapeutique peuvent être proposées avec la participation des associations ou des bénévoles. Il est également possible d'avoir des animations communes aux 4 EHPAD.



BIENS ET VALEURS

Dans la mesure du possible, il est conseillé de ne pas apporter de bijoux, d'objets de valeur, de cartes bancaires ou de sommes d'argent importantes. Vous avez la possibilité, si nécessaire, d'effectuer un dépôt dans un coffre en vous adressant au Trésor Public d'Ancenis. Un inventaire sera dressé en votre présence et un reçu vous sera remis.

Les modalités de restitution vous seront précisées.

Le Centre Hospitalier Erdre et Loire décline toute responsabilité en cas de perte ou de vol des objets non déposés.

VISITES

Les visiteurs sont les bienvenus.

Ils ne doivent cependant pas perturber les moments de soins. Les heures de visites sont donc possibles et préconisées à partir de 10 h 30 et adaptées en fonction du projet personnalisé du résident.

SORTIE DÉFINITIVE

Vous êtes libre de quitter définitivement l'établissement quand vous le souhaitez.

Vous devrez, toutefois, en informer la Direction par courrier, un mois avant votre départ.

SORTIES

Vous êtes libre d'aller et venir comme vous le désirez, cependant vous devez prévenir le personnel infirmier avant votre départ surtout si vous souhaitez vous absenter plusieurs jours.

LES PROFESSIONNELS QUI VOUS PRENNENT EN CHARGE

LE MÉDECIN COORDONNATEUR ET LE CADRE DE SANTÉ



Les 4 EHPAD sont dotés d'un temps de médecin coordonnateur et de cadre de santé. Ils sont chargés de la coordination des soins en lien avec les médecins libéraux et l'équipe soignante en vue des différents projets.

Médecins

Vous conservez le libre choix de votre médecin traitant. Une liste des médecins libéraux intervenant en EHPAD vous sera communiquée si besoin.

LA PHARMACIE À USAGE INTÉRIEUR



Le Centre Hospitalier Erdre et Loire dispose de sa propre pharmacie qui distribue les produits pharmaceutiques (médicaments et dispositifs médicaux) aux personnes accueillies en EHPAD.

L'ÉQUIPE ACCOMPAGNANTE



Composée d'infirmiers, d'aides-soignants, d'aides médico-psychologiques, d'auxiliaires de vie, de personnels hôteliers et d'entretien, qui vous entourent, vous procure les soins infirmiers, d'hygiène, de confort.

Un soignant référent vous est spécialement désigné pour établir le lien entre vous, votre famille et l'équipe accompagnante.

L'ÉQUIPE MOBILE DE SOINS PALLIATIFS



Peut aussi intervenir sur demande du médecin ou de l'équipe accompagnante pour vous aider ainsi que vos proches dans les moments particuliers de la fin de vie.

LES AUTRES PROFESSIONNELS



Au cours de votre séjour, vous rencontrerez également d'autres professionnels : les agents de la restauration, les agents techniques et administratifs.

LES AUTRES INTERVENANTS EXTÉRIEURS



Le résident a le libre choix des intervenants paramédicaux qui lui seraient nécessaires (orthophoniste, pédicure, podologue, dentiste, etc...).

Les EHPAD font partie intégrante du Centre Hospitalier Erdre et Loire (CHEL). De ce fait, ils peuvent bénéficier d'un accès privilégié aux médecins spécialistes du site d'Ancenis, tels que l'ophtalmologiste, le cardiologue, ... ainsi qu'à d'autres professionnels : diététicienne, ergothérapeute, ...

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

Lorsqu'il sera admis et acquis que toute personne âgée en situation de handicap ou de dépendance est respectée et reconnue dans sa dignité, sa liberté, ses droits et ses choix, cette charte sera appliquée dans son esprit.

1. Choix de vie

Toute personne âgée devenue handicapée ou dépendante est libre d'exercer ses choix dans la vie quotidienne et de déterminer son mode de vie.

2. Cadre de vie

Toute personne âgée en situation de handicap ou de dépendance doit pouvoir choisir un lieu de vie - domicile personnel ou collectif - adapté à ses attentes et à ses besoins.

3. Vie sociale et culturelle

Toute personne âgée en situation de handicap ou de dépendance conserve la liberté de communiquer, de se déplacer et de participer à la vie en société.

4. Présence et rôle des proches

Le maintien des relations familiales, des réseaux amicaux et sociaux est indispensable à la personne âgée en situation de handicap ou de dépendance.

5. Patrimoine et revenus

Toute personne âgée en situation de handicap ou de dépendance doit pouvoir garder la maîtrise de son patrimoine et de ses revenus disponibles.

6. Valorisation de l'activité

Toute personne âgée en situation de handicap ou de dépendance doit être encouragée à conserver des activités.

7. Liberté d'expression et liberté de conscience

Toute personne doit pouvoir participer aux activités associatives ou politiques ainsi qu'aux activités religieuses et philosophiques de son choix.

8. Préservation de l'autonomie

La prévention des handicaps et de la dépendance est une nécessité pour la personne qui vieillit.

9. Accès aux soins et à la compensation des handicaps

Toute personne âgée en situation de handicap ou de dépendance doit avoir accès aux conseils, aux compétences et aux soins qui lui sont utiles.

10. Qualification des intervenants

Les soins et les aides de compensation des handicaps que requièrent les personnes malades chroniques doivent être dispensés par des intervenants formés, en nombre suffisant, à domicile comme en institution.

11. Respect de la fin de vie

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

12. La recherche : une priorité et un devoir

La recherche multidisciplinaire sur le vieillissement, les maladies handicapantes liées à l'âge et les handicaps est une priorité. C'est aussi un devoir.

13. Exercice des droits et protection juridique de la personne vulnérable

Toute personne en situation de vulnérabilité doit voir protégés ses biens et sa personne.

14. L'information

L'information est le meilleur moyen de lutter contre l'exclusion.

VOS DROITS ET DEVOIRS

L'INFORMATION ET LE CONSENTEMENT ÉCLAIRÉ DU PATIENT

Le patient doit bénéficier d'informations **loyales, claires et adaptées** à son degré de compréhension.

Donner son consentement éclairé implique de connaître les alternatives thérapeutiques envisageables, c'est-à-dire les autres moyens de traiter le(s) problème(s) de santé rencontré(s) avec leurs avantages et leurs inconvénients... C'est sur la base de cet échange que le patient pourra accepter ou refuser ce que préconisent les professionnels de santé. Ces derniers devront obligatoirement respecter la volonté du patient.

IMPORTANT

Le devoir d'information du patient est une obligation légale et déontologique qui s'impose au médecin. Tout praticien doit informer le malade pour obtenir son consentement aux soins qu'il lui propose.



Article 36 (article R.4127-36 du code de la santé publique)

Le consentement de la personne examinée ou soignée doit être recherché dans tous les cas.

Lorsque le malade, en état d'exprimer sa volonté, refuse les investigations ou le traitement proposés, le médecin doit respecter ce refus après avoir informé le malade de ses conséquences.

Si le malade est hors d'état d'exprimer sa volonté, le médecin ne peut intervenir sans que la personne de confiance, à défaut, la famille ou un de ses proches ait été prévenu et informé, sauf urgence ou impossibilité.

Les obligations du médecin à l'égard du patient lorsque celui-ci est un mineur ou un majeur protégé sont définies à l'article R. 4127-42.

LA PERSONNE DE CONFIANCE

(cf article L. 1111-6 du code de la santé publique) (loi N°2002-303 du 4 mars 2002)

Toute personne majeure peut désigner une personne de confiance.

Parmi ses missions, elle pourra vous accompagner dans vos démarches liées à votre santé et, si un jour vous êtes hors d'état d'exprimer votre volonté, elle sera consultée en priorité pour l'exprimer : elle pourra recevoir l'information médicale à votre place et sera votre porte-parole.

SON RÔLE ?

- mission d'accompagnement
- assistance aux consultations ou aux entretiens médicaux (elle vous assiste mais ne vous remplace pas) ;
- devoir de confidentialité concernant les informations médicales
- référent auprès de l'équipe médicale
- votre porte-parole pour refléter de façon précise et fidèle vos souhaits et votre volonté

La personne de confiance sera la personne consultée en priorité par l'équipe médicale lors de tout questionnement sur la mise en oeuvre, la poursuite ou l'arrêt de traitements et recevra les informations nécessaires pour pouvoir exprimer ce que vous auriez souhaité.

QUI POUVEZ-VOUS DÉSIGNER ?

Un parent, un proche ou votre médecin traitant.

QUAND LA DÉSIGNER ?

Vous pouvez la désigner à tout moment, que vous soyez en bonne santé, malade ou porteur d'un handicap.

COMMENT LA DÉSIGNER ?

La désignation doit se faire par écrit : vous pouvez la faire sur papier libre, daté et signé, en précisant ses nom, prénoms, coordonnées pour qu'elle soit joignable ou utiliser le formulaire joint. Elle doit cosigner le document la désignant.

Il est important que les professionnels de santé soient informés que vous avez choisi votre personne de confiance et aient ses coordonnées dans votre dossier : il est recommandé que ce document soit intégré dans le dossier médical de votre médecin traitant et/ou celui de l'équipe soignante hospitalière quand il y en a une, et/ou de l'EH PAD ou de tout autre lieu de résidence/d'hébergement (établissement social ou médico-social), (personnes en situation de grande dépendance ou de précarité).

Sachez que vous pouvez annuler votre désignation ou en modifier les termes à tout moment.



Vous pouvez également télécharger le formulaire sur notre site internet : www.ch-erdreloire.fr

LES DIRECTIVES ANTICIPÉES

(cf. article L. 1111-11 du code de la santé publique)

Toute personne majeure peut rédiger ses «directives anticipées» concernant sa fin de vie. Il s'agit pour vous d'exprimer vos volontés par écrit sur les décisions médicales à prendre lorsque vous serez en fin de vie, sur les traitements ou actes médicaux qui seront ou ne seront pas engagés, limités ou arrêtés.

La fin de vie peut arriver après un accident ou à l'issue d'une maladie grave. Dans ces circonstances, vous serez peut-être dans l'incapacité de vous exprimer. Si vous avez rédigé des directives anticipées, votre médecin et vos proches sauront quelles sont vos volontés, même si vous ne pouvez plus vous exprimer. Bien sûr, envisager à l'avance cette situation est difficile, voire angoissant. Mais il est important d'y réfléchir. **Rédiger des directives anticipées n'est pas une obligation**

AVEC QUI EN PARLER ?

Votre médecin pour qu'il vous conseille dans la rédaction de vos directives. Il pourra vous aider à envisager les diverses situations qui peuvent se présenter en fin de vie. Il pourra vous expliquer les traitements possibles, leur efficacité, leurs limites ou leurs désagréments. Cela pourra éclairer votre choix.

Vous pouvez aussi vous rendre sur le site de la Haute Autorité de Santé qui donne des informations et des conseils pour rédiger vos directives anticipées : www.has-sante.fr

LE MÉDECIN DEVRA-T-IL RESPECTER VOS DIRECTIVES ?

Oui, c'est la loi.

APRÈS AVOIR RÉDIGÉ DES DIRECTIVES, EST-IL POSSIBLE DE LES MODIFIER ?

Oui. Les directives anticipées sont valables sans limite de temps mais vous pourrez toujours, à tout moment, les modifier dans le sens que vous souhaitez.

OÙ CONSERVER VOS DIRECTIVES ?

Il est important qu'elles soient facilement accessibles. Quel que soit votre choix, informez votre médecin et vos proches de leur existence et de leur lieu de conservation.



Vous pouvez également télécharger le formulaire sur notre site internet : www.ch-erdreloire.fr

L'ACCÈS AU DOSSIER MÉDICAL

(cf. articles L. 1111-7 et R. 1111-2 à R. 1111-9 du code de la santé publique)

Lors de votre venue au Centre Hospitalier Erdre et Loire, un dossier médical est constitué au sein de l'établissement. Il comporte toutes les données de santé vous concernant. Il vous est possible d'accéder à ces informations, en en faisant la demande écrite auprès de la Direction de l'établissement. Une copie d'un justificatif d'identité vous sera demandée.

Vous pouvez obtenir une copie de tout ou partie des éléments de votre dossier, vous pouvez demander l'intégralité du dossier ou simplement une partie.

Conformément à la loi n°2002-203 du 4 mars 2002 et au décret n°2002-37 du 29 avril 2002, l'établissement de santé dispose d'un délai minimum de 48h, après réception de votre demande complète, et maximum de huit jours pour mettre à votre disposition ces informations. Si toutefois les informations datent de plus de cinq ans, ce délai est porté à deux mois.

Les ayants droit d'un patient décédé peuvent obtenir la communication de certains documents le concernant, si le patient ne s'y est pas opposé de son vivant. Seules seront transmises les pièces permettant de connaître les raisons du décès, défendre la mémoire du patient ou faire valoir les droits de ses seuls ayants droits.

CONSULTATION DU DOSSIER MÉDICAL

Vous pouvez consulter votre dossier médical sur place, seul ou bien en compagnie du médecin hospitalier de votre choix. Cette consultation sur place est gratuite.

LA COMMISSION DES USAGERS

(cf. décret n°2016-726 du 01/06/2016)

La principale mission de la commission des usagers (CDU) est de veiller au respect des droits des usagers et de faciliter leurs démarches. Ainsi, lorsqu'une plainte ou une réclamation est adressée à l'établissement, les réponses apportées par les responsables de l'hôpital doivent être mises à la disposition des membres de la commission.

La commission des usagers a également pour mission de contribuer à l'amélioration de la politique d'accueil et de prise en charge des personnes malades et de leurs proches. Elle travaille également sur l'élaboration des outils de recueil d'indicateurs de la satisfaction des usagers.

COMMENT EST-ELLE COMPOSÉE ?

La commission est composée notamment :

- du représentant légal de l'établissement ou la personne qu'il désigne à cet effet ;
- de deux médiateurs et leurs suppléants, désignés par le représentant légal de l'établissement ;
- d'un médiateur médecin et d'un médiateur non médecin, et de leurs suppléants, désignés par le représentant légal de l'établissement ;
- de deux représentants des usagers, et leurs suppléants, désignés par le directeur général de l'Agence régionale de santé (ARS).

Satisfait ou mécontent, n'hésitez pas à nous faire part de vos remarques et de votre expérience en tant qu'usager.

Si, malgré toute l'attention que nous portons à vous prodiguer des soins de qualité, vous estimez avoir subi un préjudice du fait de votre séjour dans notre établissement, ou que vos droits n'ont pas été respectés, vous pouvez adresser une réclamation écrite au Directeur de l'Etablissement, en écrivant au :

Centre Hospitalier Erdre et Loire
Direction Générale
160 rue du Verger
BP 60229
44156 ANCENIS Cedex

REPRÉSENTANTE(S) DES USAGERS

Dans chaque commission des usagers (CDU) siègent quatre représentants des usagers (deux titulaires et deux suppléants). Ils sont membres de droit de la commission et peuvent être saisis par les usagers. Les représentants des usagers sont issus d'associations agréées en matière de santé. Certains d'entre eux siègent également au Conseil de surveillance de l'établissement et dans différentes autres commissions.

Le service accueil admission vous communiquera leurs coordonnées et la procédure pour les rencontrer.

LE CONSEIL DE VIE SOCIALE

Le conseil de la vie sociale (CVS) est une instance consultative qui est mise en place pour favoriser la participation des usagers au fonctionnement des établissements médico-sociaux, dont les Etablissements d'Hébergement des Personnes Agées Dépendantes (EHPAD).

Cette instance a été rendue obligatoire dans le cadre du décret du 25 mars 2004, modifié par le décret du 2 novembre 2005, qui en fixe notamment la composition, les modalités de désignation de ses membres, ainsi que les modalités de fonctionnement.

Le conseil de la vie sociale donne son avis sur toute question intéressant le fonctionnement de l'établissement notamment :

- L'organisation et la vie quotidienne,
- Les activités, animations, services thérapeutiques,
- Les projets de travaux et d'équipement,
- La nature et les prix des services rendus,
- L'entretien des locaux...

Cette instance est également consultée sur l'élaboration et la modification du projet d'établissement.

D'UNE MANIÈRE GÉNÉRALE, LE CVS DOIT ÊTRE COMPOSÉ DE :

- représentants des personnes accueillies ou résidents
- représentants des familles ou des représentants légaux
- représentants du personnel
- représentant de l'organisme gestionnaire

Il existe un Conseil de Vie Sociale dans chaque EHPAD.

LE DON D'ORGANES ET DE TISSUS

La greffe est un acte médical de la dernière chance : elle est envisagée quand l'état d'un malade se dégrade, et que seul le remplacement du ou des organes défaillants peut permettre son amélioration.

La transplantation sera seulement possible à partir d'un don d'organes.

VOUS ACCEPTEZ

que vos organes et vos tissus puissent être greffés à des malades : vous devez en informer explicitement vos proches (famille, conjoint...). C'est également l'occasion de connaître en retour leur position sur la question. Il est aussi possible de laisser une trace écrite de votre décision. Vous pouvez vous procurer une carte de donneur, téléchargez-la sur le site : www.ledonlagreffeetmoi.com.

VOUS ÊTES OPPOSÉ(E)

au prélèvement d'éléments de votre corps après la mort : dites-le à vos proches.

Vous pouvez demander votre inscription au registre national des refus, automatiquement consulté si un prélèvement est envisagé.

« C'est parce que personne ne peut décider à votre place que vous devez en parler et dire votre choix ».

Pour plus d'informations, vous pouvez consulter le site : www.dondorganes.fr

L'INFORMATIQUE ET LES LIBERTÉS

En application de l'arrêté du 22 juillet 1996 relatif au recueil et traitement des données d'activité médicale visées à l'article L710-6 du code de la santé publique, certains renseignements vous concernant, liés à votre séjour sont enregistrés informatiquement. Il vous est possible à tout moment de demander communication de ces données en adressant votre demande au Directeur de l'Établissement.

Conformément à la déontologie médicale et aux dispositions de la loi « Informatique et Libertés » du 6 janvier 1978 (en particulier les articles 30 et 40) - actualisées par le règlement de l'union européenne 2016/679 du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016, concernant le règlement général pour la protection de données (RGPD) - tout patient peut exercer ses droits d'accès et de rectification auprès du médecin responsable de l'information médicale par l'intermédiaire du praticien ayant constitué le dossier dans la limite des obligations légales.

PROTECTION JURIDIQUE DES MAJEURS PROTÉGÉS

Lorsque vous n'êtes plus en mesure d'assurer la gestion de vos biens, il est nécessaire d'être représenté(e) ou assisté(e) afin de sauvegarder vos intérêts, conformément à la loi du 3 janvier 1968.



Centre Hospitalier
ERDRE ET LOIRE

www.ch-erdreloire.fr