

CHU de Nantes

# le livret d'accueil

des établissements d'hébergement  
pour personnes âgées dépendantes

## Beauséjour



## La Seilleraye



Hôtel-Dieu – hôpital Nord Laennec – hôpital femme-enfant-adolescent  
hôpital Saint-Jacques – hôpital Bellier – maison Beauséjour – La Seilleraye



# Sommaire

## Qu'est-ce qu'un Ehpad?

*p.09 → La maison Beauséjour*

*p.11 → La Seilleraye*

## Admission et sortie

*p.13 → Admission*

*p.14 → Frais de séjour*

*p.17 → Sortie*

## Votre hébergement

*p.19 → Accueil dans le service d'hébergement*

*p.19 → L'équipe qui vous accompagne*

*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 → Satisfaction des usagers : votre avis nous intéresse*

*p.38 → Réclamations et médiations*

*p.40 → Dossier médical*

*p.42 → Personne de confiance*

*p.43 → Directives anticipées*

*p.44 → Le don d'organes : parlons-en !*

## Règlement et chartes des patients

*p.47 → Règlement de fonctionnement*

*p.48 → Charte des droits et liberté de la personne accueillie*

*p.52 → Charte de la personne âgée dépendante*

***p.53 → Numéros de téléphones utiles et site internet du CHU***



# Bienvenue dans un des établissements d'hébergement pour personnes âgées dépendantes du CHU de Nantes

*Madame, Monsieur,*

*Nous sommes heureux de vous accueillir dans un des établissements d'hébergement pour personnes âgées dépendantes du CHU de Nantes (La Seilleraye et Beauséjour).*

*Les professionnels sont à votre service pour vous accompagner au mieux dans votre quotidien et vous offrir des services et prestations de qualité.*

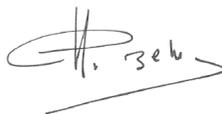
*Ce livret d'accueil doit vous permettre, ainsi qu'à vos proches, de mieux connaître l'organisation et le fonctionnement de notre établissement et les moyens qui sont à votre disposition, tant pour la vie quotidienne que pour la poursuite des soins nécessités par votre état de santé.*

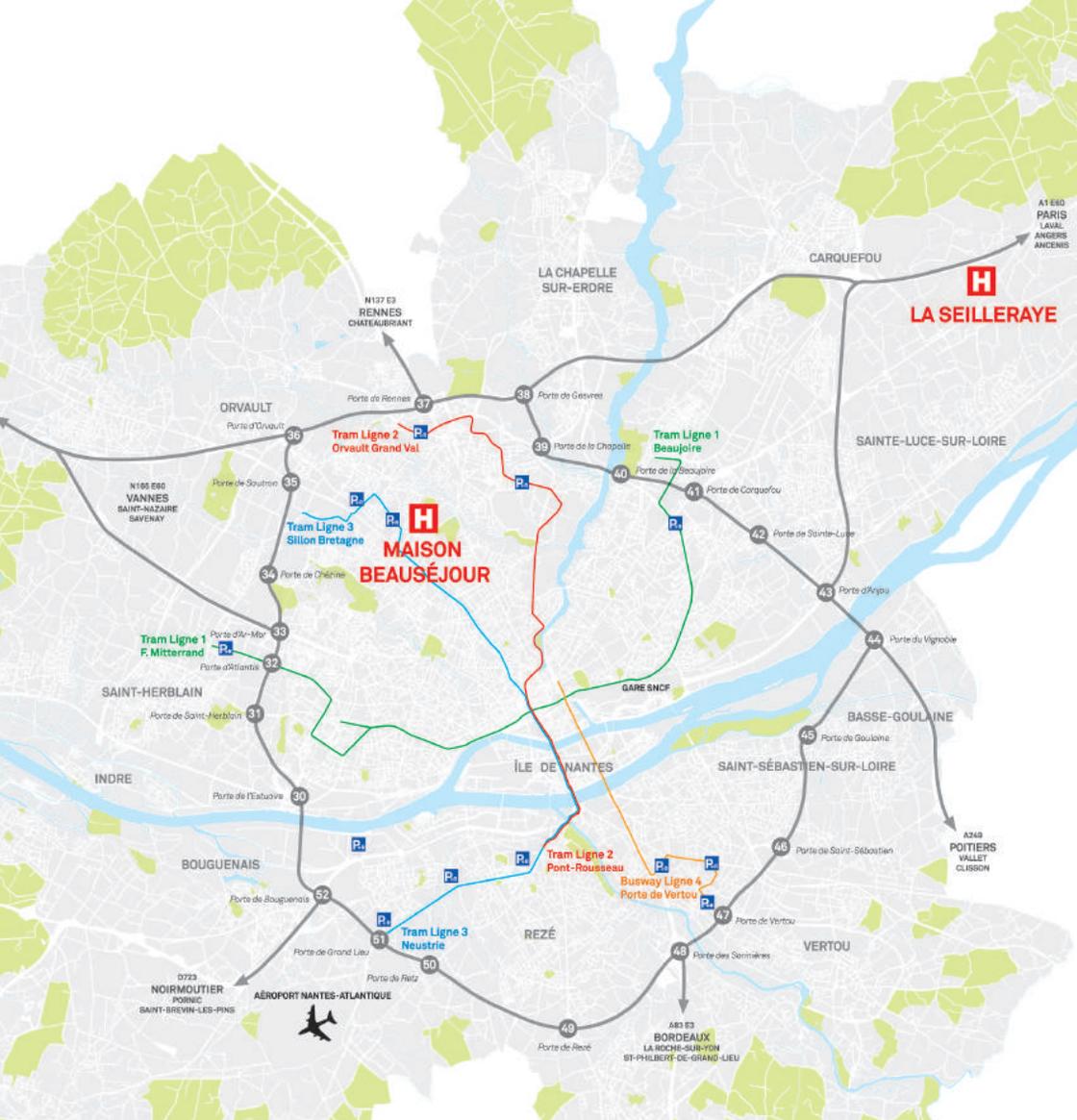
*L'ensemble des professionnels reste à votre écoute pour toute information complémentaire.*

**Benjamin Lapostolle**  
*directeur du pôle de gériatrie clinique*



**Pr Gilles Berrut**  
*chef du pôle de gériatrie clinique*





## Maison Beauséjour

Située au nord-ouest de Nantes, la maison Beauséjour compte 120 lits de soins de longue durée.

12 rue de la Patouillerie  
44093 Nantes Cedex 1  
Tél. 02 40 16 33 60

Accès : porte de Sautron n°35  
Tramway ligne (arrêt Beauséjour)  
Bus lignes **12 36 39 42 59 96**

## La Seilleraye

Situé sur la commune de Carquefou à l'Est de Nantes, l'hôpital de la Seilleraye compte 192 lits de soins de longue durée.

44093 Nantes Cedex 1  
Tél. 02 40 18 90 02

Accès : route nationale 23  
direction Angers



## Qu'est-ce qu'un Ehpad ?

Le centre hospitalier universitaire de Nantes s'engage dans l'accompagnement et la prise en charge des personnes âgées. 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 sites d'hébergement pour personnes âgées dépendantes (Ehpad) que sont Beauséjour à Nantes et La Seilleraye à Carquefou.

Un établissement d'hébergement pour personnes âgées dépendantes (Ehpad) est une structure médicalisée ayant vocation à accueillir des personnes âgées.

Ces établissements concluent avec l'État et le conseil général une convention qui les oblige à respecter un cahier des charges visant à assurer un accueil des personnes âgées dans les meilleures conditions.

### ***Pour être accueilli en Ehpad au CHU de Nantes, il faut :***

- être en perte d'autonomie ;
- bénéficier ou non d'une aide sociale du département ;
- avoir 75 ans et plus ;
- avoir signé le contrat de séjour.

# *Maison Beauséjour*



# La maison Beauséjour

## Présentation

**La maison Beauséjour accueille pour de longs séjours ou de manière permanente, des personnes âgées physiquement ou psychologiquement dépendantes.**

Située au Nord-Ouest de la ville de Nantes, la Maison Beauséjour dispose de 110 chambres seules et deux chambres à deux lits. Ce bâtiment a été mis en service en 1999 et offre une superficie de 6 400 m<sup>2</sup>. Il dispose d'un jardin et d'un patio intérieur très agréables.

## Organisation

Les 114 chambres de la maison Beauséjour sont réparties sur deux niveaux et chaque étage dispose d'une salle à manger climatisée.

Les unités de soins, organisées en « maisonnées » (Royale, Bouffay, duchesse Anne et Graslin), sont ponctuées par des espaces verts, un patio et un jardin.

La maison Beauséjour accueille 98 résidents âgés dépendants en Ehpad (établissement d'hébergement pour personnes âgées dépendantes) et 10 patients à l'unité de soins de longue durée redéfinis (USLDR).

Les résidents présentant une maladie d'Alzheimer ou une maladie apparentée et des troubles graves du comportement sont accueillis dans l'unité d'hébergement renforcé (UHR). Cette unité compte douze places et propose une prise en charge adaptée et spécifique pour une durée déterminée avant intégration d'un autre lieu de vie adapté.

L'unité cognitivo-comportementale (UCC), quant à elle, reçoit les patients atteints d'une maladie d'Alzheimer ou d'une démence apparentée et présentant des troubles du comportement aigus. Elle peut accueillir douze patients.

# *La Seilleraye*



# La Seilleraye

## Présentation

**La Seilleraye accueille de manière permanente ou pour de longs séjours des personnes âgées physiquement et/ou psychologiquement dépendantes.**

Bâtiment ouvert en 1976 sur la commune de Carquefou, à proximité du château de la Seilleraye après le Chemin Nantais, la Seilleraye est située à une quinzaine de kilomètres du centre ville de Nantes.

Construite sur un parc boisé de plus de 7 hectares, la résidence de La Seilleraye permet quelques promenades dans un cadre agréable aux résidents et à leurs proches.

## Organisation

La Seilleraye est une structure de 192 lits de type « établissement d'hébergement pour personnes âgées dépendantes » (Ehpad) répartis en trois étages de 64 lits chacun (20 chambres individuelles, 22 chambres à deux lits) avec de grandes salles à manger et salons aux intersections.

Depuis septembre 2012, La Seilleraye dispose également d'un pôle d'activités et de soins adaptés (Pasa) d'une capacité d'accueil de 14 résidents.

**Qu'est-ce que le Pasa ?** Le pôle d'activités et de soins adaptés permet d'accueillir, dans la journée, les résidents de l'Ehpad ayant des troubles du comportement modérés, dans le but de leur proposer des activités sociales et thérapeutiques, individuelles ou collectives, afin de maintenir ou de réhabiliter leurs capacités fonctionnelles, leurs fonctions cognitives, sensorielles et leurs liens sociaux.

En accord avec le médecin coordonnateur, le Pasa accueille 1 à 5 jours par semaine des résidents présentant des troubles cognitifs modérés pour leur offrir un accompagnement personnalisé associant relaxation et stimulation. Ce sont pour la plupart des personnes atteintes de la maladie d'Alzheimer (ou d'une maladie apparentée) ayant des troubles du comportement.



***Admission  
et sortie***

# Admission

## ■ Pré-accueil

Après avoir déposé votre dossier d'inscription dûment complété, celui-ci sera présenté à la commission d'admission pour avis et inscription sur la liste d'attente.

Après validation, le contrat de séjour et le règlement de fonctionnement vous sont adressés.

Le contrat de séjour formalise les droits et obligations de l'établissement et du résident. Il définit les prestations d'action sociale, médico-sociales de soins et thérapeutiques, de soutien ou d'accompagnement ainsi que le règlement intérieur de l'Ehpad.

Le contrat de séjour doit être complété et retourné signé pour valider la préinscription.

Une visite du futur lieu d'hébergement de l'Ehpad et une rencontre avec les professionnels du secteur vous sont proposées pour échanger sur vos habitudes et construire votre projet d'accompagnement personnalisé.

## ■ Accueil

Un accueil personnalisé vous est proposé. Il vous est possible d'aménager votre espace de vie.

### → **Identification**

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.

**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...).

## Frais de séjour

Les frais de séjour, révisables annuellement, sont classés 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 soit :

- **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.



## **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.





## Sortie

Le résident, ou son représentant légal, peut résilier à tout moment son contrat avec l'Ehpad 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.

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

## 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.

# *Votre séjour*



# Accueil dans le service

À votre arrivée, vous serez accueilli par un membre de l'équipe soignante. Votre accompagnement est assuré 24 h/24 par des équipes pluridisciplinaires.

La structure qui vous reçoit est placée sous la responsabilité d'un médecin coordonnateur et de cadres de santé.

Durant votre séjour, différentes personnes mettent en commun leurs compétences pour vous accompagner et vous soutenir dans les actes de la vie quotidienne. Les professionnels du service sont identifiés par un badge précisant leur nom et fonction.

## L'équipe qui vous accompagne

### **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.



*Salle de kinésithérapie à la Seilleraye*



→ **Métiers de la rééducation (sur prescription médicale)**

### **Diététicien**

Adapte le régime alimentaire des résidents.

### **Ergothérapeute**

Contribue au maintien de l'autonomie nécessaire à la vie quotidienne par des techniques de rééducation.

### **Masseur Kinésithérapeute**

Intervient auprès des résidents dans des locaux dédiés et aménagés à cet effet. Divers exercices sont pratiqués permettant la rééducation, la stimulation, l'entretien des capacités, la mobilisation articulaire et la gymnastique de groupe...

### **Psychomotricien**

Utilise le jeu pour rééduquer l'instabilité, les tics nerveux ou les troubles de l'orientation dans le temps ou dans l'espace des résidents.

### **Psychologue**

Écoute et accompagne des patients en souffrance morale.

→ De nombreux autres professionnels contribuent également à la qualité de votre séjour: personnels de radiologie, de laboratoires, de rééducation, de cuisine, de blanchisserie, d'informatique, d'administration et de gestion...

# Vie quotidienne

## Chambre

L'établissement met à votre disposition une chambre meublée, équipée d'un lit médicalisé et d'un dispositif d'appel, dont l'entretien et le nettoyage sont assurés par l'établissement. Chaque chambre est pourvue d'un téléviseur et d'une salle de bain (lavabo, douche et toilettes). Vous avez la possibilité d'apporter du petit mobilier et de personnaliser votre chambre sous réserve que cela n'entrave pas le travail du personnel et les normes de sécurité en vigueur dans la structure.



*Chambre seule*

### → À la Seilleraye

Le nombre de chambres individuelles étant limité, le personnel ne peut pas vous garantir l'attribution d'une chambre seule. L'attribution d'une chambre à un lit se fait en fonction de l'état de santé du résident et des nécessités de service.



*Chambre double*

## **Visites**

Les visites sont possibles dans la mesure où elles ne gênent pas les soins dispensés aux résidents par le personnel hospitalier (aide à l'habillement, à la toilette, soins, nettoyage de la chambre...). Cependant, les soins effectués le matin peuvent vous amener à patienter. Le service dispose de lits accompagnant si un de vos proches souhaite rester la nuit à vos côtés.

Les visiteurs peuvent venir accompagnés d'un animal de compagnie.

## **Repas**

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

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

**→7 h 30 : petit déjeuner**

**→12 h : déjeuner**

**→15 h : goûter**

**→18 h : dîner**

Si vous le souhaitez, une collation peut vous être servie en fin de soirée (vers 21h).

Habituellement, les repas sont servis en salle à manger. Si vous le souhaitez, il peut être servi dans votre chambre.

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.

### **→ 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.

## 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 :  

## Coiffeur

Un salon de coiffure est à disposition des résidents. Deux enseignes de coiffure y interviennent sur rendez-vous. 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 de vous adresser à l'accueil. Il est également possible de faire venir votre coiffeur personnel si vous le souhaitez en réservant le salon à l'accueil.



## **Distributeurs et cafétéria**

Des distributeurs de boissons chaudes ou froides et de friandises sont à votre disposition au rez-de-chaussée de la structure.

À la Seilleraye, une cafétéria est ouverte les mardis et jeudis de 14 h 30 à 16 h 30 ainsi que les week-ends et jours fériés de 14 h à 16 h 30. Cet espace de convivialité est situé au rez-de-chaussée. Il est géré par les bénévoles de l'association «*Les amis de La Seilleraye*».



*Cafétéria à la Seilleraye*

## **Courrier**

Votre courrier vous sera apporté tous les jours (hors week-end). Une boîte aux lettres est à votre disposition pour poster votre courrier (au rez-de-chaussée). Le départ du courrier s'effectue en début d'après-midi.

Si vous souhaitez vous abonner à un journal ou à un magazine, rapprochez-vous de l'agent d'accueil qui pourra vous renseigner.

## **Droit de vote**

En période électorale, il vous est possible de voter par procuration. Il vous suffit alors de remettre la procuration au cadre de santé de l'unité.

## **Télévision**

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

## 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.

## Trésorerie

L'établissement n'est pas responsable de la disparition éventuelle de sommes d'argent, chèquiers, bijoux ou valeurs.

Il est possible de les confier au secrétariat qui les déposera à la trésorerie du CHU (hors argent liquide). En échange, un reçu vous sera remis. Lors de votre sortie, vos dépôts vous seront restitués, sous 48 heures, sur présentation de votre reçu et d'une pièce d'identité à la trésorerie du CHU.

Exceptionnellement, l'argent destiné à vos dépenses courantes peut être confié par vous-même ou par vos proches à la trésorerie du secrétariat à l'accueil et retiré au fur et à mesure de vos besoins.

## Bibliothèque

Des livres et des revues sont en consultation en libre-service sur chaque site.



*Espace détente à la maison Beauséjour*

# Aide et accompagnement

## L'animation

Différentes animations ludiques, culturelles, conviviales ou créatives sont organisées par l'animateur. Les activités sont variées et peuvent notamment avoir une visée thérapeutique : des sorties en minibus, des moments de convivialité comme la galette des rois, des repas festifs, kermesse avec l'aide des bénévoles d'associations et des professionnels.

Différentes activités plus régulières sont également proposées par l'animateur : lecture du journal, promenade, ateliers, gym, loto, chant, jeux d'adresse, bricolage, peinture, pâtisseries, cuisine...

### À Beauséjour



atelier peinture



fête antillaise

### À la Seilleraye



jardinage



atelier cuisine

## Associations

Plusieurs associations interviennent au sein des unités. 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'animateur.

### Liste des associations

#### **Les amis de La Seilleraye**

Les bénévoles de l'association des amis de La Seilleraye travaillent essentiellement à rompre l'isolement des personnes âgées. Ils sont très présents auprès de l'animateur pour accompagner les sorties extérieures, les goûters d'anniversaire ou les grillades à la belle saison ! Ils participent aussi à l'achat de fleurs à la fête des mères et financent quelques spectacles. Ils assurent également le fonctionnement et les permanences de la cafeteria.

#### **Les amis de Beauséjour**

Les bénévoles de l'association des amis de Beauséjour participent à l'organisation de manifestations comme la fête des familles et la kermesse. Ils apportent également une aide logistique et humaine pour les moments de convivialité comme la fête antillaise.

#### **Les blouses roses – Beauséjour**

Les bénévoles des Blouses roses accompagnent et aident les résidents lors des animations. Ils secondent l'animateur lors des sorties ou sur les différents ateliers (jardinage...).

### Liste des associations (suite)

#### **Les petits frères des pauvres**

Les bénévoles des petits frères des Pauvres interviennent très régulièrement auprès de personnes âgées, notamment celles qui souffrent d'isolement en créant une relation de personne à personne, dans la confiance et la durée. Chaque semaine, ils leur rendent visite afin d'atténuer leur solitude. Les bénévoles organisent également, avec l'animateur, des sorties en groupe ou de manière individuelle.

#### **Visite des malades en milieu hospitalier (VMEH)**

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



## **Service social**

Le service social peut vous recevoir afin d'évaluer avec vous l'opportunité d'engager des démarches d'aide financière. Il se tient également à votre disposition pour toutes autres informations susceptibles de vous être utiles (démarches auprès de la MDPH...).

## **Cultes**

Un aumônier catholique de l'établissement est présent à la Seilleraye et à Beauséjour.

**→ Présence de l'aumônier :**

**La Seilleraye : jeudi et vendredi matin**

**Beauséjour : lundi et vendredi**

Une messe est célébrée à La Seilleraye au rez-de-chaussée du bâtiment et à Beauséjour dans la salle de culte.

**→ Célébration de la messe :**

**La Seilleraye : samedi à 10 h 15**

**Beauséjour : vendredi à 14 h**

Une visite de l'aumônier peut être effectuée dans les chambres pour les résidents qui le désirent. Il accueille également les familles qui le souhaitent.

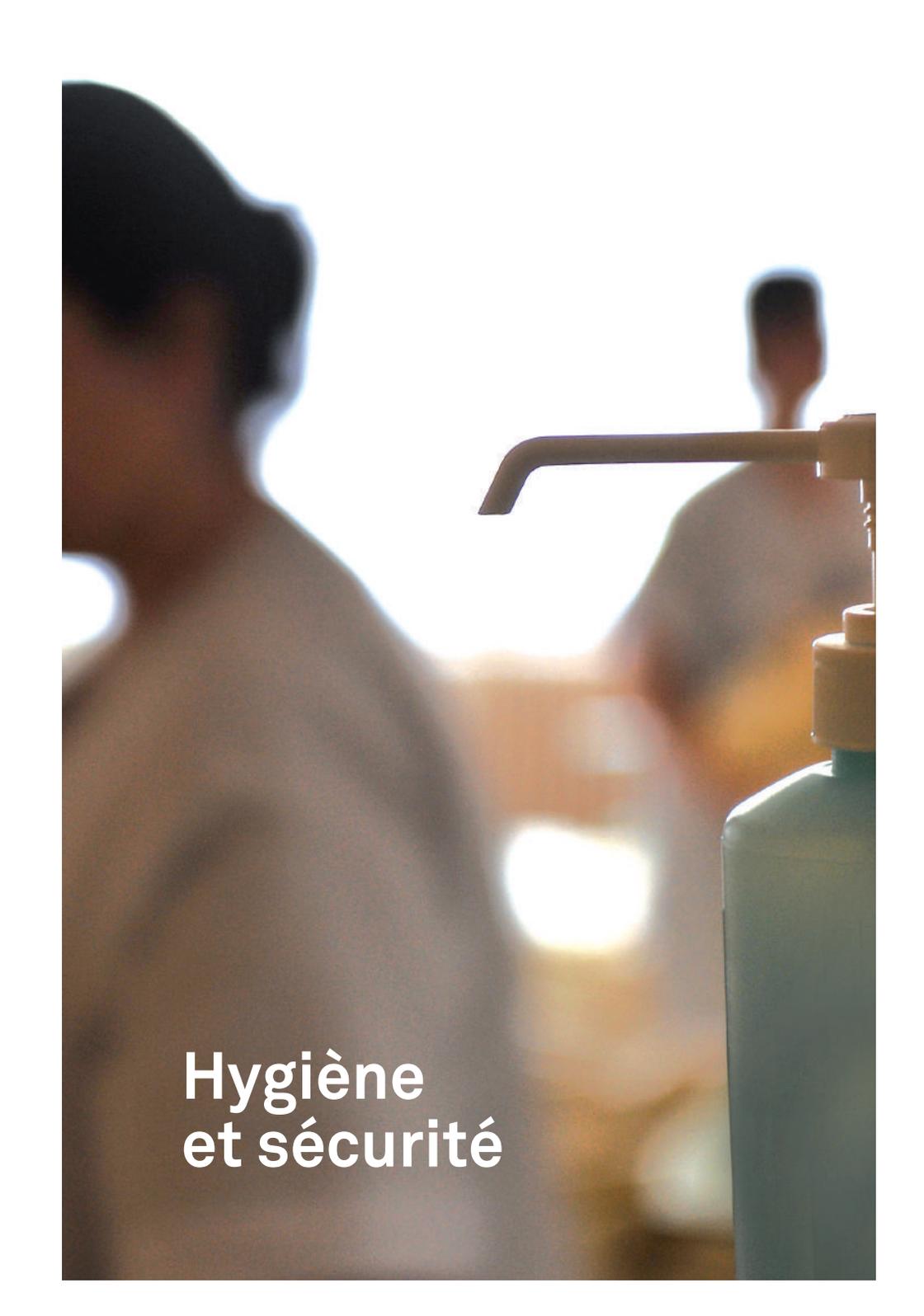
Pour la pratique de toute autre religion, vous pouvez vous s'adresser au cadre de santé de l'unité.

## **Soins palliatifs**

Une équipe mobile de soins palliatifs peut se rendre disponible pour apporter des conseils, statuer sur des décisions ou valider un traitement ou un soin adaptés à la fin de vie.

L'équipe se compose de médecin, d'infirmier, de psychologue spécialement formée. Elle se déplace sur demande de votre médecin habituel dans votre chambre et coopère à la mise en place des traitements nécessaires au soulagement de votre douleur.

L'équipe de soins palliatifs travaille avec l'entourage du résident et le réseau de santé Compas.

A blurred photograph of a person at a water fountain in a public restroom. The person is in the background, and the water fountain is in the middle ground. In the foreground, there is a bottle of hand sanitizer. The text "Hygiène et sécurité" is overlaid on the bottom left of the image.

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.



**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 :

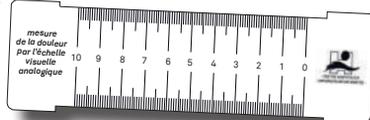
Exemples : les douleurs provoquées par les soins techniques ou les actes médicaux (piqûres, pansements, poses de sondes, de perfusion, retrait de drains...) ; les douleurs liées à un geste quotidien comme la toilette ou les mobilisations.

### → 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

## Évaluations interne et externe

La mise en œuvre des évaluations internes et externes des établissements et services sociaux et médico-sociaux constitue l'une des priorités de la loi 2002-2 rénovant l'action sociale et médico-sociale.

Cette dernière précise que les établissements et services sociaux et médico-sociaux « procèdent à l'évaluation de leurs activités et de la qualité des prestations qu'ils délivrent, au regard notamment de procédures, de références et de recommandations de bonnes pratiques professionnelles validées ou élaborées par l'Agence nationale de l'évaluation et de la qualité des établissements et services sociaux et médico-sociaux » (art. L.312-8 du CASF). Elle met les droits des usagers au premier plan des principes d'action par leur association à une prise en charge personnalisée et insiste sur la lisibilité et l'efficacité des interventions.

L'évaluation interne a été réalisée par l'établissement en 2013 et l'évaluation externe a été menée par un organisme extérieur agréé en avril 2014. Ces évaluations contribuent à améliorer en continu la qualité des prestations délivrées. Les résultats ont été communiqués à l'autorité ayant délivré l'autorisation d'activité.



# 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](http://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](http://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](http://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](http://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 hébergée ou hospitalisée dans un établissement de santé peut, si elle le souhaite, désigner une personne de confiance dans son entourage.*

## Pourquoi désigner une personne de confiance ?

Lors de votre séjour, le rôle de la personne de confiance est celui d'un accompagnateur. Elle vous aidera dans vos démarches, vous guidera dans certaines décisions sans jamais se substituer à votre volonté.

Il lui est aussi possible, si vous en faites la demande, d'assister aux entretiens médicaux ou aux consultations.

Dans l'hypothèse où votre état de santé ne vous permettrait plus de vous exprimer, l'équipe médicale s'adressera, en priorité, à votre personne de confiance. Celle-ci est considérée comme la plus à même de savoir quels auraient été vos souhaits, dans pareille situation.

→ La personne de confiance ne peut pas s'opposer aux choix des médecins, accéder à des informations que vous souhaitez garder confidentielles, prendre une décision ou donner un consentement à votre place et restreindre l'information qui est donnée à votre famille et à vos proches.

## Qui choisir comme personne de confiance ?

Il ne revient qu'à vous de désigner une personne de confiance parmi les membres de votre entourage (parent, ami, conjoint, médecin traitant...). Ce choix, nullement obligatoire, doit être le fruit d'une décision mûrement réfléchie. Sa mission ne sera effective que durant la période de votre séjour.

Vous êtes libre de revenir, à tout moment, sur votre décision et de demander, à un autre membre de votre entourage, d'assurer cette fonction.

## Quand et comment la désigner ?

Il vous est possible de désigner votre personne de confiance au moment de votre accueil dans l'établissement, puis tout au long de votre séjour.

Un formulaire disponible auprès du cadre de santé du service vous permettra de concrétiser votre demande. Celui-ci devra également être signé par votre personne de confiance.

# Directives anticipées

*Toute personne majeure peut, si elle le souhaite, faire une déclaration écrite appelée « directives anticipées » afin de préciser ses souhaits quant à sa fin de vie, prévoyant ainsi l'hypothèse où elle ne serait pas, à ce moment là, en capacité d'exprimer sa volonté.*

*Il est souvent difficile pour la famille ou les proches d'émettre un avis à la place de la personne. Grâce aux directives anticipées, les médecins savent ce que vous auriez souhaité même si vous êtes dans l'incapacité d'énoncer vous même vos choix.*

## Quel est le poids des ce directives dans la décision médicale ?

Dès lors que vous avez rédigé vos directives anticipées, le médecin référent doit en tenir compte, notamment dans une situation de limitation ou d'arrêt de traitement, surtout s'il y a prolongement artificiel de la vie.

L'équipe médicale prendra les décisions les plus adaptées à votre état de santé.

## Comment les formuler et à qui les confier ?

Elles doivent être écrites, datées et signées et comporter vos nom, prénom, date et lieu de naissance. Si vous êtes au moment de la rédaction conscient mais dans l'incapacité d'écrire, il vous suffit de demander de l'aide à deux témoins (votre personne de confiance si vous en avez une en fera partie).

Ces derniers les rédigeront pour vous et y joindront un document attestant de votre consentement. Ils signent en faisant état de leur identité. Ces directives peuvent être modifiées à tout moment.

Une fois cette rédaction faite, vous pouvez les confier au médecin qui vous prend en charge afin qu'elles soient jointes à votre dossier. Vous pouvez également décider de les confier à un proche ou à votre personne de confiance.

# Le don d'organes : 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 greffons disponibles.

Le don d'organe est gratuit et anonyme. Tout le monde peut faire don de ses organes et de ses tissus; il n'existe pas de limite d'âge. Cependant 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 et la fonctionnalité des organes. 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 du CHU de Nantes 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 autres.

Contactez 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 de fonctionnement

***Les huit points suivants, extraits du règlement de fonctionnement, 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 s'engage sur un projet personnalisé 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 des droits et liberté de la personne accueillie

## [Article 1<sup>er</sup>] Principe de non-discrimination

Dans le respect des conditions particulières de prise en charge et d'accompagnement, prévues par la loi, nul ne peut faire l'objet d'une discrimination à raison de son origine, notamment ethnique ou sociale, de son apparence physique, de ses caractéristiques génétiques, de son orientation sexuelle, de son handicap, de son âge, de ses opinions et convictions, notamment politiques ou religieuses, lors d'une prise en charge ou d'un accompagnement, social ou médico-social.

## [Article 2] Droit à une prise en charge ou à un accompagnement adapté

La personne doit se voir proposer une prise en charge ou un accompagnement, individualisé et le plus adapté possible à ses besoins, dans la continuité des interventions.

## [Article 3] Droit à l'information

La personne bénéficiaire de prestations ou de services a droit à une information claire, compréhensible et adaptée sur la prise en charge et l'accompagnement demandés ou dont elle bénéficie ainsi que sur ses droits et sur l'organisation et le fonctionnement de l'établissement, du service ou de la forme de prise en charge ou d'accompagnement. La personne doit également être informée sur les associations d'usagers oeuvrant dans le même domaine.

La personne a accès aux informations la concernant dans les conditions prévues par la loi ou la réglementation. La communication de ces informations ou documents par les personnes habilitées à les communiquer en vertu de la loi s'effectue avec un accompagnement adapté de nature psychologique, médicale, thérapeutique ou socio-éducative.

## **[Article 4] Principe du libre choix, du consentement éclairé et de la participation de la personne**

Dans le respect des dispositions légales, des décisions de justice ou des mesures de protection judiciaire ainsi que des décisions d'orientation :

1. La personne dispose du libre choix entre les prestations adaptées qui lui sont offertes soit dans le cadre d'un service à son domicile, soit dans le cadre de son admission dans un établissement ou service, soit dans le cadre de tout mode d'accompagnement ou de prise en charge ;
2. Le consentement éclairé de la personne doit être recherché en l'informant, par tous les moyens adaptés à sa situation, des conditions et conséquences de la prise en charge et de l'accompagnement et en veillant à sa compréhension.
3. Le droit à la participation directe, ou avec l'aide de son représentant légal, à la conception et à la mise en oeuvre du projet d'accueil et d'accompagnement qui la concerne lui est garanti.

Lorsque l'expression par la personne d'un choix ou d'un consentement éclairé n'est pas possible en raison de son jeune âge, ce choix ou ce consentement est exercé par la famille ou le représentant légal auprès de l'établissement, du service ou dans le cadre des autres formes de prise en charge et d'accompagnement. Ce choix ou ce consentement est également effectué par le représentant légal lorsque l'état de la personne ne lui permet pas de l'exercer directement. Pour ce qui concerne les prestations de soins délivrées par les établissements ou services médico-sociaux, la personne bénéficie des conditions d'expression et de représentation qui figurent au code de la santé publique.

La personne peut être accompagnée de la personne de son choix lors des démarches nécessitées par la prise en charge ou l'accompagnement.

## **[Article 5] Droit à la renonciation**

La personne peut à tout moment renoncer par écrit aux prestations dont elle bénéficie ou en demander le changement dans les conditions de capacités, d'écoute et d'expression ainsi que de communication prévues par la présente charte, dans le respect des décisions de justice ou mesures de protection judiciaire, des décisions d'orientation et des procédures de révision existantes en ces domaines.

## **[Article 6] Droit au respect des liens familiaux**

La prise en charge ou l'accompagnement doit favoriser le maintien des liens familiaux et tendre à éviter la séparation des familles ou des fratries prises en charge, dans le respect des souhaits de la personne, de la nature de la prestation dont elle bénéficie et des décisions de justice. En particulier, les établissements et les services assurant l'accueil et la prise en charge ou l'accompagnement des mineurs, des jeunes majeurs ou des personnes et familles en difficultés ou en situation de détresse prennent, en relation avec les autorités publiques compétentes et les autres intervenants, toute mesure utile à cette fin.

Dans le respect du projet d'accueil et d'accompagnement individualisé et du souhait de la personne, la participation de la famille aux activités de la vie quotidienne est favorisée.

## **[Article 7] Droit à la protection**

Il est garanti à la personne comme à ses représentants légaux et à sa famille, par l'ensemble des personnels ou personnes réalisant une prise en charge ou un accompagnement, le respect de la confidentialité des informations la concernant dans le cadre des lois existantes.

Il lui est également garanti le droit à la protection, le droit à la sécurité, y compris sanitaire et alimentaire, le droit à la santé et aux soins, le droit à un suivi médical adapté.

## **[Article 8] Droit à l'autonomie**

Dans les limites définies dans le cadre de la réalisation de sa prise en charge ou de son accompagnement et sous réserve des décisions de justice, des obligations contractuelles ou liées à la prestation dont elle bénéficie et des mesures de tutelle ou de curatelle renforcée, il est garanti à la personne la possibilité de circuler librement. A cet égard, les relations avec la société, les visites dans l'institution, à l'extérieur de celle-ci, sont favorisées.

Dans les mêmes limites et sous les mêmes réserves, la personne résidente peut, pendant la durée de son séjour, conserver des biens, effets et objets personnels et, lorsqu'elle est majeure, disposer de son patrimoine et de ses revenus.

### **[Article 9] Principe de prévention et de soutien**

Les conséquences affectives et sociales qui peuvent résulter de la prise en charge ou de l'accompagnement doivent être prises en considération. Il doit en être tenu compte dans les objectifs individuels de prise en charge et d'accompagnement.

Le rôle des familles, des représentants légaux ou des proches qui entourent de leurs soins la personne accueillie doit être facilité avec son accord par l'institution, dans le respect du projet d'accueil et d'accompagnement individualisé et des décisions de justice.

Les moments de fin de vie doivent faire l'objet de soins, d'assistance et de soutien adaptés dans le respect des pratiques religieuses ou confessionnelles et convictions tant de la personne que de ses proches ou représentants.

### **[Article 10] - Droit à l'exercice des droits civiques attribués à la personne accueillie**

L'exercice effectif de la totalité des droits civiques attribués aux personnes accueillies et des libertés individuelles est facilité par l'institution, qui prend à cet effet toutes mesures utiles dans le respect, si nécessaire, des décisions de justice.

### **[Article 11] - Droit à la pratique religieuse**

Les conditions de la pratique religieuse, y compris la visite de représentants des différentes confessions, doivent être facilitées, sans que celles-ci puissent faire obstacle aux missions des établissements ou services. Les personnels et les bénéficiaires s'obligent à un respect mutuel des croyances, convictions et opinions. Ce droit à la pratique religieuse s'exerce dans le respect de la liberté d'autrui et sous réserve que son exercice ne trouble pas le fonctionnement normal des établissements et services.

### **[Article 12] - Respect de la dignité de la personne et de son intimité**

Le respect de la dignité et de l'intégrité de la personne est garanti. Hors la nécessité exclusive et objective de la réalisation de la prise en charge ou de l'accompagnement, le droit à l'intimité doit être préservé.

# 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.

# Numéros de téléphones utiles

## Beauséjour

**Accueil : 02 40 16 33 60**

→ **Les cadres de santé :**

Unité d'hébergement renforcé (UHR)

Unité cognitivocomportementale (UCC)

**Tél. 02 40 16 33 66**

Établissement d'hébergement pour personnes âgées dépendantes

Unité de soins de longue durée (USLDR)

**Tél. 02 40 16 33 78**

→ **Salles de soins :**

Unité d'hébergement renforcé (UHR)

**Tél. 02 40 16 33 77**

Unité cognitivocomportementale (UCC)

**Tél. 02 40 16 33 82**

Établissement d'hébergement pour personnes âgées dépendantes

**Tél. 02 40 16 33 60**

## La Seilleraye

**Accueil : 02 40 18 90 02**

→ **Les cadres de santé :**

1<sup>er</sup> étage et pôle d'activités et de soins adaptés (Pasa) **Tél. 02 40 18 90 37**

2<sup>e</sup> étage **Tél. 02 40 18 90 44**

3<sup>e</sup> étage **Tél. 02 40 18 90 51**

→ **Salle de soins**

1<sup>er</sup> étage **Tél. 02 40 18 90 38**

2<sup>e</sup> étage **Tél. 02 40 18 90 45**

3<sup>e</sup> étage **Tél. 02 40 18 90 52**

## CHU

- Standard du CHU : 02 40 08 33 33
- Maison Pirmil : 02 40 84 62 46
- 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 Jalrav (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
- Centre régional de lutte contre le cancer (CRLCC) : 02 40 67 99 00
- Conseil général 44 : 02 51 17 23 97
- Direction générale adjointe de la solidarité, pôle personnes âgées – personnes handi-capées, allocation personnalisée d'autonomie  
3 rue Marguerite-Thibert – 44000 Nantes  
[www.cg44.fr](http://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

## Mieux s'informer

- Ministère de la Santé : [www.sante.gouv.fr](http://www.sante.gouv.fr)  
Calculer vous-même si vous avez droit aux aides : [www.calcul-allocation-facile.com](http://www.calcul-allocation-facile.com)  
ou [www.caf.fr](http://www.caf.fr)
- Information, conseil, orientation et évaluation sur le soutien à domicile et les établissements pour personnes âgées : [www.nantesentourage-clic.nantes.fr](http://www.nantesentourage-clic.nantes.fr)
- Association francealzheimers : [www.francealzheimers.org](http://www.francealzheimers.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](http://www.agevillage.com)  
Espace particulier/famille/tutelle et curatelle : [www.service-public.fr](http://www.service-public.fr)

**→ [www.chu-nantes.fr](http://www.chu-nantes.fr) : le site internet du CHU**

**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](http://www.chu-nantes.fr)