

Innovation

Equipes soignantes

Prise en charge

Patient

Coordination

Médecins spécialistes

Services

Choix

Consultations

Qualité des soins

Etablissement de soins
médicaux et de réadaptation
de **la Chimotaie**

mgen 

GRUPE **vyv**



SOMMAIRE

1. MOT DU DIRECTEUR	3
1. L'ETABLISSEMENT	4
1.1. HISTORIQUE ET POSITIONNEMENT SUR LE TERRITOIRE.....	4
1.2. OFFRE DE SOINS.....	5
1.3. LE PERSONNEL.....	8
1.4. VOTRE SEJOUR	9
1.5. LA SECURITE DES BIENS ET DES PERSONNES	15
2. LES SERVICES A VOTRE DISPOSITION	17
2.1. LES REPAS.....	17
2.2. LE COURRIER	18
2.3. LE LINGE	18
2.4. LES MOYENS MULTIMEDIAS	19
2.5. DEPOTS ET RETRAITS DE VALEURS.....	20
2.6. L'ANIMATION SOCIOCULTURELLE.....	20
2.7. AUTRES SERVICES ET PRESTATIONS A VOTRE CHARGE	21
3. LES DROITS ET OBLIGATIONS DU PATIENT	22
3.1. ANONYMAT – CONFIDENTIALITE	22
3.2. DROIT D'ACCES AU DOSSIER MEDICAL	22
3.3. PROTECTION DE VOS DONNEES PERSONNELLES ET DE SANTE	23
3.4. VOTRE SECURITE DANS NOS LOCAUX.....	26
4. PROTECTION JURIDIQUE DES MAJEURS PROTEGES	27
5. LA DESIGNATION DE LA PERSONNE DE CONFIANCE	27
6. LES DIRECTIVES ANTICIPEES.....	29
7. DROITS DES MALADES EN FIN DE VIE.....	30
8. LA COMMISSION DES USAGERS (CDU)	31
9. LA COMMISSION REGIONALE DE CONCILIATION ET D'INDEMNISATION (CRCI)	32
10. QUESTIONNAIRE DE SATISFACTION GLOBALE	33

1. MOT DU DIRECTEUR

Madame, Monsieur,
Cher patient,

L'ensemble du personnel de l'établissement « LA CHIMOTAIE » se joint à moi pour vous souhaiter, la bienvenue.

Chacun de nous est au quotidien pleinement mobilisé et à votre disposition pour répondre au mieux à vos besoins et attentes.

Avec votre accord et votre soutien, tout sera mis en œuvre pour vous apporter le meilleur accompagnement possible et vous faire bénéficier des soins dont vous pourriez avoir nécessité.

Ce livret d'accueil vous est remis afin de vous guider au sein de la structure, d'appréhender les organisations interne et de faciliter votre intégration dans notre établissement.

Si vous aviez la moindre question, n'hésitez aucunement à nous solliciter.

Pour l'ensemble du personnel de la Chimotaie.

Bien respectueusement à vous,

Le Directeur,



1. L'ETABLISSEMENT

1.1. HISTORIQUE ET POSITIONNEMENT SUR LE TERRITOIRE

A l'origine, c'est-à-dire dans les années 1920- 1925 une demoiselle Chimot, compagne d'un riche industriel propriétaire d'une usine à Hucheloup (lieu-dit de Cugand), eut l'idée de faire construire une demeure comme il en existait à La Baule, station qu'elle fréquentait.

De style néo-normand, cette villa dénommée la « Résidence » fût implantée dans un parc de vingt-deux hectares, en bordure de la Sèvre Nantaise. La propriété prit le nom de sa créatrice : LA CHIMOTAIE.

Quelques décennies plus tard, la MGEN qui cherche un site pour y implanter un établissement dans l'ouest de la France, achète le domaine et héberge dès le 6 juillet 1964 les premiers pensionnaires à la « Résidence ».

En 1966, la Mutuelle décide d'implanter un centre gériatrique, autorisé par arrêté ministériel en date du 4 janvier 1968. Cet ensemble est mis en chantier et le nouvel établissement accueille ses premiers résidents (secteur maison de retraite) à la fin de l'année 1970, suivis des premiers patients de la section gériatrie en 1972 (secteur sanitaire).

Cette bivalence est toujours d'actualité depuis la création de cette nouvelle structure.

La Chimotaie appartient au territoire de santé constitué par le département de la Vendée mais sa position géographique qui la place au carrefour de trois départements (Vendée, Maine et Loire et Loire Atlantique) justifie l'origine pluri-départementale de nos usagers.



1.2. OFFRE DE SOINS

1.2.1. La Chimotaie aujourd'hui

Elle se compose :

- **D'un secteur Sanitaire : Etablissement de Soins Médicaux et de Réadaptation (S.M.R)**

106 lits de soins médicaux et de réadaptation en hospitalisation complète adultes :

- 30 lits à orientation rééducation ou réadaptation
- 35 lits à orientation oncologique intégrant 13 lits identifiés de soins palliatifs
- 41 lits à orientation soins médicaux et de réadaptation polyvalents

5 places d'Hôpital de Jour, en hospitalisation à temps partiel adulte.

Notre établissement a été certifié par la Haute Autorité de Santé (HAS) en Version « V.2020 » en Juillet 2023



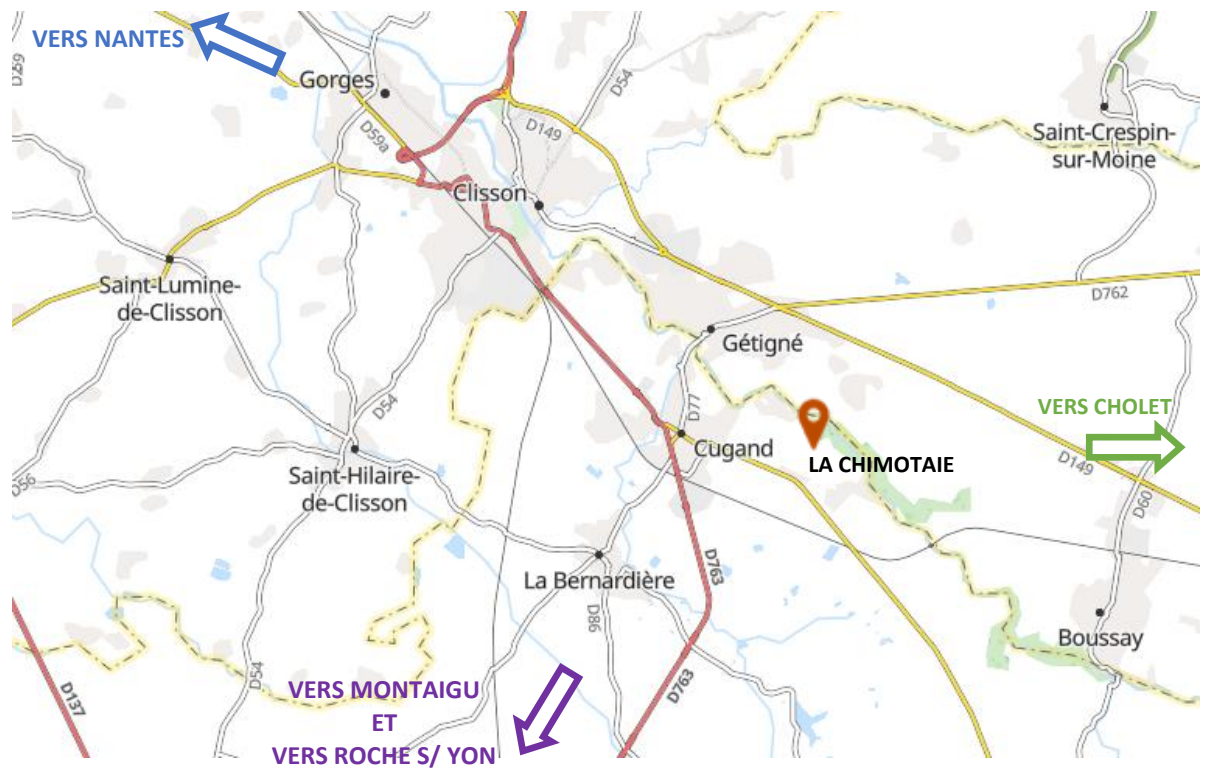
- **Et d'un secteur Médico-Social : Etablissement d'Hébergement pour Personnes Agées Dépendantes (EHPAD)**
- 83 places autorisées dont
 - 4 places d'hébergement temporaire
 - 14 places en Unité de Vie Sécurisée (UVS)

L'EHPAD a validé son évaluation externe en septembre 2024 réalisée par l'organisme 4AS.

Notre établissement a le statut d'Etablissement de Santé Privé d'Intérêt Collectif (ESPIC). A ce titre, il garantit l'accès aux personnes en situation de précarité sociale.

Les personnes qui ne peuvent justifier d'une prise en charge par l'assurance maladie ou l'aide médicale de l'Etat sont prises en charge au sein de l'établissement pour des soins dont l'absence mettrait en jeu le pronostic vital ou pourrait conduire à une altération grave et durable de l'état de santé de la personne.

1.2.2. Sa situation géographique



Distances principales

- Montaigu 13 kms
- Cholet 33 kms
- Nantes 35 kms
- La Roche s/Yon 53 kms

Par la route : Arrivée à Cugand, prendre la direction « Les Herbiers-La Bruffière ». La Chimotaie est à 2 kms du centre-ville de Cugand (fléchage à partir du bourg de Cugand).

Autres Moyens d'accès

- Gare TGV de Nantes puis de Nantes se rendre à Clisson par le train (TER)
- Puis de la Gare de Clisson se rendre vers Cugand – Taxi ou Bus.
- Aéroport de Nantes- Atlantique puis taxi vers Cugand.

1.2.1. Organisation de l'établissement

AU	SERVICES	
Rez de jardin	8 chambres réservées à l'EHPAD	
Rez de chaussée	<ul style="list-style-type: none"> - Standard - Accueil principal des établissements (SMR et EHPAD). - Boutique et Salon de coiffure. 	
1^{er} étage	<ul style="list-style-type: none"> - Direction Etablissement - Services Administratifs (RH et Comptabilité) - Service Qualité-Gestion des Risques - Encadrant de proximité du SMR 1 - Service Social - Service Diététique-Nutrition - Secrétariat médical du SMR 1 - Salle de spectacles « Louis Lumière » - Bibliothèque - Restaurant Patients/Résidents : « L'Auberge'in » - Salon des invités « Tea'Salon » - Plateau Technique de Rééducation et de Réadaptation - Bassin de Balnéothérapie 	<p>Unité DE VINCI CH 118 à 147</p> <p>Unité MATISSE CH 148 à 170</p> <p>Unité RENOIR CH 101 à 116</p>
2^{ème} étage	<p>Bureaux des médecins et des psychologues</p> <p>Cadre de santé</p> <p>Encadrant de proximité SMR 2</p> <p>Secrétariat Médical SMR 2</p> <p>Pharmacie à usage interne</p> <p>Salon des familles</p>	<p>Unité CEZANNE CH 201 à 205 CH 217 à 235</p> <p>Unité MONNET CH 236 à 251</p>
3^{ème} étage	Cet étage est réservé à l'EHPAD	



1.3. LE PERSONNEL

1.3.1. Une équipe spécialisée pluridisciplinaire

L'ensemble de l'équipe pluridisciplinaire est à l'écoute des besoins des patients :

Les médecins : spécialisés en rééducation, oncologie, douleur, soins palliatifs, gériatrie.

Le cadre de santé et les encadrants de proximité : assurent l'encadrement des personnels de soins et la gestion des services de soins. Ce sont vos interlocuteurs privilégiés.

Les professionnels de rééducation et de réadaptation : kinésithérapeutes, ergothérapeutes, enseignants en activités physiques adaptés (EAPA), orthophonistes.

Les professionnels des unités de soins : infirmiers, aides-soignants et agents de soins, ils vous accompagnent tout au long de votre séjour, n'hésitez pas à les solliciter en tant que de besoin.

Les autres professionnels de santé ou assimilés : pharmaciens, préparateurs en pharmacie, psychologues, diététiciennes, assistantes de service social.

Les professionnels administratifs : ressources humaines, comptabilité, qualité/gestion des risques, accueil, secrétariats médicaux.

Les professionnels en charge de la logistique et de la technique : restauration, lingerie et maintenance, entretien.

Les bénévoles : interviennent dans le service à orientation oncologie – soins palliatifs de manière coordonnée avec l'équipe soignante. Ils sont identifiables par leur badge.

Vous pouvez obtenir la liste et les coordonnées des associations de bénévoles ayant conclu une convention avec l'établissement auprès du service Accueil (au rez-de-chaussée).



1.3.2. L'identification des professionnels

Chaque professionnel de santé est identifiable par la couleur de sa tenue professionnelle sur laquelle sont inscrits son nom, prénom et sa fonction :

- **Blanc** : les infirmiers, les médecins, pharmaciens, les diététiciennes, les psychologues, les assistantes sociales et les préparateurs en pharmacie.
- **Rose** : les aides-soignants
- **Violet** : les agents de soins et de bionettoyage
- **Vert** : les kinésithérapeutes, les ergothérapeutes, les orthophonistes, les enseignants en activités physiques adaptées (EAPA).

Les autres professionnels disposent d'un badge d'identification permettant de garantir leur appartenance à l'établissement : professionnels administratifs, techniques, logistiques et de restauration.

Toute personne qui entre dans votre chambre doit se présenter et expliquer sa fonction et les raisons de sa venue dans votre chambre.

1.4. VOTRE SEJOUR

1.4.1. Formalités administratives

Les formalités administratives relatives à votre séjour (admission, sortie...) se feront directement **dans votre chambre par une des secrétaires médicales.**

Les horaires d'ouverture de l'accueil principal sont les suivants :

- De 8h30 à 12h15 et de 13h15 à 17h00 du lundi au samedi

L'établissement ferme ses portes à 19h30.

*En cas de situation particulière les horaires peuvent être modifiés
(Crise sanitaire, plan Vigipirate notamment).*

Lors de votre admission, il vous sera demandé de bien vouloir présenter une pièce nationale d'identité (en cours de validité), votre carte d'assuré social et votre carte d'assurance complémentaire (mutuelle). Toutes ces mesures visent à assurer votre sécurité tout au long de votre prise en charge et contribuent à garantir les règles d'identitovigilance.

En cas de besoin de renseignements pratiques, vous pouvez joindre depuis votre chambre, les agents d'accueil en composant le « 9 » sur votre poste téléphonique.

Les informations concernant le montant, la prise en charge et les règlements des frais de séjour vous seront communiquées par le service facturation.

Pour les règlements des factures au moment de votre départ et/ou en cours de séjour, vous pouvez vous présenter à l'accueil de l'établissement. **Notre établissement accepte les règlements par carte bancaire.**



Au service social (1er étage)

Les assistantes de service social de l'établissement sont à la disposition des patients et de leur famille, pour les aider à résoudre leurs difficultés personnelles, familiales, administratives ou matérielles, résultant de leur hospitalisation.

- Pour les démarches administratives (*prise en charge, demande d'ordre social, etc.*)
- Pour l'organisation de la sortie (*retour au domicile, entrée en EHPAD ou autre structure*)

**Elles peuvent vous rencontrer sur RDV dans leur bureau ou dans votre chambre
Tél : 02.51.45.68.16 ou 6816 depuis votre chambre**

1.4.2. Votre chambre

L'établissement est composé de chambres individuelles et de chambres doubles. L'attribution dépendra :

- De votre souhait initial,
- Des disponibilités effectives au moment de votre séjour,
- Et de votre couverture de prise en charge par votre organisme complémentaire.

En cas de non prise en charge et/ou de prise en charge partielle par votre mutuelle, vous devrez régler le forfait chambre particulière, selon les tarifs en vigueur.

Toutes les chambres sont équipées d'un système d'appel d'urgence (sonnette) que vous pourrez actionner pour être mis en contact avec un professionnel soignant.

Votre appel sera aussitôt signalé sur son mobile « DECT » et vous serez mis en relation dans les plus brefs délais via l'interphonie.



Photo d'une des chambres rénovées.

1.4.3. Votre prise en charge

A votre entrée, un **bracelet d'identification** vous sera remis. Ce bracelet a été mis en place dans le cadre d'une politique liée à l'identitovigilance et nous permet de prévenir les erreurs d'identité entre patients.

Au cours de votre séjour dans l'établissement, votre prise en charge se traduit par :

- **La visite régulière du médecin,**
- **Les soins prodigués qui vous sont nécessaires et un suivi quotidien,**
- **Et, le cas échéant les rendez-vous de kinésithérapie, d'ergothérapie, autres.**

Votre présence et active participation à ces prises en charge est **impérative pour vous-même puisque ces soins sont avant tout prescrits par le médecin qui assure votre suivi.** Votre présence et ponctualité à ces rendez-vous est donc essentielle. Merci en conséquence de bien vouloir prévoir tout autre nécessité de rendez-vous éventuel (*animation, visite, sortie, RDV coiffeur, Etc...*) en dehors des horaires fixés pour vos prises en charge indispensables.

Dans le service où vous êtes hospitalisé, vos interlocuteurs privilégiés sont les personnels soignants (infirmiers ou aides-soignants) que vous pouvez joindre à tout moment par le dispositif d'appel de votre chambre (*situé à la tête de votre lit ou dans la salle de bain*).

Les médecins de notre établissement s'attachent à être à votre écoute et ils se tiennent à votre disposition pour répondre à d'éventuelles questions ou problématiques. N'hésitez pas à faire appel à eux en sollicitant un rendez-vous via l'infirmière du service ou directement auprès d'eux lors de la visite en chambre. De même, les membres de votre famille et/ou vos proches peuvent demander à être reçus, en prenant rendez-vous auprès du secrétariat médical de votre service.

Au cours de votre séjour, vous pouvez être confronté à des patients ou résidents désorientés, nous vous remercions dans ce cas de votre compréhension et de votre indulgence.

1.4.4. Les transports sanitaires au cours de votre séjour

Durant votre séjour, vous pouvez être amené(e) à vous rendre en consultation dans un autre établissement et/ou être hospitalisé(e). Les transports à la charge de l'établissement seront assurés par notre prestataire. Dans certains cas, et conformément aux directives de l'Assurance Maladie, le prestataire peut être amené à prendre en charge dans le même véhicule un autre patient.

Toutefois, vous avez le **libre choix** de votre transporteur et si vous optez pour un autre prestataire, dans ce cas le transport sera à votre charge. Afin qu'il n'y ait pas de malentendu, vous serez amené(e) à renseigner le formulaire confirmant votre choix auprès du secrétariat médical. Une liste non exhaustive de quelques transporteurs de la région est à votre disposition au secrétariat médical.

Patient

Qualité des soins

1.4.5. Les autorisations d'absence au cours de votre séjour

Les demandes d'autorisation d'absence doivent être transmises au minimum 48 heures à l'avance. Vous devez en faire la demande auprès du Secrétariat Médical.

Des absences de 24H peuvent être autorisées par le Directeur (*Article R 112 56 du code de la santé publique*) avec les réserves suivantes :

- **Deux semaines de présence minimum au sein de l'établissement,**
- **Avis favorable du médecin,**
- **Retour dans l'établissement avant 19h30.**

Pendant votre absence la responsabilité de l'établissement ne saurait être engagée en cas d'accident pour vous-même, ni pour ceux que vous pourriez causer à un tiers.

Il en va de même pour les retours au-delà de l'horaire indiqué sur le document de sortie ou de permission.

NB : Tout patient désirant s'absenter même pour quelques heures, doit informer le secrétariat médical ou l'infirmier du service (*en dehors des heures d'ouverture du secrétariat médical*) et remplir une demande d'autorisation de sortie écrite dans les mêmes conditions que celles décrites ci-dessus, pour décision.

Votre clef de chambre doit être impérativement remise aux professionnels du service lors de votre absence occasionnelle à l'extérieur (hormis si vous vous rendez dans le parc de la résidence).



1.4.6. Les visites

Vous êtes dans un établissement de soins, entouré de patients fragiles et/ou de personnes âgées plus ou moins dépendantes.

Si vous recevez des visiteurs, veillez à ce qu'ils soient discrets et respectent la tranquillité d'autrui. Pour leur sécurité, la visite des enfants âgés de moins de 15 ans est fortement déconseillée. **Les visites sont uniquement possible l'après-midi**, des dérogations exceptionnelles peuvent toutefois être accordées, se renseigner auprès de la cadre de santé.

1.4.7. L'accueil des accompagnants et visiteurs

Des salons dédiés aux familles sont disponibles sur chaque étage.

Les visiteurs peuvent prendre leurs repas avec vous en salle à manger "invités" dans la limite des places disponibles. La capacité étant limitée, il est donc recommandé de **réserver longtemps à l'avance**, auprès de la réception. Ces prestations font l'objet d'une facturation (voir tarifs joints).

Le déjeuner est servi à 12 h 15 et le dîner à 18 h 45.

Nous sommes contraints de respecter les horaires de travail du personnel. En conséquence, nous n'acceptons aucune dérogation à ces horaires de repas. **Veillez le faire savoir à vos convives, afin qu'ils prennent leurs dispositions.**

Patient

Qualité des soins

1.4.8. Votre départ

La durée de votre séjour est fonction de votre état de santé. Votre date de départ sera fixée par le médecin de l'établissement et votre sortie préparée par l'équipe pluridisciplinaire.

Vous serez alors contacté(e) :

- Par le **Secrétariat Médical** quelques jours avant votre départ, afin qu'il puisse vous confirmer votre date exacte de départ, et qu'il puisse préparer avec vous les modalités de votre retour (*réservation de transport, demande d'entente préalable si vous habitez à plus de 150 kms*).
- Par le **service Accueil** le jour de votre départ, pour le règlement des frais de séjour restant à votre charge (*forfait journalier, chambre particulière, téléphone, location télévision, repas visiteur ...*). Un bulletin de sortie vous sera remis.

La clé doit être laissée sur la porte de la chambre au moment de votre départ.

Si vous souhaitez partir plus tard que l'horaire qui vous a été indiqué, vous pourrez déposer vos bagages à la réception et vous installer dans un des salons dédiés aux familles.

Les documents médicaux vous seront remis :

- Soit dans votre chambre
- Soit au secrétariat médical

L'équipe soignante vous remet une ordonnance de sortie adaptée à votre état de santé. Votre traitement peut être différent de celui que vous preniez avant l'hospitalisation. N'hésitez pas à poser des questions sur les nouveaux médicaments prescrits et sur ceux qui ont été arrêtés. Si votre traitement personnel vous a été retiré à votre arrivée, il vous sera restitués le jour de votre départ.

IMPORTANT : Il est strictement interdit de verser des pourboires au personnel.

1.4.9. Le téléphone portable

Toute personne porteuse d'un **téléphone portable** devra, dès son entrée dans l'établissement, le mettre sur la position « **silencieux** », **dans le souci du respect de la tranquillité de chacun les appels doivent être passés avec tact et discrétion.**

1.4.10. Le tabac et cigarette électronique

Conformément aux dispositions du décret 2006-1386 du 15 novembre 2006, **il est interdit de fumer et de vapoter dans les locaux** de l'établissement. Cette **interdiction concerne également les chambres avec balcon** afin d'éviter toute nuisance aux patients occupant les chambres voisines.



1.4.11. Les boissons alcoolisées

Patient

Qualité des soins

L'introduction de boissons alcoolisées dans l'établissement est rigoureusement interdite, aucune dérogation n'est possible.

1.4.12. La boutique

Vous trouverez au service Accueil (rez-de-chaussée) : timbres, cartes postales, produits de toilette, friandises, etc.

Heures d'ouverture : Du lundi au Vendredi (horaires affichés à l'Accueil)

1.4.13. Les distributeurs de boissons

Afin de partager un moment de convivialité et de détente, vous avez à votre disposition un **distributeur de boissons froides et chaudes** au rez-de-chaussée, dans le hall d'accueil.

1.4.14. Les cultes

L'établissement est laïque. Vous êtes libre de pratiquer le culte de votre choix. Vous pouvez prendre contact avec les représentants, qui pourront à votre demande, vous rendre visite.

Le service accueil se tient à votre disposition pour vous renseigner sur les coordonnées des ministres des cultes. Toutefois, cette liberté est strictement individuelle et ne peut donner lieu à manifestations et célébrations collectives à l'intérieur ou dans l'enceinte de l'établissement.

1.4.15. La propreté et l'hygiène des locaux

Il est recommandé aux patients de concourir spontanément à la bonne tenue des chambres et des autres locaux. Toute dégradation grave impliquerait l'estimation d'une indemnité à votre charge. Afin de respecter la propreté des lieux dans les locaux et à l'extérieur de l'établissement : utilisez les corbeilles disposées à cet effet.

La propreté de l'établissement est l'affaire de tous.

1.4.16. Les problèmes techniques

Ils doivent être signalés au personnel soignant qui transmettra votre demande. Les ouvriers de maintenance interviennent dans les meilleurs délais.

Vous pouvez également appeler la réception en faisant le « 9 », l'agent d'accueil vous renseignera.

Patient

Qualité des soins

1.4.17. Autres informations

La tenue vestimentaire des patients :

- Les patients doivent circuler dans l'établissement dans une tenue vestimentaire correcte.

L'utilisation de votre véhicule personnel est fortement déconseillée pendant votre séjour.

1.4.18. La démarche « développement durable » à la Chimotaie



ATTITUDES Eco-responsables



PATIENS/RESIDENTS - VISITEURS

Vos suggestions sont les bienvenues pour nous aider dans notre démarche de développement durable.

(à formuler sur le questionnaire de sortie ou auprès de la personne chargée de la relation avec les usagers 1er étage - Bureau Qualité)

ECOLOGY
Think green

DECHETS

L'établissement procède à un tri sélectif des déchets, vous pouvez différencier :

- Journaux, magazines, verres, papier, contenant plastique...
-> à remettre aux professionnels qui se chargeront leur évacuation
- Autres déchets (papier essuie mains, coton, plastique et tout autre déchets non recyclable)
-> dans la poubelle uniquement.



LINGE

Le saviez-vous ?

Pour un même nombre d'utilisation, un sèche linge consomme plus de 3 fois plus qu'un lave-linge (soit 480KWh/an contre 169).



Merci de respecter le linge mis à votre disposition ainsi que son rythme de changement, ainsi vous nous aidez à gérer au mieux :

- Notre organisation
- Nos consommations d'eau, d'électricité et de produits lessiviels.



CHAUFFAGE

Le saviez-vous ?

Une température d'environ 18°C est favorable à l'endormissement et à une bonne nuit de sommeil. Baisser la température du chauffage de 1°C représente 10% de consommation énergétique en moins.



ELECTRICITE

Je veille à la bonne utilisation des appareils électriques, ce qui permet 10% d'économie :

- Quand je quitte ma chambre ou une autre pièce -> je n'oublie pas d'éteindre les lumières et la télévision
- Quand il fait jour -> j'évite d'allumer



EAU

Je veille à la bonne consommation d'eau :

- Quand je me lave les mains, dents
- Quand je fais ma toilette...

Je signale toute fuite d'eau.



Le saviez-vous ?

Laisser couler l'eau pendant le temps du brossage des dents (3 min) représente une perte d'eau de 36 litres (soit 24 bouteilles de 1,5L)

TRANSPORT

Le saviez-vous ?

1.5. Avoir une conduite souple à allure modérée permet d'économiser jusqu'à 40% de carburant.

Nos véhicules sont entretenus régulièrement, les conducteurs sont sensibilisés.



Patient

Qualité des soins

mgen

GRUPE VYV

Pendant votre séjour, vous découvrez une personne en difficulté ou en danger, vous êtes témoin d'une situation à risque (*incendie, vol, chute, malaise, ...*) **VOUS ALERTEZ** les professionnels :

- En utilisant « **l'appel malade** »
- En appelant le standard en composant le « **9** »

Vous ne devez pas entrer dans les salles de soins et le plateau technique (*salle de kinésithérapie/ergothérapie/balnéothérapie*) sans y être invités, ni dans les locaux techniques et les bureaux.

1.5.1. Conduite à tenir dans l'environnement proche de l'établissement

Vous pouvez bénéficier de l'environnement proche de l'Etablissement. Toutefois, pour des raisons de sécurité : Nous vous recommandons de ne pas vous éloigner seul(e), afin que l'établissement puisse être prévenu en cas de difficulté.

1.5.2. Conduite à tenir en cas de chute

Malgré la vigilance du personnel, les patients ou les visiteurs peuvent être victimes de chute.

**Si vous êtes témoin d'une chute,
Vous devez avertir immédiatement l'équipe soignante.**

1.5.3 Conduite à tenir en cas d'incendie

L'ensemble de l'établissement est couvert par des détecteurs incendie reliés à une centrale d'alarme incendie. Des consignes de sécurité et des plans d'évacuation sont affichés à proximité de chaque issue et à tous les étages.

En cas d'incendie :

- Gardez votre calme
- Prévenez le personnel de l'étage ou donnez l'alerte avec l'appel malade de votre chambre.
- Restez dans votre chambre, fermez la porte et attendez les consignes du personnel.
- En cas de fumée importante, respirez près du sol, l'air y est plus frais.
- En cas d'évacuation, suivez les ordres donnés par le personnel. Celui-ci est formé aux exercices d'évacuation.
- N'utilisez pas les ascenseurs

EXERCICE INCENDIE : Périodiquement l'établissement procède à des contrôles de parfait fonctionnement de ces installations. Vous pouvez donc être sollicité et devoir appliquer et respecter les consignes incendie qui vous seraient alors formulées. Nous vous remercions par avance de votre diligence en la matière.

1.5.4 Conduite à tenir pour la prévention des vols et/ou la dégradation des biens, équipements ou appareils

Comme dans tout établissement de santé, les nombreuses allées et venues dans les chambres ne nous permettent pas de vous prémunir efficacement contre le vol ou la dégradation de biens ou d'équipements vous appartenant. Aussi, par principe, vos objets personnels restent sous votre seule et unique responsabilité.

Nous vous invitons à ne conserver dans votre chambre aucun objet de valeur, aucune somme d'argent importante ou moyens de paiement. Confiez-les à vos proches avant tout. A défaut, ils peuvent être sécurisés dans un coffre au service Accueil (*Rez-de-chaussée*), ou remis à l'infirmier(e) du service contre décharge (*en cas de fermeture du service Accueil*).

L'établissement de santé ne peut être tenu pour responsable de la perte, du vol ou de la détérioration de biens et/ou d'objets qui n'ont pas été déposés au coffre de l'établissement ou dont vous ne nous avez pas formellement et expressément confié la garde durant votre séjour.

N.B : Pour ce qu'il s'agit de vos dispositifs de correction visuelle, de correction auditive ou autre dispositif, de type appareil dentaire, par exemple. Vous devez veiller à les placer dans des étuis de rangement sécurisés, spécifiques et parfaitement identifiables à vos nom et prénom afin qu'ils ne puissent pas être confondu avec un produit à jeter (*Par exemple, évitez impérativement de placer un appareil dentaire dans un gobelet, ou dans un mouchoir, etc...*).

Lorsque vous quittez votre chambre, même pour quelques instants, fermez à clé : Vos placards et la porte de votre chambre.

2. LES SERVICES A VOTRE DISPOSITION

Parce que votre bien-être est au cœur de notre projet.

2.1 LES REPAS

Le petit déjeuner est servi dans les chambres entre 8 H 00 et 8 H 30.

Le déjeuner est servi :

- En chambre à partir de 12 H 15,
- À *L'auberge'in*, salle-à-manger du 1^{er} étage, à 12 H 15.



Le dîner est servi en chambre à 18 H 30.

Les repas sont préparés chaque jour sur place par notre équipe de restauration. Ils sont composés avec des produits frais et nous favorisons au maximum les circuits courts et les producteurs locaux.

Nous vous recommandons de respecter ces horaires.

Pour éviter tout encombrement lors du service et afin de ne pas gêner les personnes à mobilité réduite, **l'accès aux salles-à-manger est interdit aux visiteurs.**

Par respect **pour les autres convives, une tenue vestimentaire correcte est exigée pour tous les patients qui se présentent en salle à manger.**





Le goûter : Vous avez la possibilité de le prendre : De 15H30 à 16H15

- **au Tea'Salon, salle du 1^{er} étage** pour les patients valides et/ou accompagnés (goûter payant pour les visiteurs).

- **en chambre** pour les patients non valides sur indication médicale liée à la pathologie.

En cas de situation particulière l'organisation de la prise de repas peut être modifiée.

Pour votre sécurité, l'apport de denrées venant de l'extérieur est réglementé.

L'établissement dispose de diététiciennes - nutritionnistes

Celles-ci peuvent vous rencontrer dans leur bureau (1^{er} étage) ou dans votre chambre,
Sur RDV en téléphonant à l'Accueil : 9

Nous offrons la possibilité aux familles des patients de prendre leurs repas dans l'établissement selon les modalités qui leurs seront indiquées par le service Accueil (Inscription 72 heures à l'avance).

2.2 LE COURRIER

Vous pouvez recevoir du courrier. L'adresse à communiquer à vos correspondants en indiquant votre nom et votre prénom :

M....

Chambre n° ...

Etablissement SMR – EHPAD La Chimotaie

C.S. 10014

85613 CUGAND Montaigu Cedex



Votre courrier est distribué dans votre chambre par les soignants. Si vous le désirez, vous pouvez venir le chercher au service Accueil.

Le courrier à expédier est à disposer au service Accueil (au RDC)

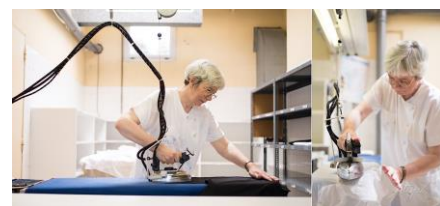
Levée du courrier : 12H

Sauf le samedi : 9H

2.3 LE LINGE

L'établissement fournit uniquement le linge de lit.

Les patients sont tenus d'entretenir leur linge personnel.



En cas de problème d'hygiène ou autre, le service lingerie de l'établissement pourrait être amené à intervenir. Dans ce cas, cette prestation sera facturée de façon hebdomadaire. En cas de perte, le linge non marqué ne pourra faire l'objet d'aucun recours.

mgen ★

GRUPE **vyv**

2.4 LES MOYENS MULTIMEDIAS

2.4.1 Le téléphone

Toutes les chambres sont équipées d'une **ligne téléphonique directe**.

Vous pouvez donc appeler ou être appelé(e) 24H/24, sans passer par le standard.

Vous pouvez demander la mise à disposition de la ligne téléphonique par le service Accueil /Admission **dès votre arrivée (service payant)**.

1. Pour les appels vers l'extérieur de l'établissement vous devez :

➤ Composer le « 0 » suivi des 10 chiffres de votre correspondant,

Attention : tous les appels passés vers l'extérieur vous seront facturés. **Les agents d'accueil (Service Accueil au Rez de Chaussée) peuvent à tout moment vous donner l'état de vos consommations.**

➤ Transmettre votre numéro de téléphone de votre chambre à vos correspondants pour vous faire appeler (numéro indiqué sur la fiche jointe au livret d'accueil remis à votre arrivée).

2. Pour les appels dans l'établissement (appels non taxés) vous pouvez appeler :

➤ De votre chambre vers une autre chambre, en composant le « 7 » suivi des 3 chiffres de la chambre de votre correspondant

➤ Le Service Accueil en composant le « 9 », les agents d'accueil sont à votre écoute pour répondre à toute demande d'information complémentaire.

Pour vos correspondants en chambre double, veuillez contacter les agents d'accueil, elles vous indiqueront le numéro de téléphone de la personne que vous cherchez à contacter.

2.4.2 La télévision

Chaque chambre est équipée d'un téléviseur en location.

Ce service est payant. *A compter du 91^e jour, la location est gratuite.*



La Chimotaie vous propose un journal d'informations sous forme de VIDEOTEXTE sur la «**chaîne 28**» afin de mieux vous faire connaître l'établissement. En allumant votre télévision, vous avez accès à cette source d'informations (menus, animations ...).

Pour signaler une panne ou résilier votre location, veuillez téléphoner à la réception en composant le « 9 ».

Si vous êtes mal entendant, des casques sont à votre disposition à l'Accueil (RDC).

Ils vous sont prêtés durant votre séjour, néanmoins il restera à votre charge les oreillettes à usage unique.



Patient

Qualité des soins

2.4.3 L'accès à internet

Vous avez la possibilité d'avoir accès à internet partout dans l'établissement, si vous disposez d'un ordinateur personnel ou un smartphone en vous connectant à la WIFI visiteur et en acceptant la charte informatique. Si vous ne disposez pas d'ordinateur personnel, cet accès sera toujours possible sur l'ordinateur à disposition à la bibliothèque du 1^{er} étage.



En aucun cas, nous ne pouvons intervenir pour configurer votre ordinateur.

2.5 DEPOTS ET RETRAITS DE VALEURS

Vous avez été invité(e) lors de votre admission à effectuer, contre reçu, le dépôt des sommes d'argent et objets de valeur en votre possession.

Nous attirons votre attention sur le fait qu'aucun retrait ne sera possible les dimanches et jours fériés.

Votre dépôt vous sera restitué par le service accueil, sur votre demande, aux horaires d'ouverture du service.

L'établissement décline toute responsabilité pour les valeurs qui n'auraient pas été confiées à sa garde.

2.6 L'ANIMATION SOCIOCULTURELLE

Une coordinatrice d'animation est à l'écoute de vos idées pour agrémenter votre séjour : à la salle « Cœur du village » située au 3^{ème} étage.

Des animations variées vous sont proposées, certaines d'entre elles peuvent donner lieu à une participation financière.

Vous pouvez consulter le programme des animations : Sur les tableaux d'affichage situé dans les couloirs des différents services

2.6.1 La bibliothèque

La bibliothèque de l'établissement se trouve au 1^{er} étage

Prêt gratuit

N'oubliez pas de rapporter les ouvrages empruntés !



2.6.2 Les spectacles

Des spectacles sont proposés durant l'année :

- Conférences « documentaires »,
- Intervenants extérieurs (musiciens, chorales) etc.

Vous serez informé(e) :

- Par voie d'affichage à l'entrée de la salle à manger,
- Par l'animatrice ou un professionnel

2.6.3 Jeux

A votre disposition :

- Le Tea'Salon au 1^{er} étage (jeux de cartes, de société...)

2.6.4 Semaines à thème

Durant l'année, des semaines à thème sont organisées, par exemple : Octobre rose, semaine bleue, la bientraitance etc. La Chimotaie organise et met en place des actions de sensibilisation et de prévention ainsi que des activités auprès des patients et/ou résidents sur la thématique définie.

Les plannings et les activités sont communiqués par voie d'affichage et vidéotexte dans les services et à l'accueil la semaine qui précède l'évènement.

2.7 AUTRES SERVICES ET PRESTATIONS A VOTRE CHARGE

Sur rendez-vous uniquement à prendre auprès du service accueil pour :

- **La pédicure**
- **La coiffure** (Le salon de coiffure est situé au rez-de-chaussée. Les paiements de ce service se font uniquement en liquide ou par chèque directement à la coiffeuse.)
- **L'esthéticienne**

(Jours et horaires de présence affichés à l'Accueil.)

Les prestations vous seront facturées aux conditions du prestataire. Vous aurez la possibilité de régler directement le prestataire ou de régler la prestation via la facturation de votre séjour.



3. LES DROITS ET OBLIGATIONS DU PATIENT

Le respect des droits des patients est inscrit dans les orientations stratégiques de l'établissement.

Le choix opéré par la MGEN à sa création, de se doter de son propre réseau d'établissements, repose sur la volonté de répondre aux exigences d'humanité et de qualité dans la prise en charge des patients.

Equité sociale, équilibre économique durable, impacts maîtrisés sur l'environnement constituent les valeurs et les pratiques portées par l'établissement MGEN.

Dans le projet d'établissement de la Chimotaie parmi ses axes stratégiques du projet médical figurent deux objectifs majeurs liés au respect des droits des patients.

Le premier concerne l'amélioration de la qualité de la prise en charge et de l'accompagnement des patients, le second affirme la volonté de développer l'implication des usagers dans la vie de l'établissement. A ce titre, le projet qualité et gestion des risques prévoit une mesure innovante sur le thème du respect des droits des patients concrétisé par la mise en place fin 2010 d'une commission d'expression des usagers.

3.1 ANONYMAT – CONFIDENTIALITE

Si vous souhaitez préserver votre anonymat, veuillez en informer **au plus tôt** le secrétariat médical. Si vous n'effectuez pas cette demande et afin de personnaliser et faciliter votre séjour, votre nom sera indiqué sur la porte à l'intérieur de votre chambre.

L'ensemble du personnel est astreint au secret professionnel et à l'obligation de réserve.

Toutes les informations vous concernant quel que soit leur caractère restent confidentielles.

3.2 DROIT D'ACCES AU DOSSIER MEDICAL

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

Un dossier médical est constitué au sein de l'établissement. Il comporte toutes les informations de santé vous concernant.

Il vous est possible d'accéder à ces informations, en en faisant la demande **écrite** auprès de la direction (joindre une pièce d'identité). Elles peuvent vous être communiquées soit en consultation sur place de votre dossier, avec ou sans l'accompagnement d'un médecin de votre choix, ou par envoi d'une copie de tout ou partie de votre dossier par courrier postal.

En cas de décès, l'accès à votre dossier médical est possible seulement par vos ayants-droits ou par votre partenaire pacsé ou concubin. Cet accès n'est par ailleurs possible que si vous ne vous y êtes pas opposé de votre vivant **ET** si les informations médicales demandées sont nécessaires soit pour :

- Connaître les causes de votre décès ;
- Défendre votre mémoire ;
- Faire valoir ses droits ;
- En cas d'examen génétiques nécessaires



➔ Si vous ne souhaitez pas que vos ayants droits puissent avoir accès à votre dossier médical en cas de décès, veuillez le signaler auprès du secrétariat médical.

Si vous souhaitez en savoir plus sur les règles d'accessibilité à votre dossier médical, le secrétariat médical et le service Qualité sont à votre disposition

Votre dossier médical est conservé pendant vingt ans à compter de la date de votre dernier séjour (archivé en interne sous forme papier ou informatisé).

3.3 PROTECTION DE VOS DONNEES PERSONNELLES ET DE SANTE

Pour gérer son activité, l'établissement, en sa qualité de responsable de traitement, met en œuvre le traitement de vos données personnelles, qu'elles soient administratives et médicales. Dans certains cas, des données personnelles de vos proches sont également collectées, notamment dans le cadre de la désignation d'une personne de confiance ou encore d'un représentant légal. Ces données sont collectées à des fins de gestion de la préparation de votre séjour, mais également de sa facturation. Ces données sont également nécessaires à la gestion de la qualité et des risques au sein des centres et des établissements. Enfin, ces données permettent également la gestion de la logistique et du pilotage médico-économique des centres et des établissements. Afin de garantir la sécurité des biens et des personnes, l'établissement est susceptible de mettre en place des dispositifs de vidéosurveillance / vidéoprotection dans le strict respect des dispositions réglementaires en vigueur. Le cas échéant, vous trouverez plus de détail dans le livret de l'établissement.

Ces traitements de données à caractère personnel sont fondés notamment sur :

- Le respect d'obligations légales et réglementaires ;
- L'exécution d'une mission d'intérêt public ;
- L'intérêt légitime du responsable de traitement ;
- L'exécution du contrat ;
- Le consentement.

Vos données personnelles sont partagées sur votre Dossier Médical Partagé (DMP), sauf opposition de votre part pour un motif légitime, conformément à l'arrêté du 26 octobre 2023 relatif au DMP.

Elles sont susceptibles d'être utilisées pour réaliser des recherches afin d'améliorer la connaissance scientifique et la qualité des soins. Le traitement de vos données dans le cadre de recherche en santé ne peut être réalisé que si vous en avez été préalablement informé(e), et, pour certains types de recherches, seulement sous réserve de votre accord préalable (ex : essais cliniques de médicaments, recherches nécessitant l'examen de vos caractéristiques génétiques, etc...).

En garantissant préalablement votre anonymat, certaines de vos données de santé (ex : les imageries vous concernant) sont également susceptibles d'être communiquées à la communauté scientifique lors de séminaires, de congrès ou publiés dans la presse scientifique et/ou réutilisées à des fins d'enseignements.

En raison de leur caractère personnel, ces données doivent être protégées et vous disposez de droits sur ces données.

Patient

Qualité des soins



Comment vos données sont-elles protégées ?

L'établissement garantit la confidentialité de vos données tant au niveau de son système informatisé hautement sécurisé (hébergement certifié HDS, système informatique obéissant aux normes techniques requises, accès limité à certains personnels...) qu'au niveau du traitement de vos données, c'est-à-dire de leur collecte, utilisation et conservation par notre personnel. L'assurance maladie ainsi que le Ministère du Travail, de la Santé et des Solidarités en qualité de responsables de traitement sur les traitements de données effectués sur le DMP, garantissent le respect de l'ensemble des exigences réglementaires. En savoir plus sur le site <https://www.monespacesante.fr/protection-donnees-personnelles>.

Qui a accès à vos données ?

Les traitements de données sont effectués conformément aux réglementations en vigueur, à savoir la loi n°78-17 du 6 janvier 1978 modifiée le 21 juin 2018 dite loi informatique et libertés, le règlement européen sur la protection des données en vigueur depuis le 25 mai 2018 dit le RGPD ainsi que divers codes dont le code de la santé publique qui encadre spécifiquement les traitements de données de santé. Dans le cadre de votre prise en charge, l'accès à vos données est circonscrit à certaines personnes. Ces personnes n'ont accès qu'aux données qu'elles sont habilitées à voir compte-tenu de leur profession.

- A l'équipe de soins assurant votre prise en charge,
- Aux professionnels de santé, hors équipe de soins, pour lesquels vous avez donné votre consentement pour l'accès au DMP,
- Aux services administratifs habilités de l'établissement dans la limite de leurs missions (ex : Direction de l'Information Médicale).

Conformément aux dispositions du Code de santé publique, et sauf volonté contraire exprimée par vos soins, il est également possible pour vos ayants droit, concubin ou partenaire lié par un pacte civil de solidarité, de demander l'accès à certaines de vos données après votre décès, dans la mesure où elles leur sont nécessaires pour leur permettre de connaître les causes de la mort, de défendre la mémoire du défunt ou de faire valoir leurs droits.

Qui est destinataire de vos données ?

Le cas échéant, pourront aussi être destinataires de vos données :

- Certaines autorités publiques (ex : Caisse Primaire d'Assurance Maladie, Organismes d'Assurance, complémentaires, ARS, etc...),
- Votre médecin traitant (sauf si vous vous y opposez),
- Les professionnels autorisés par le patient titulaire du DMP ou réputés autorisés parce qu'ils sont membres de l'équipe de soins du patient.

Combien de temps vos données sont-elles conservées ?

Les données sont conservées pour la durée nécessaire au respect des obligations légales et conformément aux préconisations de la CNIL. Les données sont conservées uniquement pendant la durée nécessaire à la réalisation des finalités décrites ci-dessus.

Pour illustrer, les durées de conservation applicables au dossier médical sont les suivantes :

- 20 ans à compter de la date de la dernière prise en charge,
- Au moins jusqu'à la 28ème année pour les patients mineurs,
- 10 ans à compter du décès du patient.

Quels sont vos droits ?

Conformément à la réglementation en vigueur, vous disposez de droits concernant vos données personnelles :

- Le droit d'accès à vos données et notamment à votre dossier médical,
- Le droit à la rectification de vos données personnelles qui permet de faire compléter ou de corriger des données erronées,
- Le droit à l'effacement de vos données personnelles,
- Le droit d'opposition à la collecte / l'usage de vos données,
- Le droit d'information concernant la collecte de vos données,
- Le droit à la limitation de la collecte de vos données,
- Le droit à la portabilité de vos données.

Dans le cadre spécifique du DMP, vous pouvez vous opposer à son alimentation sur la base d'un motif légitime et à sa consultation sans avoir à évoquer un motif légitime.

Dans le cas où le traitement de votre demande d'accès à vos droits ne vous aurait pas donné satisfaction, vous pouvez également introduire une réclamation auprès de la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés (CNIL).

Vous pouvez également exercer vos droits liés au DMP auprès de la CNAM et du Ministère du Travail, de la Santé et des Solidarités dont les coordonnées sont :

Caisse Nationale d'Assurance Maladie
26-50 Avenue du Professeur André Lemierre, 75986 Paris cedex 20
Ministère du Travail, de la Santé et des Solidarités
Déléguée ministérielle au numérique en santé
14 Avenue Duquesne,
75350 Paris

Nous vous informons, conformément à l'art. R. 6113-7 du code de la santé publique :

1. Que les données administratives et médicales vous concernant font l'objet d'un traitement automatisé dans les conditions fixées par la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés ;
2. Que ces données sont transmises au médecin responsable de l'information médicale dans l'établissement et sont protégées par le secret médical ;
3. Que vous pouvez exercer votre droit d'accès et de rectification et que ce droit s'exerce, le cas échéant, auprès du médecin responsable de l'information médicale dans l'établissement, directement ou par l'intermédiaire du praticien responsable de la structure médicale dans laquelle vous avez reçu des soins ou du praticien ayant constitué votre dossier



4. Que vous avez le droit de vous opposer pour des raisons légitimes au recueil et au traitement de données nominatives vous concernant dans les conditions fixées à l'article 38 de la loi du 6 janvier 1978 susvisée ;
5. Que selon les dispositions de ce dernier article, le droit d'opposition de la personne ne peut s'exercer que pour autant que le traitement de données nominatives mis en cause ne réponde pas à une obligation légale.

3.4 VOTRE SECURITE DANS NOS LOCAUX

Pour garantir la sécurité des personnes et des personnes, l'établissement, en sa qualité de responsable de traitement, met en œuvre le traitement de vos données personnelles par la mise en place de **dispositifs de vidéosurveillance**. A cet effet, des données personnelles de vos proches sont également collectées, notamment du fait de leur visite au sein de l'établissement. Ces données sont collectées à des fins de sécurisation des personnes et des biens. Ces traitements de données à caractère personnel sont fondés notamment sur l'intérêt légitime du responsable de traitement. En raison de leur caractère personnel, ces données doivent être protégées et vous disposez de droits sur ces données.

Comment vos données sont-elles protégées ?

L'établissement garantit la confidentialité de vos données tant au niveau de son système informatisé hautement sécurisé (hébergement certifié HDS, système informatique obéissant aux normes techniques requises, accès limité à certains personnels...) qu'au niveau du traitement de vos données, c'est-à-dire de leur collecte, utilisation et conservation par notre personnel.

Qui a accès à vos données ?

L'accès aux images issues de la vidéosurveillance n'est autorisé qu'aux seules personnes habilitées dans le cadre de leurs fonctions, en cas d'incident et pour des besoins de garantir votre sécurité et celle de vos biens.

Qui est destinataire de vos données ?

Le cas échéant, pourront aussi être destinataires de vos données, certaines autorités publiques, notamment les forces de l'ordre en cas d'incident.

Combien de temps vos données sont-elles conservées ?

Les données sont conservées uniquement pendant la durée nécessaire au respect des obligations légales et conformément aux préconisations de la CNIL et à la réalisation des finalités décrites ci-dessus. Pour illustrer, les durées de conservation à des images et/ou des enregistrement sonores issus de la vidéosurveillance sont limités à 30 jours.

Comment exercer vos droits ?

La liste des logiciels utilisés dans l'établissement et leur numéro d'agrément par la CNIL (Commission Nationale Informatique et Liberté) peut vous être communiquée sur demande au service comptabilité – 1^{er} étage.

4. PROTECTION JURIDIQUE DES MAJEURS PROTEGES

Si vous n'êtes plus en mesure d'assurer la gestion de vos biens, il est nécessaire que vous soyez représenté(e) ou assisté(e) afin de sauvegarder vos intérêts, conformément à la Loi du 3 janvier 1968 sur la protection des incapables majeurs et en référence à la loi n°2007-308 du 5 mars 2007 portant réforme de la protection juridique des majeurs.

Un juge de tutelle peut, dans ce cas, décider sur la demande du médecin ou de votre famille, une mesure de protection.

Il existe diverses formes de protection juridique (sauvegarde de justice, curatelle, tutelle) qui permettent de répondre à chaque situation.

5. LA DESIGNATION DE LA PERSONNE DE CONFIANCE

Loi du 04/03/2002 relative aux droits des patients et à la qualité du système de santé, Art. R. 1111-6 du code de la santé publique.

Loi du 02 février 2016 créant de nouveaux droits en faveur des malades et des personnes en fin de vie.

Toute personne majeure hospitalisée dans un établissement de santé peut désigner une personne de confiance.

Il ne s'agit pas d'une obligation mais d'une possibilité offerte. La personne de confiance peut aussi être la personne à prévenir. Elle peut être un proche, un médecin traitant, un membre de votre famille, etc. *(Les mineurs ne peuvent désigner de personne de confiance).*

Sa désignation doit se faire par écrit lors de votre arrivée dans le service ou pendant votre séjour, sur une fiche de recueil proposée à cet effet. Cette désignation est valable pour la durée de l'hospitalisation et peut-être révoquée mais également révisée à tout moment.

Il est important que votre personne de confiance ait compris son rôle et qu'elle vous donne son accord en signant le formulaire.

Nous vous conseillons d'informer vos proches que vous avez choisi une personne de confiance et qu'ils connaissent son nom. Il est recommandé de lui donner également vos directives anticipées si vous les avez écrites.

La personne de confiance est à différencier de la personne à prévenir :

- **LA PERSONNE DE CONFIANCE est là pour la relation santé,**
- **LA PERSONNE À PREVENIR est celle qui sera contactée lors d'une éventuelle aggravation de votre état de santé ou pour toute autre nécessité.**

Le rôle de la personne de confiance est :

- De vous accompagner lors de la transmission d'informations concernant votre santé,





- De vous aider à prendre des décisions,
- D'être garant du respect de vos droits, de vos souhaits et intérêts,
- D'être votre porte-parole en cas d'incapacité de votre part.
 - La personne de confiance sera consultée préalablement à la prise de décision médicale.
 - De la même façon, la personne de confiance sera amenée à témoigner de votre volonté dans le cadre des procédures d'arrêt des traitements vous concernant en cas de fin de vie.
- En tout état de cause, la personne de confiance ne décide en aucun cas des choix médicaux lesquels vous incombent exclusivement si vous êtes en état d'exprimer votre volonté
- De recevoir des informations dans le cas où vous ne seriez plus en état : le médecin informera votre personne de confiance en cas de mise en place de traitements sédatifs et analgésiques.

Toutefois en cas d'urgence médicale c'est la sauvegarde de votre santé qui prime.

Les patients mineurs ou majeurs sous tutelle reçoivent des informations adaptées à leur degré de maturité et à leurs facultés de discernement. Les informations médicales les concernant sont, sauf situation particulière, également communiquées aux parents – dès lors qu'ils sont titulaires de l'autorité parentale – et au tuteur.

La désignation d'une personne de confiance n'est pas possible par un patient sous tutelle sans autorisation du juge des tutelles ou du conseil de famille.

Dans le cas où vous auriez désigné votre personne de confiance antérieurement à la mesure de mise sous tutelle, le conseil de famille le cas échéant ou le juge peut confirmer la désignation de votre personne de confiance ou la révoquer.

En tant que patient, vous êtes le premier destinataire des informations relatives à votre état de santé. Cependant, vos proches, toujours avec votre accord, peuvent recevoir ces informations. En effet, en cas de diagnostic ou de pronostic grave, la loi impose au médecin de ne communiquer à la famille ou aux proches que les informations de santé nécessaires au soutien direct du patient. Toutefois le malade peut imposer sa volonté : il peut autoriser le médecin à transmettre à ses proches ou à sa famille toutes les données relatives à sa santé, tout comme il peut s'opposer à ce que toute information sur son état de santé leur soit divulguée.

6. LES DIRECTIVES ANTICIPEES

La loi du 22 avril 2005 relative aux droits des malades permet à toute personne majeure de rédiger des directives anticipées

(cf. article L.1111-11 du code de la santé publique, la loi "Claeys-Leonetti" du 3 Février 2016 sur les droits des personnes en fin de vie)

Toute personne, si elle le souhaite, peut rédiger des directives anticipées pour le cas où, en fin de vie, elle serait hors d'état d'exprimer sa volonté. Ces directives anticipées expriment par avance, la volonté de refuser ou de poursuivre, de limiter ou d'arrêter un traitement, y compris de maintien artificiel de la vie, ou de bénéficier d'une sédation profonde et continue.

Les directives anticipées, quel qu'en soit le support, sont contraignantes et s'imposent au médecin, pour toute décision d'investigation, d'intervention, ou de traitement, sauf en cas d'urgence vitale le temps d'évaluer la situation ou lorsqu'elles lui paraissent inappropriées ou non conforme à la situation médicale. Les directives anticipées sont valables sans limite de temps mais vous pouvez toujours, à tout moment, les modifier.

Si vous souhaitez que vos directives soient prises en compte, sachez les rendre accessibles au médecin qui vous prendra en charge au sein de l'établissement : confiez-les-lui ou signalez leur existence et indiquez les coordonnées de la personne à laquelle vous les avez confiées (personne de confiance).

Dans le cas où vous n'auriez pas rédigé vos directives anticipées ou si celles-ci se trouvaient difficilement accessibles au moment où votre médecin aurait besoin de les consulter, votre personne de confiance sera contactée pour témoigner de vos volontés et parlera en votre nom si vous ne pouvez plus vous exprimer.

Si vous souhaitez rédiger vos directives anticipées ou une information, les professionnels de l'établissement sont à votre disposition.



7. DROITS DES MALADES EN FIN DE VIE

La loi "Claeys-Leonetti" du 3 Février 2016 sur les droits des personnes en fin de vie :

- Réaffirme le droit du malade à l'arrêt de tout traitement
- Clarifie le refus de l'obstination déraisonnable à savoir : lorsque les soins apparaissent inutiles, disproportionnés ou lorsqu'ils n'ont d'autre effet que le seul maintien artificiel de la vie, ils peuvent être suspendus ou ne pas être entrepris, conformément à la volonté de la personne en fin de vie et, si cette dernière est hors d'état d'exprimer sa volonté, à l'issue d'une procédure collégiale définie par voie réglementaire (à savoir respect des directives anticipées de l'utilisateur, ou à défaut en ayant consulté sa personne de confiance, et à défaut la famille et les proches).
- Conforte la volonté du patient dans le processus décisionnel en améliorant notamment l'accès et l'utilisation des directives anticipées et en les rendant contraignante pour le médecin
- Répond à la demande d'une fin de vie digne, accompagnée et apaisée, en renforçant l'obligation de mettre en œuvre de tous les moyens favorisant le meilleur apaisement possible de la souffrance.
- Instaure un droit à la sédation profonde et continue maintenue jusqu'au décès

Ainsi, le médecin a désormais l'**obligation** de respecter la volonté de la personne qui refuse un traitement. Il doit néanmoins avoir auparavant informé le malade des conséquences et de la gravité de ses choix (cf. article 5 de la présente loi ; Art L.1111-4CSP).

Si la personne met sa vie en danger par ce refus de soins, elle doit **réitérer sa décision** dans un délai raisonnable, et peut faire appel à un autre médecin.

De plus, la loi introduit, à la demande de la personne en fin de vie, la sédation profonde et continue provoquant une altération de la conscience maintenue jusqu'au décès. Cette procédure est associée à une analgésie et à l'arrêt de l'ensemble des traitements de maintien de vie, dans les cas suivants :

- Lorsqu'un patient conscient est atteint d'une maladie grave et incurable dont le pronostic vital est engagé à court terme et souffre de symptômes réfractaires au traitement.
- Lorsque la décision d'un malade conscient atteint d'une affection grave et incurable d'arrêter un traitement engage son pronostic vital à court terme et est susceptible d'entraîner une souffrance insupportable.

Lorsque le patient est hors d'état d'exprimer sa volonté, dans le cas où le médecin arrête un traitement de maintien artificiel en vie au titre du refus de l'obstination déraisonnable, une sédation profonde est continue maintenue jusqu'au décès, associée à une analgésie est mise en œuvre. Ainsi toutes ces situations, une procédure collégiale est mise en place afin de vérifier les conditions d'application. Cette procédure devra être inscrite au dossier médical.

Patient

Qualité des soins

8. LA COMMISSION DES USAGERS (CDU)

ROLE DE CETTE COMMISSION

- Elle veille au respect des droits des usagers et facilite leurs démarches,
- Elle contribue par ses avis et propositions à l'amélioration de la politique d'accueil et de la prise en charge des personnes hospitalisées et de leurs proches.
- Elle recueille, au moins une fois par an, les observations des associations de bénévoles ayant signé une convention avec l'établissement.
- Elle est informée, au moins une fois par an, des événements indésirables graves (EIG) survenus au cours des douze mois précédents ainsi que les actions menées par l'établissement pour y remédier.
- Elle peut proposer un projet des usagers qui intègre le projet d'établissement.

EXAMEN DES PLAINTES ET RECLAMATIONS

(cf. article R1112-91 du code de la santé publique)

- Tout usager peut exprimer oralement ses griefs auprès des responsables des services ou d'un membre du personnel.
- En cas d'impossibilité ou si les explications reçues ne le satisfont pas, il a la possibilité soit d'adresser lui-même une plainte ou réclamation écrite au Directeur de l'établissement (voir fiche « plainte et réclamation, signalement et suggestion » jointe), soit de voir sa plainte ou réclamation consignée par écrit aux mêmes fins.
- Cette réclamation sera instruite selon les modalités prescrites par le code de la santé publique (articles R 1112-92-à R 1112-94).
- Lorsqu'un usager dépose une plainte ou une réclamation auprès de l'établissement, celui-ci peut se faire accompagner d'un membre de la CDU lors de la rencontre avec le médiateur.

COMPOSITION DE LA COMMISSION

La composition de la commission est affichée à l'entrée de l'établissement et dans chaque service.

Si vous voulez rencontrer la personne chargée de la relation avec les usagers (PCRU) ou un représentant des usagers, vous pouvez demander un rendez-vous auprès du service Accueil ou du service Qualité (bureau au 1^{er} étage).

9. LA COMMISSION REGIONALE DE CONCILIATION ET D'INDEMNISATION (CRCI)

La loi du 4 mars 2002 relative aux droits des malades a créé un dispositif spécifique de règlement des accidents médicaux, des affections iatrogènes et des infections nosocomiales.

Les missions des CRCI

1) Favoriser la résolution des conflits par la conciliation.

Les commissions, directement ou en désignant un médiateur, peuvent organiser des conciliations destinées à résoudre les conflits entre usagers et professionnels de santé. Cette fonction de la commission se substitue aux anciennes commissions de conciliation installées dans les établissements de santé.

2) Permettre l'indemnisation des victimes d'accidents médicaux dont le préjudice présente un degré de gravité supérieur à un seuil fixé par le décret du 4 avril 2003.

Qu'il y ait faute ou absence de faute, toutes les victimes d'un accident médical grave, qu'il ait pour origine un acte de prévention, un acte de diagnostic ou un acte thérapeutique, peuvent bénéficier de ce dispositif à condition que l'acte en question ait été réalisé à compter du 5 septembre 2001.

La commission, qui reçoit une demande, a pour mission d'instruire cette demande, sur le plan administratif mais aussi médical. La durée légale de l'instruction est fixée à 6 mois, à partir du moment où le dossier est complet.

Au décours de l'instruction, la commission émettra un avis qui, s'il aboutit à une proposition d'indemnisation, sera transmis soit à l'assureur, soit à l'ONIAM, en fonction des situations.

Attention, cet avis est un acte préparatoire facilitant la procédure d'indemnisation. La décision d'indemnisation incombe aux payeurs. Si ces derniers ne font pas d'offre, leur décision peut être contestée devant le juge dans des conditions précisées par les textes.

Vous pouvez consulter l'intégralité de ce dispositif :

- **En le demandant à l'Accueil**
- **En vous connectant sur le site internet : www.commissions-crci.fr**

10. QUESTIONNAIRE DE SATISFACTION GLOBALE

« QUESTIONNAIRE DE SORTIE »

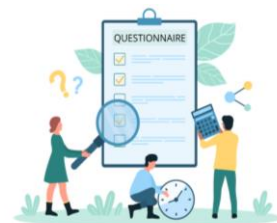
(Joint au livret d'accueil)

Dans le but de répondre à vos besoins et à ceux des futurs patients, nous vous serions reconnaissants de prendre quelques minutes pour nous commenter votre séjour.

Vous pouvez le remettre :

- **au secrétariat médical avant votre départ**

- **ou à l'accueil le jour de votre sortie.**



Portez-y vos observations (favorables ou défavorables) sur le déroulement de votre séjour à la Chimotaie.

Votre opinion nous est très précieuse et vos remarques nous aideront à progresser dans l'amélioration de la qualité de la prise en charge.

« EXPRESSION DES USAGERS »

Notre Etablissement s'est engagé dans une démarche d'amélioration de la qualité.

Afin de répondre au mieux aux attentes de nos patients, nous vous proposerons, si vous en êtes d'accord de participer quelques semaines après votre départ de l'Etablissement, à une réunion « d'expression des usagers ».

Au cours de cette rencontre, vous pourrez vous exprimer sur votre séjour (l'accueil, les soins, l'hôtellerie, le confort, l'hygiène, les temps libres, la sortie...).

Une invitation vous parviendra avec la date de cette rencontre.

Votre témoignage nous aidera à :

- Mesurer votre niveau de satisfaction quelques temps après votre retour à domicile
- Renforcer « l'écoute usager » en favorisant les échanges
- Poursuivre notre démarche d'amélioration de la prise en charge de nos patients.



Patient

Qualité des soins

mgen*

GRUPE VYV

ntes

Patient

Qualité des soins

Qualité des Soins

VOTRE



AVIS



EST



PRÉCIEUX!!

e-Satis

✓ Votre expérience est utile à tous !

Renseignez votre email à l'admission et répondez à e-Satis, l'enquête nationale de la Haute Autorité de santé.

