

CHU de Nantes

le livret d'accueil Pirmil



Sommaire

Repères sur la résidence Pirmil

p.7 → Présentation – accès

p.8 → Organisation

Admission et sortie

p.11 → Admission

p.14 → Frais de séjour

p.16 → Aides financières

p.17 → Sortie

Séjour

p.19 → Accueil

p.19 → L'équipe qui vous prend en charge

p.22 → Vie quotidienne

p.28 → Aide et accompagnement

Hygiène et sécurité

p.33 → Lutte contre les infections nosocomiales

p.33 → Consignes spécifiques

Droits et information

p.35 → Lutte contre la douleur

p.36 → Démarche qualité

p.37 → Réclamations et médiations

p.40 → Dossier médical

p.42 → Personne de confiance

p.43 → Directives anticipées

p.44 → Le don d'organes : une possibilité à tout âge, parlons-en !

Règlement et chartes des patients

p.47 → Règlement intérieur

p.48 → Charte de la personne âgée dépendante

p.49 → Charte de la personne hospitalisée

p.50 → Contacts utiles, site internet du CHU



Bienvenue à la résidence Pirmil

Madame, Monsieur,

Nous sommes heureux de vous accueillir à la résidence Pirmil.

Toute l'équipe médicale et soignante est à votre service pour vous aider et faire en sorte que votre séjour se passe au mieux.

Ce livret d'accueil doit vous permettre ainsi qu'à vos proches de mieux connaître l'organisation et le fonctionnement de notre maison ainsi que les moyens qui sont à votre disposition, tant pour la vie quotidienne que pour la poursuite des soins nécessités par votre état de santé.

Bienvenue parmi nous.

Benjamin Lapostolle
directeur du pôle de gériatrie clinique



P^r Gilles Berrut
chef du pôle de gériatrie clinique





**Repères sur
la résidence Pirmil**

Présentation - accès

La résidence Pirmil accueille des personnes âgées dépendantes physiquement ou psychologiquement et nécessitant des soins infirmiers importants. C'est un établissement hospitalier de long séjour.

Il est situé dans l'enceinte de l'hôpital Saint-Jacques à Nantes.

Inauguré en 1994, le bâtiment a été bâti en arc de cercle et ouvert sur la place Pirmil et la Loire. La résidence Pirmil reste par ailleurs proche du centre ville et bénéficie d'un accès facile par les transports en commun. Le parc de l'hôpital Saint-Jacques permet quelques promenades.

Coordonnées

Résidence Pirmil
Hôpital Saint-Jacques
85 rue Saint-Jacques
44093 Nantes

Téléphone : 02 40 84 62 46
Fax : 02 40 84 62 57

Accès

par les transports en commun

tramway – ligne 2 ou 3 arrêt Pirmil
bus – ligne 36, 39, 42 ou 43 arrêt Saint-Jacques
busway - ligne 4 arrêt Bonne-Garde

Pour toute information complémentaire, vous pouvez vous adresser au service Allo Tan 02 40 444 444 ou vous rendre sur le site tan.fr

en voiture

périphérique sud, porte de Vertou N°47
ou porte de Basse-Goulaine N°45

Un parking gratuit est à votre disposition (entrée : rue Bonne-Garde).

Organisation

Le centre hospitalier universitaire de Nantes s'engage dans l'accompagnement et la prise en charge des personnes âgées qui en ont besoin. Cet acte fort se traduit par l'existence d'une filière gériatrique complète. Elle permet aux personnes âgées de bénéficier d'une prise en charge globale et efficace au sein des différentes entités gériatriques du CHU de Nantes. À côté de ses services d'urgence, de médecine, de soins de suite et de réadaptation, de son hôpital de jour, le CHU dispose de deux établissements d'hébergement pour personnes âgées dépendantes (Ehpad) : Beauséjour et La Seilleraye ainsi qu'une unité de soins de longue durée à la Résidence Pirmil.

La résidence Pirmil

Les 184 chambres de la résidence Pirmil sont réparties sur trois niveaux et chaque étage dispose d'une salle à manger climatisée.

Les unités de soins sont organisées en « allées » (Cens et Loire au 1^{er} étage, Sèvre et Chézine au 2^e étage, Erdre au 3^e étage).

Pirmil accueille près de deux cents personnes âgés. L'établissement reçoit essentiellement des patients en :

- **unité de soins de longue durée (USLD)** – structure de 160 lits répartis sur trois étages (24 chambres à un lit et 25 chambres à deux lits aux deux premiers étages, quatre chambres à un lit et quatre chambres à deux lits au troisième étage) ;
- **unité de soins de suite et réadaptation (SSR)** – 24 lits situés au troisième étage (huit chambres à un lit et huit chambres à deux lits).

Qu'est-ce qu'une unité de soins de longue durée ?

Autrefois appelées centres de long séjour, les unités de soins de longue durée (USLD) relèvent aujourd'hui du secteur hospitalier. Elles sont réservées aux personnes âgées n'ayant plus leur autonomie de vie et dont l'état de santé nécessite une surveillance médicale permanente.

Qu'est-ce qu'une unité de soins de suite et réadaptation ?

L'activité de soins de suite a pour objet de prévenir ou de réduire les conséquences fonctionnelles, physiques, cognitives, psychologiques ou sociales des déficiences et des limitations de capacité des patients et de promouvoir leur réadaptation et leur réinsertion.

Une structure autorisée en soins de suite assure les missions suivantes : des soins médicaux, curatifs et palliatifs ; de la rééducation et réadaptation ; des actions de prévention et d'éducation à la santé ; la préparation et l'accompagnement à la réinsertion familiale et sociale.

Ses missions, de nature sanitaire, sont axées sur le retour du patient vers son lieu de vie. C'est pourquoi le champ des soins de suite représente un secteur stratégique de l'offre de soins en raison de sa position, entre soins de courte durée et retour à domicile, unités de soins de longue durée (USLD) ou secteur médico-social.





**Admission
et sortie**

Admission

Résidents en unité de soins de longue durée

L'admission dans un des services de soins de longue durée du CHU de Nantes se fait sur dossier d'inscription et le choix de l'établissement dépend de votre état de santé. Il a été déterminé par la commission d'admission. Cette commission est composée de médecins et de personnel soignant.

Vous avez ensuite signé un contrat de séjour qui formalise les droits et obligations de l'établissement et du résident. Il définit les prestations d'action sociale ou médico-sociale, de soins et thérapeutiques, de fonctionnement.

Un projet d'accompagnement personnalisé sera construit avec vous et vos proches afin de prendre en compte vos besoins, vos attentes et vos habitudes de vie. Le projet personnalisé vise à votre mieux être et le maintien de votre autonomie.

Vous avez également fourni le dossier administratif complété et signé, accompagné des justificatifs et l'attestation assurance responsabilité civile de l'année en cours.

Patients en service de soins de suite et réadaptation

L'admission à la résidence Pirmil en service de soins de suite se fait sur prescription médicale et généralement pour des patients déjà hospitalisés.

Afin de vous assurer la meilleure prise en charge financière possible vous devrez fournir les documents suivants au bureau des admissions de l'hôpital Saint-Jacques (sauf si vous avez déjà fourni ces pièces au bureau des admissions de l'Hôtel-Dieu ou de l'hôpital Nord Laennec).

- une pièce d'identité (carte nationale d'identité, passeport, carte de résident, carte de séjour...);
- la carte vitale (ou l'attestation papier correspondante);
- la carte de mutuelle à jour.

• **Si vous bénéficiez de la couverture maladie universelle (CMU) ou de la couverture maladie universelle complémentaire (CMUC) :**

→ la carte vitale et votre attestation de CMU et/ou CMUC ;

• **Si vous êtes pris en charge à 100 % des frais de soins :**

→ la notification de prise en charge à 100 % des frais de soins (ex. volet 3 du protocole de soins) ;

• **Si vous êtes pensionné de guerre :**

→ le carnet de soins gratuit (bénéficiaires de l'article L. 115) ;

• **Si vous êtes placé sous tutelle ou sous curatelle,** votre tuteur devra fournir la notification du jugement.

• **Si vous êtes ressortissant européen :**

→ la carte européenne d'assurance maladie (CEAM),

→ le formulaire conventionnel normalisé par la sécurité sociale, si vous êtes ressortissant d'un pays ayant conclu une convention bilatérale de sécurité sociale.



Pensez également à présenter certains documents utiles :

- votre carnet de santé ;
- votre carte de groupe sanguin et rhésus ;
- les courriers de votre médecin traitant ;
- les résultats de vos éventuels examens (radios, résultats d'analyse...).



→ Identification soins de suite et réadaptation (SSR)

Un numéro d'identification, appelé IPP, propre au CHU, est attribué à chaque patient. Ce numéro d'identification, unique, que vous conserverez tout au long de votre séjour au CHU et lors de venues ultérieures, est primordial pour votre suivi médical en toute sécurité.

Au cours de votre séjour, la vérification répétée de votre identité est un élément majeur pour garantir la sécurité de votre parcours de soins. À ce titre, il peut vous être proposé de porter un bracelet d'identification avec votre nom, votre prénom et vos coordonnées d'hospitalisation. Ce n'est pas une obligation et vous êtes libre de l'accepter ou de le refuser.

→ Identification unité de soins de longue durée (USLD)

Au cours de votre séjour, la vérification répétée de votre identité est un élément majeur pour garantir la sécurité de votre prise en charge. À ce titre, une photo portrait sera réalisée et figurera sur votre dossier ainsi qu'à l'entrée de votre chambre.

Frais de séjour

En unité de soins de longue durée (USLD)

Les tarifs des frais de séjour, révisables annuellement, sont organisés en trois grandes catégories.

→ Le tarif « hébergement »

Il recouvre l'intégralité des prestations d'administration générale, d'hôtellerie, de restauration, d'entretien et d'animation. Il n'est pas lié à l'état de dépendance de la personne âgée.

→ Le tarif « dépendance »

Il recouvre l'intégralité des prestations d'aide et de surveillance nécessaires à l'accomplissement des actes de la vie courante.

→ Le tarif « soins »

Il recouvre essentiellement les dépenses liées aux médicaments et dispositifs médicaux. Il est directement versé à l'établissement par l'Assurance maladie, le résident n'a donc rien à payer, à l'exception des consultations de médecins qui ne sont pas incluses dans ce tarif et sont donc à sa charge. Les règles de remboursement sont alors les mêmes que s'il vivait à son domicile antérieur.

Le tarif journalier

Le tarif journalier, fixé annuellement par arrêté préfectoral sur proposition du conseil départemental est à la charge du résident.

Situation du résident		Tarifs 2016
Résident âgé de + de 60 ans originaire de Loire Atlantique		62,72 €
Résident âgé de + de 60 ans originaire d'un département autre que la Loire Atlantique	GIR 1-2	80,91 €
	GIR 3-4	71,81 €
	GIR 5-6	62,72 €

La grille AGGIR est constituée de 6 GIR allant de la dépendance la plus lourde (GIR 1) à l'absence de perte d'autonomie (GIR 6).

Le paiement des frais de séjour s'effectue :

- **mensuellement**, à terme échu et après émission d'un titre de recette, par le résident ou son représentant légal, auprès de la trésorerie principale du centre hospitalier universitaire de Nantes.
- **trimestriellement**, pour les résidents bénéficiaires de l'aide sociale, et conformément au règlement départemental d'aide sociale.

En service de soins de suite et réadaptation (SSR)

Pour les patients en soins de suite, les frais d'hospitalisation se composent du tarif journalier de prestation (en partie pris en charge par le régime d'assurance maladie) et du tarif journalier, fixé par arrêté ministériel et à la charge des patients.

Aides financières

Les possibilités d'aide au financement sont étudiées lors du pré-accueil et mises en œuvre lors de l'accueil par les assistantes sociales.

Transports ambulance

Attention, la prise en charge des frais de transport par l'assurance maladie n'est pas systématique !

En règle générale, les transports ne sont pas pris en charge par l'assurance maladie et restent à la charge du résident, sauf dans certaines circonstances :

- l'hospitalisation (complète, partielle, ambulatoire) ;
- les soins ou examens en lien direct avec une affection de longue durée, à condition que le patient présente l'une des déficiences ou incapacités définies par le référentiel de prescription R. 32261061 ;
- lorsque le patient doit être impérativement allongé ou sous surveillance constante.



Quelques renseignements complémentaires

Ne pas hésiter à solliciter les caisses complémentaires de retraites, les complémentaires santé et assurances qui peuvent parfois participer au financement des établissements.

Fiscalité

Les frais d'hébergement en unité de soins de longue durée peuvent donner droit à une réduction d'impôt dans certaines situations. Se renseigner auprès du centre des impôts.

La carte d'invalidité procure certains avantages fiscaux. Dossier à constituer auprès de la maison départementale des personnes handicapées (MDPH ex Cotorep).

Sortie

Pour les résidents en unité de soins de longue durée (USLD)

Le résident, ou son représentant légal, peut résilier à tout moment son contrat avec la résidence Pirmil sous réserve de l'envoi d'un préavis, notifié par lettre recommandée à la direction de l'établissement, au moins un mois avant la date de départ. Cette date correspondant à la date limite de libération du logement.

Dans le cas d'un départ volontaire, les frais de séjour seront facturés jusqu'à échéance d'un préavis d'un mois.

Sorties temporaires

Sous réserve de l'avis médical, vous pouvez sortir pour des séjours courts en famille ou avec des proches, cependant un *droit de réservation* vous sera facturé 50€ par jour. Pour des absences plus longues (voyages, vacances) merci de vous renseigner auprès des cadres du service.

Dans le cas d'un décès, les frais de transport liés au transfert vers une chambre funéraire sont à la charge des proches.



Séjour

Accueil

Vous serez accueilli par un membre de l'équipe soignante. Votre prise en charge est assurée 24 h/24 par des équipes pluridisciplinaires. Le service qui vous reçoit est placé sous la responsabilité d'un médecin chef de service et d'un cadre de santé.

Durant votre séjour, différentes personnes mettent en commun leurs compétences pour vous soigner et vous apporter leur soutien. Les professionnels du service sont identifiés par un badge précisant leur nom et fonction. C'est une équipe d'environ 150 personnes qui vous accueille à la résidence Pirmil.

L'équipe qui vous prend en charge

Médecin coordonnateur

Médecin hospitalier gériatre, responsable du fonctionnement médical du service et de son organisation.

Médecin gériatre

Médecin spécialisé en gériatrie et dans la prise en charge des personnes âgées.

Cadre de santé

Responsable du fonctionnement et de l'organisation de l'unité.

Infirmier

Réalise les soins de nature préventive, curative ou palliative, visant à promouvoir, maintenir et restaurer la santé.

Aide-soignant

Assure les soins d'hygiène et de confort.

Assistant de soins en gérontologie

Intervient auprès de personnes âgées, en situation de grande dépendance et/ou présentant des troubles cognitifs, nécessitant des soins et un accompagnement spécifique.

Aide médico-psychologique

Exerce une fonction d'accompagnement et d'aide dans les actes de la vie quotidienne, en prodiguant des soins de bien-être et d'hygiène aux personnes souffrant de troubles psychiatriques ou désorientées.

Animateur

Propose des activités et sorties culturelles.

Intendant

Assure la gestion des stocks, les commandes des repas, la gestion du linge, etc.

Agent de service hospitalier qualifié

Assure l'entretien, l'hygiène des locaux et la préparation des repas.

Assistant médico-administratif (agent d'accueil)

Assure le secrétariat, participe aux formalités administratives d'accueil.

Assistant social

Assure la liaison entre l'hôpital, la famille et les structures extérieures.

Pédicure/podologue

Intervient en collaboration avec l'équipe soignante.



Vie quotidienne

Chambre

Pirmil met à votre disposition des chambres individuelles et des chambres à deux lits meublées, équipées d'un lit médicalisé et dispositif d'appel. Chaque chambre est pourvue d'un cabinet de toilette et d'un téléviseur. Vous avez la possibilité d'apporter photos, bibelots, cadres, sous réserve qu'ils n'entravent pas le travail du personnel et les normes de sécurité en vigueur dans la structure.



Visites

Afin de ne pas gêner le fonctionnement des services de soins, merci de privilégier les visites de vos proches l'après-midi, de 12 h à 20 h.

Les visites le matin sont possibles exceptionnellement et dans la mesure où elles ne gênent pas les soins dispensés aux résidents par les professionnels (aide à l'habillage, à la toilette, soins, nettoyage de la chambre...). Les visiteurs peuvent venir accompagnés d'un animal de compagnie.

Pour prendre des nouvelles d'un résident, vous pouvez contacter les soignants :

1^{er} étage → unité Cens	Tél. 02 40 84 62 47
→ unité Loire	Tél. 02 40 84 62 42
2^e étage → unité Sèvre	Tél. 02 40 08 62 49
→ unité Chézine	Tél. 02 40 84 62 43
3^e étage → unité Erdre	Tél. 02 40 84 62 41

Repas

Le CHU accorde une attention particulière à l'état nutritionnel des patients ou résidents. Les médecins et les soignants des services de gériatrie sont vigilants pour surveiller le poids des personnes, à l'entrée et au cours de leur séjour, et leur consommation alimentaire. Les soignants s'efforcent de faire du temps du repas un moment de convivialité, contribuant à une bonne nutrition.

Les menus pour les personnes âgées sont élaborés par les diététiciens, en collaboration avec le service restauration.

Les repas proposés couvrent les besoins nutritionnels spécifiques de la personne âgée et les plats qui les composent tiennent compte des habitudes alimentaires de la région.

Deux menus « séniors » sont élaborés avec un repas du soir adapté pour chacun d'eux : l'un composé d'un plat complet, produit laitier et dessert, l'autre de produits laitiers enrichis et dessert. Différentes textures peuvent être proposées aux personnes qui ont des difficultés motrices ou des difficultés à manger.

Le comité de liaison alimentation-nutrition (Clan) du CHU de Nantes est le garant de la prévention et du dépistage de la dénutrition. Sur avis médical, une prise en charge diététique individuelle peut vous être proposée et réalisée par les diététiciens.

- 7 h 30 : petit déjeuner servi en chambre
 - 12 h : déjeuner servi en salle à manger ou en chambre
 - 15 h : goûter servi en salle à manger ou en chambre
 - 18 h : dîner servi en chambre ou dans la salle à manger
- (horaires donnés à titre indicatif et susceptibles d'être modifiés)*

→ Repas avec vos proches

Vos proches peuvent rester déjeuner ou dîner avec vous. La prestation doit être réservée 48 heures à l'avance auprès de l'intendante les week-ends et jours fériés. Pour les repas en semaine, des tickets (payables à l'avance en chèque ou espèce) sont vendus à l'accueil de la structure (10,20 € – tarif 2016). Vos proches peuvent également vous apporter des denrées alimentaires.

Distributeur

Un distributeur de boissons chaudes et froides ainsi que de friandises est à votre disposition au rez-de-chaussée de l'établissement.

Téléphone / internet

Toutes les chambres sont équipées de lignes téléphoniques. Vous devez demander l'ouverture de la ligne à Orange (1014) en suivant les mêmes principes qu'à votre domicile (appareil non fourni) et vous réglerez directement votre abonnement et vos communications sur facture à cet organisme.

Entretien du linge

L'entretien de vos vêtements personnels est assuré soit par votre entourage, soit par la blanchisserie de l'établissement, à titre gratuit.

Dans le cas où vous envisagez de faire entretenir celui-ci par la blanchisserie de l'établissement, elle se chargera d'apposer des étiquettes de marquage à votre nom sur les vêtements.

Nous vous informons que l'entretien de votre linge se fera uniquement en machines industrielles. Aussi nous vous recommandons de vérifier que votre linge ne comporte pas de textile trop fragile (lainage, soie, nettoyage à sec, Damart®), et que les articles puissent supporter un lavage à 30° en machine et un séchage en séchoir à tambour à 60°.

Nous vous recommandons de sélectionner uniquement les vêtements dont l'étiquetage d'entretien comporte les deux symboles suivants :



Effets personnels

Prévoyez une trousse de toilette (eau de toilette, peigne, brosse à dents, dentifrice, boîte pour prothèse dentaire et produit d'entretien, rasoir électrique, mousse à raser...).

Télévision

Chaque chambre est équipée d'une télévision qui est mise à votre disposition gratuitement.

Coiffeur

Un salon de coiffure est à la disposition des résidents au 2^e étage de l'établissement (unité Sèvre). Deux enseignes de coiffure interviennent auprès des résidents de la maison Pirmil. La prestation coiffure est à la charge du résident. Pour tout renseignement ou toute prise de rendez-vous, merci de bien vouloir les contacter directement ou d'utiliser le tableau d'affichage disposé près du salon. Il est possible de faire venir votre coiffeur à domicile habituel si vous le souhaitez.

Coin lecture

Des livres et des revues sont disponibles en libre-service au rez-de-chaussée et au 3^e étage de l'établissement.



Courrier

C'est l'intendante qui vous apportera votre courrier tous les jours, week-end mis à part. De plus, vous pouvez déposer votre courrier au secrétariat dans une boîte prévue à cet effet. Le départ du courrier s'effectue vers 14 h. Si vous souhaitez vous abonner à un journal ou à un magazine, contactez l'intendante qui pourra vous renseigner.

Argent, objets de valeur

Il est possible de confier au centre des finances publiques du CHU (situé à l'hôtel-Dieu) de l'argent, des bijoux ou encore votre chéquier. En échange, un reçu vous sera remis. Lors de votre sortie, vos bijoux, argent ou valeurs vous seront restitués, sur présentation de votre reçu, sous 48 heures.

Anniversaires

Parce que les anniversaires sont des moments importants qui ponctuent la vie de chacun, une fête d'anniversaire est organisée chaque mois avec les résidents, ses proches et le personnel.



L'animation

Différentes animations ludiques, culturelles, conviviales ou créatives vous sont proposées. Organisées par l'animatrice, les activités sont variées et visent aussi à la stimulation physique et mentale des résidents. Des sorties en minibus sont régulièrement organisées pour des sorties à la journée à la mer, au bord de l'Erdre et en centre ville.

→ temps forts :

- en novembre : rencontres d'automne (organisées par l'Orpan, office des retraités et personnes âgées de Nantes) ;
- la fête des résidents : grand repas festif organisé à l'automne et au printemps.

L'animatrice propose diverses activités, différentes selon les jours :

→ le matin :

- «Le bonjour chez vous» : chaque matin l'animatrice affiche les menus, annonce les nouveaux arrivants, relate l'actualité du service. Le planning des activités est communiqué chaque semaine.
- lecture du journal.

→ l'après midi :

- atelier mémoire visuelle et/ou odorante ;
- chant ;
- séance cinéma ;
- atelier gym.

Régulièrement :

- accueil de spectacles musicaux,
- chorale offerte par l'association *Les amis de Saint-Jacques*,
- loto ;
- sortie au théâtre, au cirque ;
- billard hollandais ;
- atelier pâtisserie ;
- atelier bricolage ;
- atelier peinture.

Chaque année, des projets communs à toutes structures de personnes âgées du CHU sont organisés par les animatrices des différents sites (sorties, Olympiades, activités...).

Aide et accompagnement

Service social

Les assistantes sociales de Pirmil, ou les cadres de l'établissement peuvent vous recevoir afin d'évaluer avec vous l'opportunité d'engager des démarches d'aide financière. Le service social se tient également à votre disposition pour toutes autres informations susceptibles de vous être utiles (démarches auprès de la MDPH ex-Cotorep.....).

Plusieurs assistantes sociales sont à votre disposition pour vous aider dans vos démarches (sur rendez-vous) :

Tél. : 02 40 84 62 35 pour les patients de longue durée

Tél. : 02 40 84 6245 pour les patients de soins de suite

Les assistantes sociales sont présentes plusieurs jours par semaine dans l'établissement cependant en cas d'absence merci de laisser un message avec vos coordonnées téléphoniques.

Conseil de la vie sociale

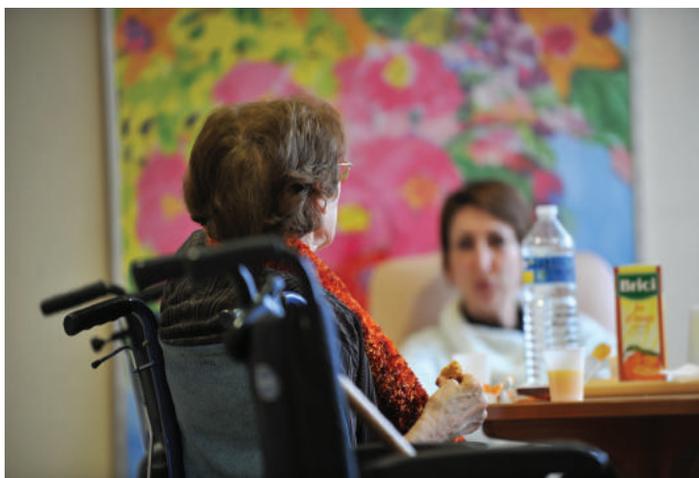
C'est **l'organe de représentation des résidents** des établissements Beauséjour, Pirmil et La Seilleraye.

Tous les trois ans, une élection a lieu afin d'élire les représentants qui siègeront au conseil de la vie sociale. Les représentants peuvent être élus aussi bien parmi les résidents que parmi leurs familles ou leurs proches. Ce conseil se réunit trois fois par an. Le conseil de la vie sociale est obligatoirement consulté sur l'élaboration ou la modification du règlement intérieur et du projet d'établissement ou de service. Il donne son avis et peut faire des propositions sur toutes les questions intéressant le fonctionnement de l'établissement.

Après chaque conseil, un compte rendu est affiché sur un panneau situé dans le hall d'accueil. Si vous le souhaitez, vous pouvez contacter les représentants du conseil de la vie sociale afin qu'un sujet soit mis à l'ordre du jour du prochain conseil.

Associations

Plusieurs associations interviennent à la résidence Pirmil. Elles sont diverses dans leur organisation et leur champ d'activité. Si vous souhaitez vous investir dans ces associations ou avoir davantage d'informations, merci de vous adresser à l'animatrice.



Les amis de Saint-Jacques

Les bénévoles de l'association « Les amis de Saint-Jacques » interviennent auprès des résidents par des visites régulières dans les chambres créant ainsi des relations amicales. Ils apportent également une aide logistique, humaine et souvent financière aux activités et aux sorties. « Les amis de Saint-Jacques » offrent à chaque résidents des cadeaux lors de leur anniversaire mais également aux fêtes comme Noël, Pâques, fête des mères...

Liste des associations (suite)

Visite des malades en milieu hospitalier (VMEH)

Les membres de l'association VMEH viennent régulièrement à Pirmil pour rendre visite aux résidents qui le souhaitent.

Les petits frères des pauvres

Les bénévoles des petits frères des pauvres interviennent très régulièrement auprès de personnes âgées isolées, en créant une relation de personne à personne, dans la confiance et la durée. Ils leur rendent visite afin d'atténuer leur solitude. Les bénévoles organisent également, des sorties en groupe ou de manière individuelle. Ils emmènent notamment plusieurs résidents chaque semaine, passer la journée à Vertou. Au programme : déjeuner, jeux, balades dans le parc... Ils sont aussi présents l'été en emmenant quelques résidents en vacances.

Partenaire de la Folle journée, ils organisent un concert chaque année dans le hall de la résidence Pirmil.

Plus d'infos sur leur site : www.petitsfreres.asso.fr
ou par téléphone : 02 40 68 96 96



concert Folle journée

Consultation d'éthique clinique

La consultation d'éthique clinique du CHU de Nantes est une aide et un accompagnement à la décision médicale éthiquement difficile. Médecins, soignants et patients confrontés à un choix médical complexe peuvent faire appel à la consultation.

- Hôpital Bellier – 41 rue Curie (bât. principal RCB)
44 093 Nantes Cedex 1
Tél. 02 40 68 69 79 ou 06 11 91 46 08.
Par mail : ethique.clinique@chu-nantes.fr

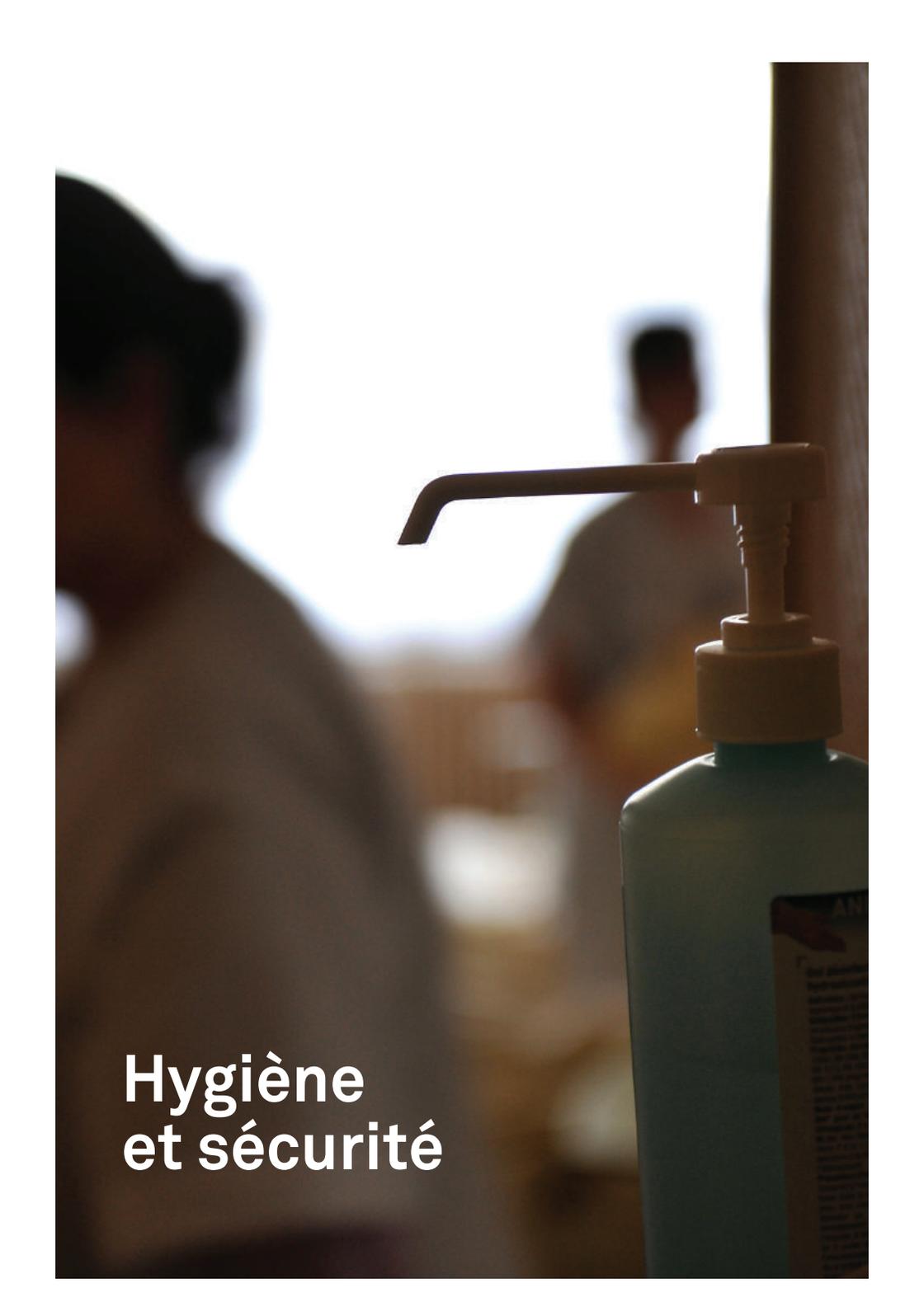


Cultes

Les aumôniers de l'établissement sont présents les lundis et vendredis. Le vendredi (tous les 15 jours) à 11 h, une messe est célébrée dans le hall de la maison Pirmil. Une visite de l'aumônerie peut être effectuée dans les chambres pour les résidents qui le désirent. Enfin, l'aumônier accueille les familles qui le souhaitent.

- **Contact au 02 40 84 67 12**

Pour la pratique de toute autre religion, n'hésitez pas à vous adresser au cadre de santé de l'établissement.



**Hygiène
et sécurité**

Lutte contre les infections nosocomiales

■ Les indicateurs du risque infectieux

Le ministère de l'action sociale et des familles a développé une réglementation nationale qui permet de mesurer la qualité en hygiène de chaque établissement médico social.

La lutte contre les infections nosocomiales passe par le respect des règles d'hygiène, en particulier l'hygiène des mains ...

Consignes spécifiques

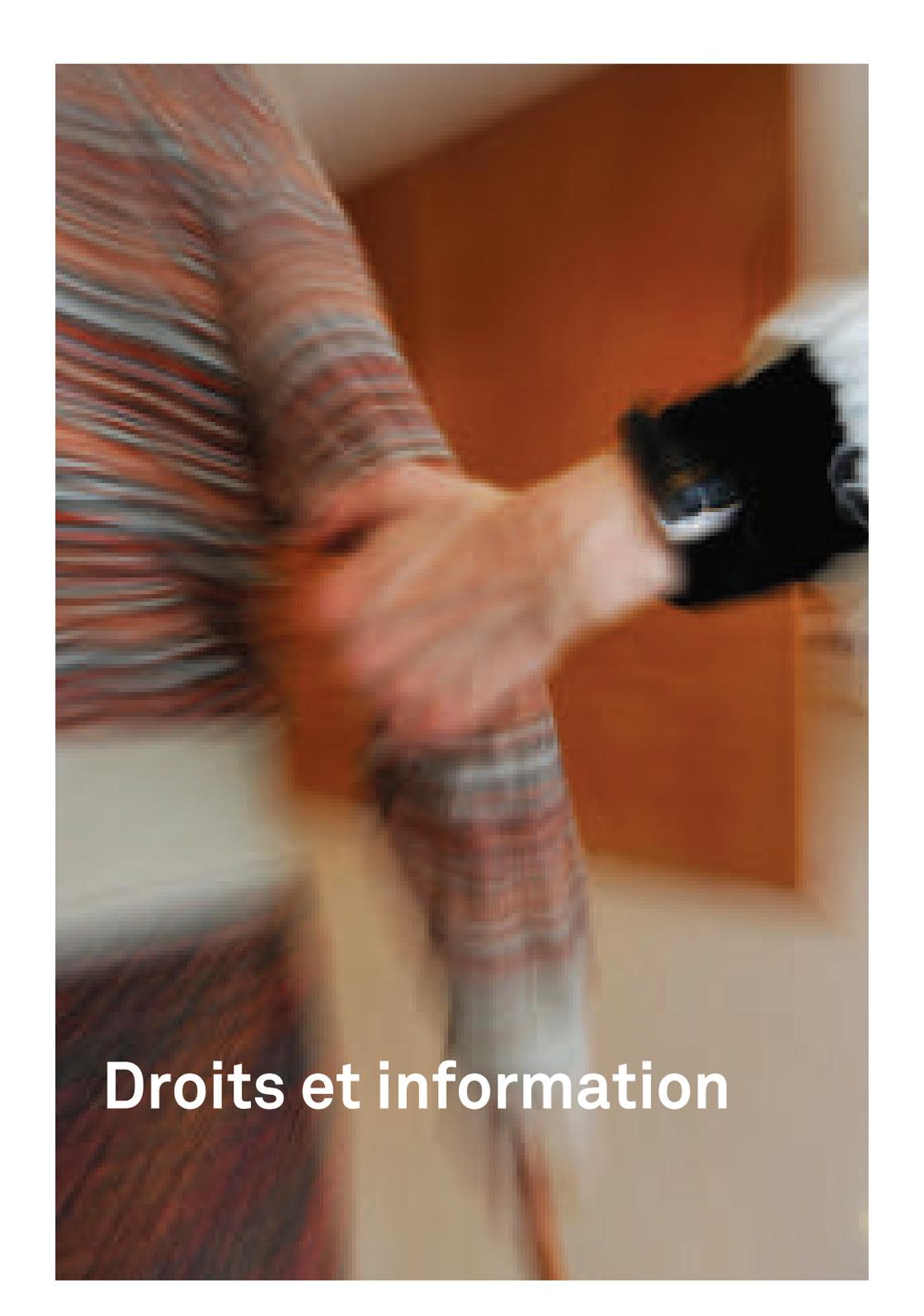
■ Incendie

→ *Si vous décelez des fumées, des odeurs suspectes :*

- prévenez immédiatement le personnel ;
- restez dans votre chambre ;
- fermez soigneusement la porte pour éviter d'être incommodé par la fumée ou les émanations toxiques.

→ *En cas d'alerte :*

- attendez pour quitter votre chambre d'y être invité par le personnel qui vous guidera vers les issues de secours et si nécessaire vous transportera ;
- n'utilisez pas les ascenseurs qui pourraient se bloquer et devenir dangereux en présence de fumée.
- attendez pour revenir dans votre chambre d'y être convié par le personnel.

A photograph showing a person's arm and hand. The person is wearing a sweater with a complex, multi-colored pattern in shades of red, blue, and grey. They are holding a black bag or piece of clothing. The background is a blurred indoor setting with wooden paneling. The text "Droits et information" is overlaid in white at the bottom left.

Droits et information

Lutte contre la douleur

La douleur n'est pas une fatalité, on peut la prévenir et la traiter efficacement. Les équipes médico-soignantes s'engagent à prendre en charge votre douleur et à vous donner toutes les informations nécessaires.

Avoir moins mal, comment ?

Nous pouvons soulager votre douleur. Votre participation est essentielle. Vous seul pouvez décrire ce que vous ressentez. Plus vous êtes précis, plus l'équipe médico-soignante est en mesure de vous aider.

→ La douleur peut être anticipée :

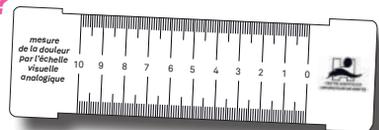
Exemples : les douleurs provoquées par les soins techniques ou les actes médicaux (piqûres, pansements, poses de sondes, de perfusion, retrait de drains...) ; les douleurs liées à un geste quotidien comme la toilette ou les mobilisations.

→ La douleur peut être soulagée :

Exemples : les douleurs aiguës comme les douleurs après une intervention chirurgicale, les coliques néphrétiques, les fractures... ; les douleurs chroniques comme le mal de dos, la migraine, la fibromyalgie ; les douleurs liées à un cancer.

Comment évaluer ma douleur ?

Pour vous aider à évaluer l'importance de votre douleur, l'équipe soignante utilise une échelle de mesure de la douleur.



Quels sont les traitements possibles ?

Les médicaments: les antalgiques sont des médicaments qui soulagent la douleur. Il en existe de nombreux, différents et adaptés à chaque situation.

Certaines douleurs peuvent nécessiter d'autres traitements, plus spécifiques. Ces traitements vous seront expliqués par le médecin et ou l'infirmière. Des traitements non-médicamenteux ou « thérapies complémentaires » peuvent aussi contribuer au soulagement des douleurs.

Le CHU dispose de plusieurs équipes spécialisées qui peuvent intervenir dans votre prise en charge :

- le centre de traitement de la douleur, qui comprend l'équipe mobile douleur, des consultations douleur, une unité d'hospitalisation ;
- une équipe mobile de soins palliatifs et soins de support.

Démarche qualité

Certification

Le CHU de Nantes est engagé depuis plus de quinze ans dans une démarche d'amélioration continue de la qualité et de la sécurité de soins. Il met en œuvre un programme pluriannuel d'amélioration et d'évaluation des pratiques professionnelles.

Au sein de chaque pôle de soins, une cellule pluriprofessionnelle est chargée de mettre en œuvre des actions d'amélioration et de sécurisation des pratiques.

La certification HAS délivrée par la Haute Autorité de Santé (HAS) en 2015 est venue récompenser les progrès accomplis. Le CHU de Nantes a obtenu une certification sans réserve (deux obligations et une recommandation d'amélioration). Il a obtenu le plus haut niveau d'évaluation sur dix des treize thématiques évaluées. Suite à cette visite, le CHU a poursuivi la mise en place d'actions d'amélioration.

Vous pouvez consulter l'intégralité du rapport sur le site internet de la Haute Autorité de Santé (HAS) à l'adresse suivante : www.has-sante.fr/



Satisfaction des usagers : votre avis nous intéresse

La satisfaction des usagers fait l'objet d'enquêtes auprès des résidents et de leurs proches.

Vos témoignages de sympathie sont recensés et transmis aux secteurs concernés. Les plaintes et réclamations sont analysées par l'établissement et prises en compte par les services concernés. Elles sont également présentées synthétiquement ou en détail aux représentants du Conseil de la vie sociale.

Conseil de la vie sociale

C'est l'organe de représentation des résidents des établissements Beauséjour, Pirmil et La Seilleraye. Tous les trois ans, une élection a lieu afin d'élire les représentants qui siégeront au conseil de la vie sociale. Les représentants peuvent être élus aussi bien parmi les résidents que parmi leurs familles ou leurs proches. Le conseil de la vie sociale est obligatoirement consulté sur l'élaboration ou la modification du règlement intérieur et du projet d'établissement ou de service. Il donne son avis et peut faire des propositions sur toutes les questions intéressant le fonctionnement de l'établissement.

Après chaque conseil, un compte rendu est affiché sur un panneau situé dans le hall d'accueil. Si vous le souhaitez, vous pouvez contacter les représentants du conseil de la vie sociale afin qu'un sujet soit mis à l'ordre du jour d'une prochaine réunion.

Réclamations et médiations

Pour adresser votre réclamation

Si vous souhaitez nous faire part de toute remarque quant à votre prise en charge et accompagnement, nous vous invitons à vous adresser au cadre de l'unité ou au médecin coordonnateur en première intention.

Toutefois, si vous souhaitez adresser un courrier de réclamation, vous devez l'adresser à :

Direction générale du CHU

Monsieur le directeur général du CHU de Nantes
5 allée de l'Île Gloriette
44093 Nantes Cedex 1

Commission des relations avec les usagers Elle a pour mission de faire respecter les droits des usagers et les aider dans leurs démarches. Elle est composée de quatre représentants d'associations d'usagers agréées par le ministère de la santé, d'un représentant du directeur du CHU, de médiateurs ainsi que d'autres professionnels de l'établissement (composition complète sur le site web du CHU).

Les médiateurs peuvent vous recevoir, vous et votre famille si vous le souhaitez, pour examiner les difficultés que vous avez pu rencontrer. Pour solliciter une médiation ou contacter un représentant des usagers, vous pouvez contacter :

Direction des usagers, des services aux patients et des partenariats innovants

5 allée de l'Île Gloriette
44093 Nantes Cedex 1
Tél. 02 40 08 70 90

Les structures externes

Commission régionale de conciliation et d'indemnisation des accidents médicaux

La loi du 4 mars 2002 a prévu l'intervention d'une commission de conciliation et d'indemnisation des accidents médicaux (CCI), des affections iatrogènes (c'est-à-dire occasionnées par le traitement médical) et des infections nosocomiales. La CCI est chargée de faciliter le règlement amiable des litiges liés à un acte de prévention, de diagnostic ou de soin.

www.oniam.fr

Commission régionale de conciliation et d'indemnisation des Pays de la Loire

Tour Galliéni II,
36 avenue du général de-Gaulle
93175 Bagnolet
www.commissions-crci.fr

Défenseur des droits

Il a pour objectif de donner des renseignements sur l'institution mais aussi sur l'orientation des citoyens souhaitant engager des démarches. En cas de saisine du Défenseur des droits, cette démarche qui est gratuite, s'effectue soit par voie électronique, soit par courrier postal, soit par le biais d'un délégué du Défenseur des droits.

www.defenseursdesdroits.fr

L'association espace des usagers du CHU de Nantes a des représentants des usagers (bénévoles) qui accompagnent, écoutent et orientent les usagers dans le cadre des plaintes et réclamations
(plus d'infos www.chu-nantes.fr).

Dossier médical

De quoi se compose un dossier médical ?

Un dossier médical se compose :

- des prescriptions médicales ;
- des résultats d'actes d'aide au diagnostic (examens, radios...);
- des comptes-rendus d'intervention, d'anesthésie, de réanimation et d'hospitalisation ;
- du dossier des soins infirmiers ;
- le projet d'accueil et d'accompagnement personnalisé ;
- d'informations générales sur le patient.

Comment puis-je y avoir accès ?

Votre dossier médical vous est accessible après demande préalable, durant toute la période de votre séjour.

Votre séjour, vous avez la possibilité de formuler une demande d'accès à votre dossier médical. Pour cela, un imprimé spécifique à votre situation (patient adulte ou ayant droit) est à compléter.

Ces formulaires sont disponibles :

- **par courrier, précisant votre requête, à l'adresse suivante :**
Secrétariat médical central – communication du dossier patient
Hôpital Nord Laennec – 44093 Nantes Cedex 1
- **en téléchargement sur le site internet du CHU de Nantes, rubrique « Être hospitalisé > Vos droits > Comment obtenir mon dossier médical ? ».**

Si vous optez pour une copie de votre dossier moyennant le paiement des frais de reproduction, vous aurez le choix entre un envoi à domicile (frais d'envoi à votre charge) ou de venir le chercher auprès du secrétariat médical central.

Nous vous conseillons de vous faire aider par votre médecin traitant dans la lecture des documents. Toute communication vis-à-vis des tiers (famille, proches, assureur, employeur...) ne peut être effectuée sans votre accord. Chaque dossier médical est conservé, conformément à la loi, durant une période de vingt ans à compter de votre sortie ou dix ans en cas de décès. Dans ce dernier cas, vos ayants-droit peuvent demander l'accès à votre dossier médical.

Comment puis-je me tenir informé de mon état de santé ?

Chaque résident a le droit de connaître son état de santé. Durant la totalité de votre séjour au sein de notre établissement, soyez assuré que l'équipe médicale vous en tiendra informé et tentera de répondre, au mieux, à l'ensemble de vos interrogations. Le but pour les équipes médicales et paramédicales est de vous impliquer dans les choix thérapeutiques (risques encourus, degré d'urgence, alternatives possibles...) et d'accompagnement afin que vous soyez acteur de cet accompagnement. Néanmoins, personne ne peut être contraint à connaître son état de santé s'il ne le souhaite pas. Par conséquent, vous avez le droit de refuser d'être informé de l'évolution de votre état de santé.

Quelle utilisation l'hôpital fait-il de mon dossier médical ?

Le CHU de Nantes dispose d'un système informatique destiné à faciliter la gestion des dossiers. Les informations recueillies lors de votre séjour feront l'objet, sauf opposition légitime de votre part, d'un enregistrement informatique. Ce dossier médical informatisé contient une partie des informations présentes dans le dossier médical papier. Accessible immédiatement et en permanence par toutes les équipes du CHU, il permet un meilleur partage des données médicales entre les services et accroît ainsi leur efficacité.

Les informations recueillies qui permettent d'analyser l'activité médicale et paramédicale de l'établissement sont transmises, de façon anonyme, aux services du ministère chargé de la santé et aux services de l'assurance maladie.

Vous pouvez avoir accès aux données informatiques vous concernant en adressant un courrier au secrétariat médical central.

Pour les données informatiques à caractère administratif vous concernant, vous pouvez exercer vos droits de consultation ou de rectification en vous adressant par courrier au directeur général de l'établissement.

Selon la réglementation en vigueur, les données sont conservées pendant 20 ans. Il existe cependant quelques exceptions (cf. site internet du CHU).

Personne de confiance

Toute personne majeure peut désigner une personne de confiance. Elle pourra vous accompagner dans vos démarches liées à votre santé. Elle pourra être consultée en priorité pour exprimer votre volonté si un jour vous êtes hors d'état de l'exprimer. Elle sera votre porte-parole.

Quel est son rôle ?

La personne de confiance a plusieurs missions :

→ **Lorsque vous pouvez exprimer votre volonté**, elle a une mission d'accompagnement sans pour autant vous remplacer :

- Elle vous soutient dans les démarches et les décisions.
- Elle peut vous accompagner lors des consultations ou entretiens médicaux.

→ **Si vous ne pouvez plus exprimer votre volonté**, elle a une mission de référent auprès de l'équipe médicale :

- Elle rapporte de façon précise et fidèle vos souhaits.
- Elle transmet vos directives anticipées si vous en avez écrites.

Elle n'aura pas la responsabilité de prendre des décisions concernant vos traitements, mais témoignera de vos volontés et convictions.

Qui peut être la personne de confiance ?

Toute personne majeure de votre entourage en qui vous avez confiance et qui est d'accord pour assumer cette mission peut l'être. Ce peut être votre conjoint, un de vos enfants ou un de vos parents, un ami, un proche, votre médecin traitant. Il est important qu'elle ait bien compris son rôle et donné son accord pour cette mission.

Comment la désigner ?

Si vous n'avez pas désigné de personne de confiance en amont de votre hospitalisation, vous pouvez la désigner grâce à un support papier qui vous est mis à disposition.

Il est également à disposition sur le site internet du CHU de Nantes (moteur de recherche : personne de confiance). La personne de confiance doit cosigner le document la désignant.

Si vous avez des difficultés pour écrire, vous pouvez demander à deux personnes d'attester par écrit que cette désignation est bien votre volonté.

Vous pouvez changer d'avis et/ou de personne de confiance à tout moment en complétant un nouveau formulaire.

Il est important également que les proches soient informés que vous avez choisi une personne de confiance et connaissent son nom.

Directives anticipées

Toute personne majeure peut rédiger ses « directives anticipées » : ce sont vos volontés, exprimées par écrit, sur les traitements ou les actes médicaux que vous souhaitez ou non, si un jour vous ne pouvez plus communiquer après un accident grave ou à l'occasion d'une maladie grave.

Elles concernent les conditions de votre fin de vie, c'est à dire de poursuivre, limiter, arrêter ou refuser les traitements ou actes médicaux. Le professionnel de santé doit respecter les volontés exprimées dans les directives anticipées, conformément à la législation en vigueur.

Vous pouvez donner vos directives sur **les décisions médicales à prendre pour le cas où vous seriez un jour dans l'incapacité de vous exprimer**. Même si envisager à l'avance cette situation est toujours difficile, voire angoissant, il est important d'y réfléchir.

- **Toute personne majeure peut les rédiger**, mais ce n'est pas une obligation.
- Elles sont valables sans limite de temps mais vous pouvez **les modifier ou les annuler** à tout moment.
- Que vous soyez en bonne santé, atteint d'une maladie grave ou non, ou à la fin de votre vie, vous pouvez exprimer vos souhaits sur la mise en route ou l'arrêt de réanimation, d'autres traitements ou d'actes médicaux, sur le **maintien artificiel** de vos fonctions vitales et sur vos attentes. Vous pouvez en parler avec votre médecin pour qu'il vous aide dans votre démarche ; il pourra vous expliquer les options possibles.
- Cette réflexion peut être l'occasion d'un **dialogue avec vos proches**.
- C'est également l'occasion de désigner votre personne de confiance : elle sera consultée en premier si vous n'avez pas rédigé vos directives anticipées ou si elles se trouvaient difficilement accessibles à ce moment.
- Il est important **d'informer** votre médecin et vos proches de leur existence et de leur lieu de conservation, afin qu'elles soient facilement accessibles.
- Dans tous les cas, **votre douleur sera traitée et apaisée**. Votre bien-être et celui de vos proches resteront la priorité.

Un **modèle** de formulaire est disponible sur le site de la Haute Autorité de Santé et celui du CHU de Nantes.

Le don d'organes : une possibilité à tout âge, parlons-en !

Au CHU de Nantes, de nombreux patients bénéficient d'une transplantation d'organes (rein, pancréas, cœur et poumons) ou d'une greffe de tissus (cornée, vaisseaux et valves cardiaques). Cependant, 2/3 des patients inscrits en liste d'attente ne peuvent être greffés faute de greffon disponible.

Tout le monde peut donner ses organes et ses tissus. Il n'existe pas de limite d'âge. Au-delà de 70 ans, seuls le foie et les reins peuvent être proposés au don d'organes. La décision de prélèvement repose sur l'absence de contre-indications (risque de transmission de maladies virales) et sur la fonctionnalité des organes. De nombreux patients âgés sont en attente d'une transplantation d'organe. Environ 15 000 patients ont besoin d'une transplantation chaque année et seulement 4 500 environ y accèdent.

Le don d'organes après décès n'est possible que dans une circonstance particulière de décès : la mort encéphalique (1 % des décès). C'est l'arrêt irréversible de l'activité cérébrale (le plus souvent après un accident vasculaire, un traumatisme crânien ou un arrêt cardiaque). Les organes sont alors maintenus en état de fonctionner plusieurs heures.

Le don de cornées (fine membrane transparente à la surface de l'œil) est réalisable pour tout décès dans un délai de 24 heures. La durée de vie des cornées est évaluée à 140 ans environ.

Le don d'organe est gratuit et anonyme. Chaque prélèvement s'effectue dans les conditions d'une intervention chirurgicale, c'est-à-dire en bloc opératoire, par une équipe médicale qualifiée.

En France, la loi de bioéthique de 2004 a instauré le principe de « consentement présumé ». Ainsi, tout individu est considéré après sa mort comme donneur de ses organes ou de ses tissus s'il n'en a pas exprimé le refus de son vivant. En cas de mort cérébrale (1 % des décès), la coordination hospitalière a l'obligation de rencontrer les proches afin de vérifier l'absence d'opposition du défunt à un prélèvement.

Si vous ne souhaitez pas faire don de vos organes, vous devez vous inscrire sur le registre national du refus. Celui-ci est obligatoirement consulté avant tout prélèvement.

Que vous soyez d'accord ou non pour faire don de vos organes, le plus important est d'en parler avec vos proches afin qu'ils puissent en témoigner sereinement, si la situation l'impose.

La coordination hospitalière des prélèvements d'organes et de tissus accompagne, à chaque étape du parcours, le donneur et ses proches. Elle gère les procédures administratives, contribue au bon déroulement du prélèvement et assure un soutien psychologique aux proches.

→ Pour plus d'informations ou pour recevoir une carte de donneur, coordination hospitalière du CHU : 02 40 08 74 47.

→ Pour s'inscrire sur le registre national des refus : demander un formulaire d'inscription à l'agence de la biomédecine TSA 90001 93572 Saint-Denis-la-Plaine Cedex

Alzheimer, Parkinson, sclérose en plaques, syndromes cérébelleux, ou maladie neurologique... Nous pouvons tous aider la recherche sur les maladies du cerveau.

Pour en savoir plus, contactez la coordinatrice du GIE Neuro-CEB, réseau de don de cerveau pour la recherche :

Marie-Claire Artaud-Botté

Tél. 01 42 17 74 19

marie-claire.artaud@chups.jussieu.fr

Don du corps à la science

Les corps sont utilisés pour l'enseignement en anatomie, le perfectionnement médical des chirurgiens, pour se former aux opérations qui nécessitent une technique de pointe et enfin pour la recherche médicale.

Le don du corps à la science est payant (800 €) pour couvrir les frais de crémation du corps entre autre.

Contacter le Céran (centre d'étude et de recherche en anatomie de Nantes) - rue Gaston-Veil - 44035 Nantes Cedex
Tél. 02 40 41 28 10



Règlement et chartes des patients



Règlement intérieur

Les huit points suivants, extraits du règlement intérieur de la résidence Pirmil, rappellent les prescriptions qui s'imposent à tous (résidents, visiteurs, personnels). L'intégralité du règlement de fonctionnement vous sera remis dans son intégralité lors de votre admission.

1. L'établissement s'assure du respect de la dignité, de l'intégrité, de la vie privée, de l'intimité et de la sécurité de la personne accueillie et veille à la confidentialité des informations qui concernent le résident.
2. L'équipe soignante de la résidence pirmil s'engage sur un projet de vie avec le résident, c'est-à-dire une prise en charge et un accompagnement individualisé de qualité favorisant le développement, l'autonomie et l'insertion de la personne accueillie, adaptés à son âge et à ses besoins.
3. Le résident a accès à toute information ou document relatif à sa prise en charge, sauf dispositions législatives contraires. L'établissement s'engage également à informer la personne accueillie sur l'ensemble de ses droits et sur le fonctionnement de l'unité de soins qui le prend en charge.
4. La personne accueillie est invitée à faire part aux responsables de l'établissement (médecins, cadres infirmiers, direction) de toute suggestion permettant d'améliorer la qualité de vie au sein de l'institution.
5. L'établissement ne pourra être tenu pour responsable des pertes ou vols de biens ou d'objets qui n'auraient pas été confiés à la trésorerie (dépôt au coffre).
6. L'établissement, tant dans sa conception que dans son aménagement, répond aux normes de sécurité en vigueur et notamment aux règles de sécurité concernant les risques d'incendie et de panique.
7. L'établissement s'engage à prendre toutes les mesures nécessaires en cas d'urgence ou de situations exceptionnelles : plan canicule, plan blanc, plan vigipirate.
8. L'inadéquation entre le comportement ou l'état de santé du résident et les règles de la vie collective est un motif de résiliation du contrat de séjour signé par le résident ou son représentant légal au moment de l'entrée.

Charte de la personne âgée dépendante

1. Toute personne âgée dépendante garde la liberté de choisir son mode de vie.
2. Le lieu de vie de la personne âgée dépendante, domicile personnel ou établissement, doit être choisi par elle et adapté à ses besoins.
3. Toute personne âgée dépendante doit conserver la liberté de communiquer, de se déplacer et de participer à la vie de la société.
4. Le maintien des relations familiales et des réseaux amicaux est indispensable aux personnes âgées dépendantes.
5. Toute personne âgée dépendante doit pouvoir garder la maîtrise de son patrimoine et de ses revenus disponibles.
6. Toute personne âgée dépendante doit être encouragée à conserver des activités.
7. Toute personne âgée dépendante doit pouvoir participer aux activités religieuses ou philosophiques de son choix.
8. La prévention de la dépendance est une nécessité pour l'individu qui vieillit.
9. Toute personne âgée dépendante doit avoir, comme toute autre, 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 devrait voir protéger non seulement ses biens mais aussi sa personne.
14. L'ensemble de la population doit être informé des difficultés que rencontrent les personnes âgées dépendantes.

Charte de la personne hospitalisée

(Circulaire n°DHOS/E1/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 les 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.

Charte de la personne hospitalisée (suite)

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 reçu. 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.

→ Vous pouvez consulter l'intégralité de la charte du patient hospitalisé sur le site internet www.sante.gouv.fr.

Contacts utiles

CHU

Standard du CHU : 02 40 08 33 33

Hôpital de la Seilleraye : 02 40 18 90 02

Beauséjour : 02 40 16 33 60

Hôpital Bellier : 02 40 68 66 60

Centre d'évaluation et de traitement anti-douleur : 02 40 16 51 73

Centre médico-psychiatrique et addictologie : 02 40 20 66 40

Centre de soins dentaires : 02 40 08 37 10

Centre de lutte anti-tuberculeuse : 02 40 73 18 62

Permanence d'accès aux soins de santé (Pass) : 02 40 08 42 16

Réseau de soins palliatifs (Respavie) : 02 40 16 56 40

Unité d'accueil des personnes sourdes et malentendantes : 02 40 08 49 82

Trésorerie principale : 02 40 08 43 43

À Nantes et dans son agglomération

Accueil des familles de malades hospitalisés : 02 40 59 22 32

Agence régionale de Santé : 02 49 10 40 00

Association Alzheimer Loire-Atlantique : 02 40 12 19 19

Association Apama (aides aux personnes atteintes de la maladie d'Alzheimer) :
02 40 65 50 32 ou 02 40 32 60 67

5 avenue des deux châteaux – 44830 Bouaye

Association Jalnav (jusqu'à la mort accompagner la vie) : 02 51 88 91 32

1 rue d'Angleterre – 44000 Nantes

Caisse d'allocations familiales de Loire-Atlantique : 08 20 25 44 10

Pour demander une aide au logement à domicile ou en établissement

22 rue de Malville – 44937 Nantes Cedex

Caisse primaire d'assurance maladie : 36 46

Centre communal d'action sociale de Nantes : 02 40 99 28 10

10 rue Léopold-Cassegrain – Nantes

Institut de cancérologie de l'Ouest René Gauducheau : 02 40 67 99 00

Conseil général 44 : 02 51 17 23 97

Direction générale adjointe de la solidarité, pôle personnes âgées – personnes handicapées, allocation personnalisée d'autonomie

3 rue Marguerite-Thibert – 44000 Nantes

www.cg44.fr

Établissement français du sang : 02 40 12 33 00

Gare SNCF : 08 36 35 35 35

Hôpital à domicile de Nantes et sa région (HAD) : 02 40 16 04 70

Mairie de Nantes : 02 40 41 90 00

Maison départementale des personnes handicapées (MDPH) : 02 28 09 40 50

Rond Point du forum d'Orvault

300 route de Vannes – BP 10147 – 44701 Orvault Cedex 1

N° vert gratuit : 0 800 40 41 44

accueil.mdp@loire-atlantique.fr

Demande de carte d'invalidité et prestation de compensation

N° vert gratuit 0 800 40 41 44

Maison des aidants de Nantes : 02 51 89 17 60

2 rue de Courson – 44000 Nantes

maisondesaidants@mairie-nantes.fr

Mutualité sociale agricole : 02 40 41 39 39

Nantes Entour'Age – Clic de Nantes : 02 40 99 29 80

10 rue Léopold-Cassegrain – Nantes (dans les locaux du CCAS)

Accueil du lundi au vendredi de 10 h à 17 h

nantesentourage-clic@marie-nantes.fr

Office des retraités et personnes âgées de Nantes (Orpan) : 02 40 99 26 00 ou

www.orpan-nantes.asso.fr

Mieux s'informer

Ministère de la Santé : www.sante.gouv.fr

Calculer vous-même si vous avez droit aux aides : www.calcul-allocation-facile.com ou www.caf.fr

Information, conseil, orientation et évaluation sur le soutien à domicile et les établissements pour personnes âgées : www.nantesentourage-clic.nantes.fr

Association francealzheimer : www.francealzheimer.org (contient une foule d'informations et d'adresses utiles pour mieux comprendre la maladie, pour se faire aider. De nombreux documents téléchargeables).

« Bien vieillir et accompagner le grand âge » : www.agevillage.com

Espace particulier/famille/tutelle et curatelle : www.service-public.fr

→ connectez-vous au site www.chu-nantes.fr

Une mine d'informations sur l'établissement, son fonctionnement, ses services



CHU de Nantes

Centre hospitalier universitaire
Direction des usagers, des risques et de la qualité
5, allée de l'île Gloriette
44093 Nantes cedex 1
Tél. 02 40 08 70 90

Edition janvier 2017

Conception : service communication
www.chu-nantes.fr