



HÔPITAL SAINT-NICOLAS  
14, RUE DE L'ABBAYE, 49100 ANGERS  
TÉL: 02 41 73 41 00 – FAX: 02 41 73 43 00  
direction@hlmr-stnicolas-angers.fr  
Site internet : [www.hopital-st-nicolas.com](http://www.hopital-st-nicolas.com)

ADRESSE POSTALE :  
CHU D'ANGERS  
HÔPITAL SAINT-NICOLAS  
4 RUE LARREY - 49933 ANGERS CEDEX 9

# LIVRET D'ACCUEIL



Les Provinces

L'Eau Vive

Le Clos de l'Abbaye

Les Jardins de la Doutre

Les Sources



*En direction commune avec le CHU d'Angers*

# SOMMAIRE

<b>PRESENTATION DE L'ETABLISSEMENT</b>	<b>PAGE 3</b>
<b>ACCES AU SITE</b>	<b>PAGE 4</b>
<b>VOTRE ADMISSION</b>	<b>PAGE 5</b>
<b>TARIFICATION ET AIDES</b>	<b>PAGE 6</b>
<b>VOTRE SEJOUR</b>	<b>PAGE 7</b>
<b>LE PASA - L'UPAD</b>	<b>PAGE 11</b>
<b>VOTRE DEPART</b>	<b>PAGE 11</b>
<b>VOS DROITS ET OBLIGATIONS</b>	<b>PAGE 14</b>
<b>DEMARCHE QUALITE</b>	<b>PAGE 21</b>

## ANNEXES :

- Liste des membres de la Commission Des Usagers et Du Conseil de la Vie Sociale page 22
- Contrat d'engagement douleur page 24
- Plan annuel de lutte contre les infections nosocomiales page 25
- Engagement dans l'activité de PASS'ÂGE page 26
- Notice d'information personne de confiance page 27
- Tarifs page 31



# L'HOPITAL SAINT-NICOLAS VOUS ACCUEILLE

L'Hôpital Saint-Nicolas, établissement public gériatrique, est un acteur important de la filière de prise en charge gériatrique sur le territoire.

L'établissement assure une permanence médicale 7 jours sur 7, 24H/24H.

Il est doté de 408 lits, 6 places d'accueil de jour et 14 places (PASA) répartis comme suit :

- **SECTEUR SANITAIRE : 90 lits** (USLD : Unité de Soins de Longue Durée)
- **SECTEUR MEDICOSOCIAL : 324 (lits et places)** (EHPAD : Etablissement d'Hébergement pour Personnes Agées Dépendantes) :
  - **Hébergement complet : 318 lits**
    - dont 2 Unités spécifiques Alzheimer (CANTOU) : 14 et 14 lits : résidence « Jardins de la Doutre »
    - dont un PASA – Pôle d'activités et de soins adaptés – de 14 places : résidence Eau Vive
  - **Alternatives à l'hébergement complet** : 6 places d'accueil de jour.

L'établissement comprend cinq résidences avec des espaces verts aménagés.

L'établissement accueille des personnes seules ou des couples, âgés de plus de 60 ans. Des personnes de moins de 60 ans peuvent être accueillies sur dérogation. Les personnes seront admises en EHPAD ou en USLD selon la nécessité médicale.

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

## UN PEU D'HISTOIRE...

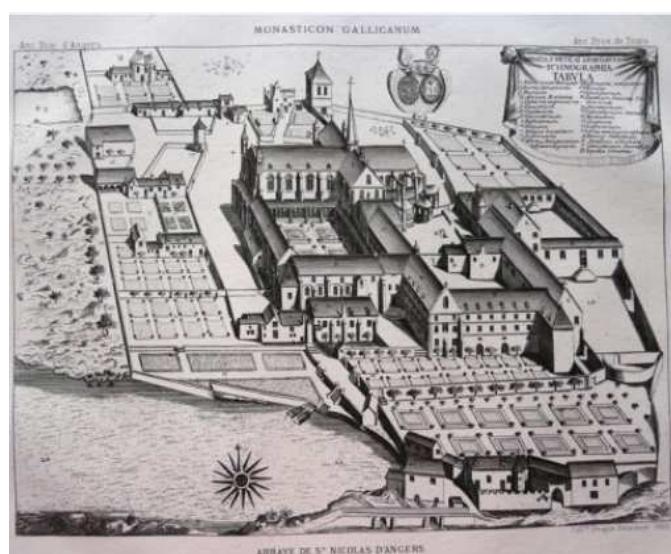
L'histoire de l'Hôpital Saint-Nicolas remonte très loin, au premier millénaire. Foulque III dit Nera – Comte d'Anjou, au cours de son deuxième pèlerinage à Jérusalem est assailli par une tempête, près de Myrrhe. Il fait vœu de bâtir un monastère en l'honneur de Saint-Nicolas protecteur des gens de mer.

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

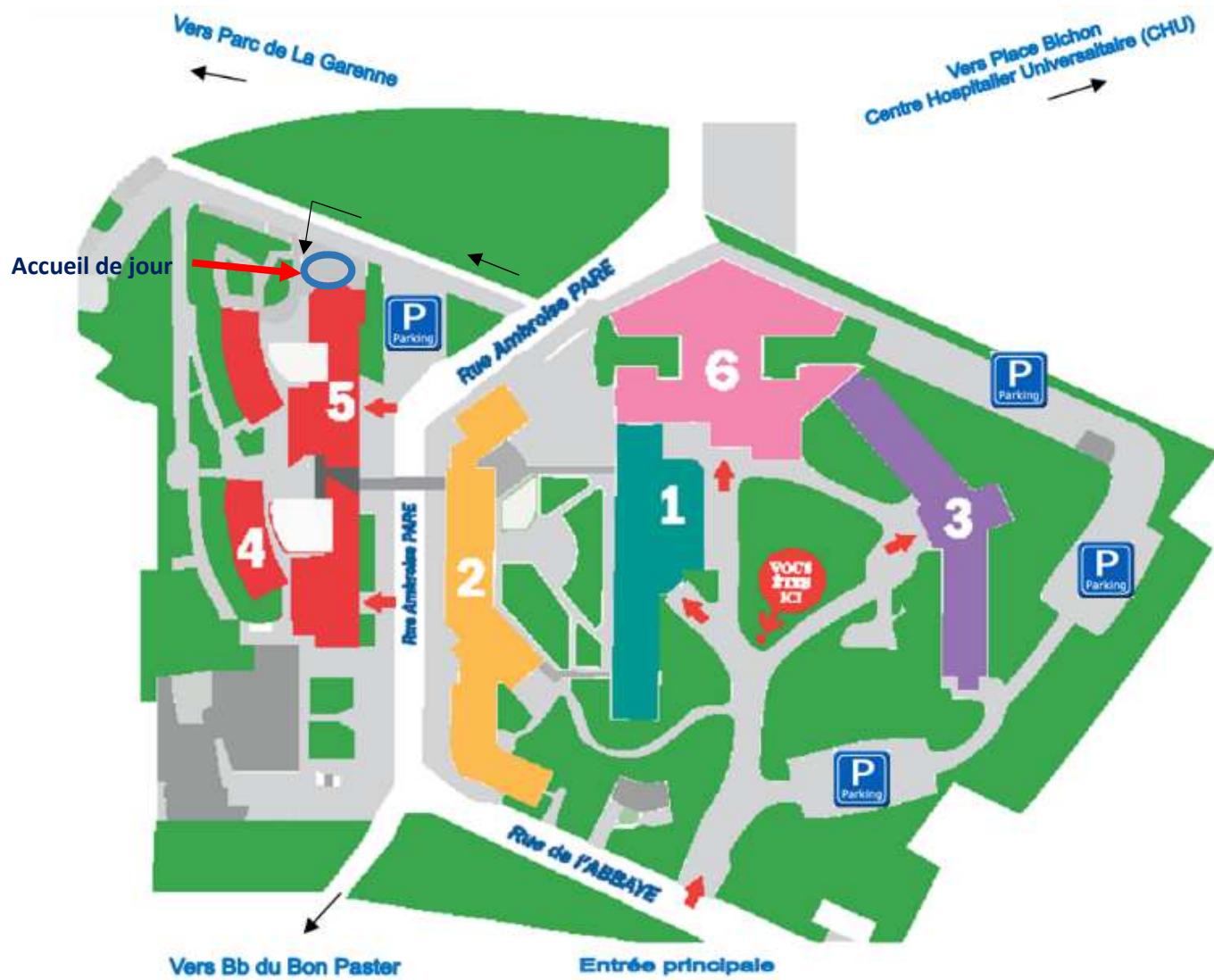
Tour à tour caserne, pensionnat, grenier d'abondance, hôpital militaire ou psychiatrique, l'Abbaye servait de dépôt de mendicité quand le département du Maine-et-Loire décida de la mettre en vente en 1834.

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

Cette organisation fut celle de toute la fin du XIXème siècle. Au XXème siècle, l'Hospice est transformé en maison de retraite puis en Hôpital en 1998.



# ACCES AU SITE



**ENTREE**  
14, rue de l'Abbaye

- ① Résidence Le Clos de l'Abbaye – Accueil de l'Hôpital
- ③ Résidence Les Sources – ⑥ Les Jardins de la Doutre

**ENTREE**  
rue Ambroise Paré

- ② Résidence L'Eau-Vive
- ④ Résidence Les Provinces
- ⑤ Chapelle, chambre mortuaire



## Accès par le bus :

Ligne 1 et 6 : arrêt « Saint-Jacques »

Ligne 5 : arrêt « Raspail » ou « la Bruyère »

Ligne 3 : arrêt « cimetière de l'Ouest »

# VOTRE ADMISSION

## Horaires de l'accueil

Ouvert au public :  
du lundi au vendredi de 8H30 à 17H30  
sans interruption

## Dossier d'admission

Il est demandé de constituer un dossier d'inscription unique à partir du site internet « viatrajectoire » unique qui sera examiné lors d'une commission pluridisciplinaire.

Suite à la commission, un accusé de réception est envoyé au référent lorsque le dossier a été traité.

Un courrier est adressé en cas de décision de non admission.

Après inscription et sur rendez-vous, la possibilité de visiter une chambre et son environnement est proposée (visite une fois par mois organisée au sein de l'établissement).

## Déclaration d'admission

En fonction de l'avis de la commission d'admission et lorsque l'ensemble des conditions d'admission sont remplies, le Directeur prononce l'admission.

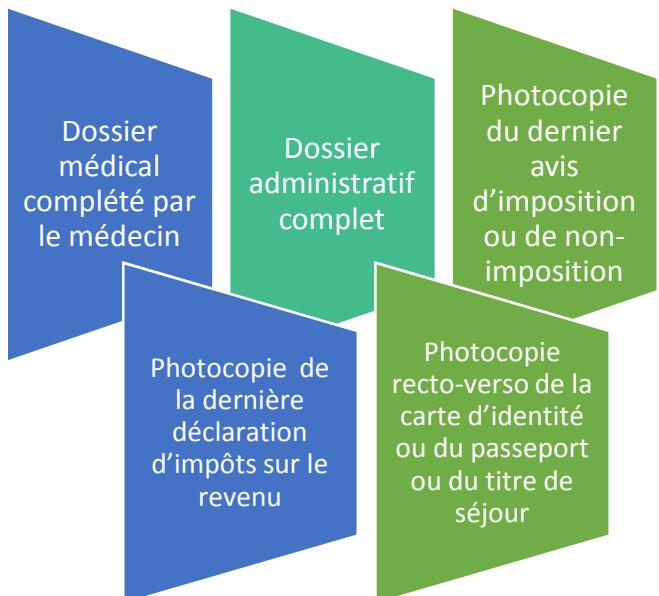
La date d'arrivée est définie d'un commun accord avec le résident ou sa famille, et l'établissement sanitaire ou médico-social dans le cas où le résident y était admis avant son entrée en institution.

Elle correspond à la date de départ de la facturation même si le résident décide d'arriver à une date ultérieure.

Les admissions sont prononcées à titre « payant » lorsque les ressources le permettent. Dans le cas contraire, un dossier d'aide sociale aux personnes âgées est établi par l'établissement.

## Documents à fournir

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



### En cas d'admission

- ➔ Photocopie de l'intégralité du livret de famille ou de l'extrait d'acte de naissance en l'absence de livret de famille et pour les personnes célibataires
- ➔ Photocopie d'un relevé d'identité bancaire ou postal
- ➔ Attestation de responsabilité civile
- ➔ Photocopie de la carte de mutuelle recto-verso

### Cas particuliers

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



# TARIFICATIONS ET AIDES

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

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

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

## Avance

Si vous êtes résident payant (disposant de ressources suffisantes pour régler le prix de journée), vous versez le jour de l'admission, à l'établissement une avance. Cette avance est remboursable à la sortie de l'établissement ou en cas de demande d'aide sociale, à concurrence des sommes dues.

## Réservation

Si vous avez réservé votre chambre avant votre entrée effective, le tarif qui vous est appliqué est le tarif hébergement, déduction faite du minimum garanti par la CPAM.

## Déduction : forfait journalier hospitalier

En cas d'hospitalisation de plus de trois jours dans un autre établissement de santé, vous conserverez votre chambre. Dans ce cas, il sera pratiqué une déduction sur le tarif hébergement.

## Déduction vacances

Si vous partez en vacances plus de trois jours, vous conserverez votre chambre. Pendant votre absence, il sera pratiqué une déduction sur le tarif hébergement.

## Remise à disposition de chambre

Il existe trois modalités de facturation :

- Après un décès, facturation de trois jours d'hébergement moins le minimum garanti.
- Suite à un départ, et en cas de respect du préavis de quinze jours, facturation de trois jours d'hébergement moins le minimum garanti.
- Suite à un départ, et en cas de non-respect du préavis de quinze jours, facturation de quinze jours d'hébergement moins le minimum garanti.

## Evolution des tarifs

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

## Paiement des frais de séjour

La facturation des frais de séjour se fait à terme échu dans les quinze premiers jours du mois suivant.

Le paiement peut se faire par prélèvement automatique ou être adressé à la trésorerie principale du CHU d'Angers (Adresse: 4, rue Larrey - 49933 ANGERS cedex 9). Le règlement est à adresser le 20 de chaque mois à terme échu.

## Aides existantes

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

## Tarifs Repas accompagnants

Il existe un tarif repas accompagnant qui fait l'objet d'une réévaluation périodique.



# VOTRE SEJOUR

## Contrat de séjour

A votre arrivée, vous signez (ou votre représentant légal) avec le Directeur un contrat de séjour qui est la formalisation des engagements réciproques contractés avec l'établissement.

Un exemplaire du contrat de séjour signé vous est remis.

Si vous êtes admis dans les unités Alzheimer (UPAD-CANTOU) ou dans le service Maine, vous signerez par ailleurs une annexe au contrat de séjour précisant les objectifs et critères d'admission et de maintien dans ces unités.

## Accueil dans votre nouveau logement

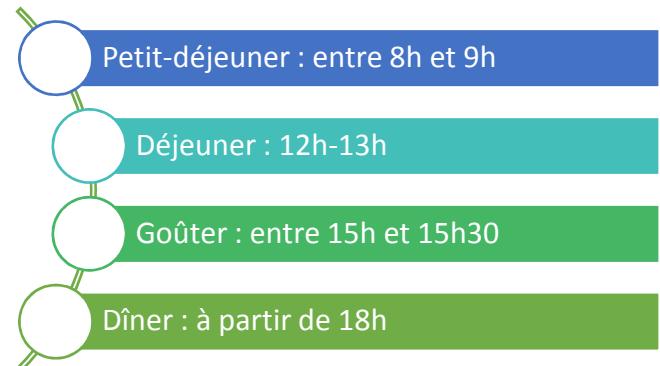
Le logement est meublé par l'établissement.

Il est néanmoins possible et conseillé de le personnaliser d'une manière compatible avec l'état de santé, la superficie affectée, la sécurité et l'organisation des soins tant pour le résident que le personnel et les visiteurs.



## Repas

A votre entrée, un recueil de données relatif à vos goûts alimentaires permettra d'adapter au mieux les menus.



Outre les trois repas principaux, une collation peut être servie la nuit.



## Linge et entretien

Le "linge de maison" (draps, serviettes,...) est fourni et entretenu par l'établissement qui sous-traite la prestation de blanchisserie auprès d'un groupement interhospitalier.

Le linge personnel devra être compatible avec un traitement industriel et collectif. Le linge fragile (soie, pure laine,...) est fortement déconseillé.

L'établissement assure le marquage (nom et prénom) de ces vêtements. Si vous apportez du linge en cours de séjour, pensez à en informer l'équipe afin qu'il soit marqué.



## Relations avec vos proches, visites

L'établissement devenant votre domicile, vous pouvez y recevoir vos familles et vos proches.

Ces visites peuvent se dérouler aux heures qui vous conviennent, à condition de ne gêner ni le fonctionnement du service, ni les autres résidents.

Pour des raisons de sécurité, l'établissement est fermé au public de 21h à 7h.

Il vous est par ailleurs possible d'inviter de la famille ou des proches à déjeuner (selon les disponibilités du service et des cuisines), sur réservation (48 heures à l'avance) auprès des agents d'accueil et moyennant une contribution financière.

## Sorties

En fonction de vos aptitudes, vous pouvez circuler dans l'établissement et en sortir librement.

La situation géographique et une desserte de bus satisfaisante permettent un accès facile aux commerces et espaces verts de la ville.

Si vous vous absentez pour un repas ou une nuit, il vous appartient de prévenir l'infirmier du service.

## Animaux

Les animaux domestiques ne sont pas admis dans l'enceinte de l'établissement. Toutefois et exceptionnellement, certains animaux peuvent être acceptés (carnet de vaccinations à jour) après accord de la Direction de l'établissement.

## Locaux climatisés

Afin de faire face si nécessaire à des chaleurs extrêmes, chaque résidence dispose d'une, voire deux salles climatisées.

L'acquisition de ventilateur à usage personnel est fortement conseillée.

## Télévision, Radio

Vous avez la possibilité, si vous le désirez, d'utiliser un récepteur radio, une télévision, un ordinateur à condition que le volume sonore de ceux-ci ne gêne pas votre voisinage.

## Téléphone, Courrier

La chambre est équipée d'une ligne téléphonique gratuite directe avec un numéro personnel

Le courrier personnel est adressé quotidiennement. Le libellé exact de l'adresse est le suivant:

CHU d'Angers  
Hôpital Saint-Nicolas  
M. ou Mme X  
4, rue Larrey  
49933 ANGERS Cedex 9

L'expédition du courrier affranchi peut se faire soit par dépôt dans la boîte aux lettres située à l'accueil de l'Hôpital, soit par remise en mains propres aux agents d'accueil chaque jour avant 16h.

## Règles d'hygiène et de vie collective

Pour votre confort et votre santé, nous vous demandons : de ne pas conserver d'aliments périssables dans votre chambre, de ne pas abuser de boissons alcoolisées dans l'établissement, de respecter la tranquillité des autres résidents et patients. Il est en outre formellement interdit de fumer en dehors des locaux prévus à cet effet.



## Culte et liberté de conscience

Le respect de la liberté de conscience est une règle fondamentale strictement observée.

Un lieu de culte est à la disposition des résidents et de leurs proches au rez-de-chaussée de la résidence Les Provinces.

Les coordonnées des référents laïcité de la préfecture et de l'ARS sont disponibles à l'accueil de l'établissement.

## Nationalité et Interprètes

En cas d'absence de maîtrise de la langue française, l'établissement dispose de professionnels qui peuvent servir d'interprètes, et ce, dans les langues suivantes : anglais, espagnol, portugais et arabe.

## Dispositions relatives aux dépôts d'argent et de valeur

Dans la limite d'éventuelles mesures de protection juridique et de l'intervention de décisions de justice, vous pouvez conserver des biens, effets et objets personnels et disposer de votre patrimoine et de vos revenus.

Il est cependant rappelé que la loi n°92-614 du 6 juillet 1992 et son décret d'application n°93-550 du 27 mars 1993 relatifs à la responsabilité du fait des vols, pertes et détériorations des objets déposés dans les établissements de santé, prévoit que l'établissement est responsable de plein droit du vol, de la perte ou de la détérioration des objets déposés auprès du Trésor Public.

Il n'est pas responsable lorsque la perte ou la détérioration résulte de la nature ou d'un vice de chose. Il en est de même lorsque le dommage a été rendu nécessaire pour l'exécution d'un acte médical ou d'un acte de soin.

***Le service « Accueil » de l'établissement est à votre disposition pour répondre à vos questions***



# Animations

Une équipe d'animation vous propose différentes activités dans chaque résidence. Elle contribue à maintenir et/ou développer les liens sociaux, l'autonomie physique et psychique en favorisant la notion de plaisir.

Les animations peuvent être individuelles ou collectives pour répondre au mieux aux besoins et aux demandes des résidents dans la mesure des possibilités.

Le planning d'animation hebdomadaire est affiché sur le tableau d'affichage de chaque service.

Voici quelques exemples d'activités : gymnastique douce, jeux de mémoire, chorale, cuisine, jeux de société, activités manuelles....

L'équipe d'animation organise différentes grandes manifestations tout au long de l'année : animation musicale avec intervenants extérieurs, fête Champêtre, goûters festifs, repas de Noël, marché de Noël .....

Elle organise des sorties (pique-nique, connaissance du monde, séjour vacances...) et des rencontres intergénérationnelles.

Des services sont également proposés comme la boutique ambulante, l'accompagnement individuel à l'extérieur pour les personnes les plus isolées.



Enfin, l'association "Les amis de Saint-Nicolas", composée de résidents, familles et professionnels, participe à la mise en œuvre et au financement des animations, et gère les dons et subventions. Un compte résident peut utilement être ouvert afin de faciliter le quotidien

L'association édite un bulletin-semestriel qui reprend ou présente les différentes activités d'animation proposées. L'adhésion est possible à tout moment, par le biais de l'équipe d'animation.





## LE PASA

Depuis janvier 2016, un Pôle d'Activités et de Soins Adaptés a été labellisé au sein de l'hôpital. Il s'agit d'une activité spécifique autonome, prévu pour les personnes atteintes de la maladie d'Alzheimer ou maladies apparentées.

Elle propose un accueil à la journée ou à la demi-journée des résidents qui sont hébergés dans une des résidences de l'Hôpital Saint Nicolas (hormis l'UPAD). Un résident peut être accueilli d'une demi-journée à plusieurs journées par semaine.

Il y est proposé des activités thérapeutiques en groupe (groupe de parole, atelier mémoire, cuisine, médiation artistique, activités manuelles etc...) qui sont adaptées aux problématiques et potentiels de chaque personne.



## UPAD-CANTOU

Unité de vie spécialisée dans l'accompagnement des personnes atteintes de maladie d'Alzheimer ou apparentée

### OBJECTIFS

- Assurer une surveillance pour les résidents présentant des troubles psycho-comportementaux et notamment un risque de se perdre
- Offrir une qualité de vie permettant de favoriser les activités de la vie quotidienne
- Aider à maintenir l'autonomie
- Adapter un projet individuel à l'évolution de la maladie
- Accompagner les aidants familiaux

Il s'agit d'un accompagnement transitoire à un stade de la maladie.

Il s'agit d'un accompagnement transitoire à un stade de la maladie.

Cet accompagnement est contractualisé par la signature d'un avenant au contrat de séjour.



## VOTRE DEPART

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

## Sortie sur votre décision

Conformément au contrat de séjour, vous pouvez mettre fin à tout moment à votre séjour sous réserve du respect d'un préavis de 15 jours.

## Décès

En cas de décès, toutes vos volontés exprimées seront scrupuleusement respectées en concertation avec votre personne de confiance, ou, à défaut, votre famille ou vos amis.

En cas d'absence de volontés exprimées ou connues, l'établissement définira la marche à suivre en relation avec votre famille.

Les modalités administratives et l'organisation des obsèques sont prises en charge par la famille.

L'hôpital dispose d'une chambre mortuaire, et la cérémonie religieuse peut se dérouler dans l'établissement.



# PROFESSIONNELS :

UNE EQUIPE  
PLURIDISCIPLINAIRE A  
VOTRE SERVICE

## Personnels administratifs

**Le Directeur** assure la représentation légale de l'établissement, est responsable du fonctionnement général de l'établissement et est assisté de directeurs adjoints. L'équipe de direction exerce avec des **collaborateurs des différents secteurs administratifs**.

## Personnels de soins et d'hôtellerie

**Les praticiens hospitaliers gériatres et les médecins généralistes** libéraux assurent le suivi médical. Le résident peut choisir de garder son médecin traitant. La permanence médicale est assurée 24H/24 par les praticiens hospitaliers gériatres. Les médecins hospitaliers peuvent vous recevoir sur rendez-vous pris auprès du secrétariat médical.

**Le médecin coordonnateur** permet le lien entre tous les intervenants.

**Le pharmacien, avec l'aide de préparateurs en pharmacie**, assure la gérance de la Pharmacie à Usage Interne.

**Les cadres de santé** veille au bon fonctionnement général du service, assume la responsabilité de l'encadrement des professionnels de soins et facilite vos conditions de séjour. En cas de questionnement ou de difficulté, ils sont vos interlocuteurs privilégiés.

**Les infirmiers** dispensent les soins sur prescriptions médicales ainsi que ceux relevant de leur rôle propre. Ils sont responsables des dossiers de soins, encadrent l'équipe et coordonnent les soins. Ils sont joignables téléphoniquement de préférence l'après-midi de 15H à 16H30.

**Les aides-soignants et les aides-médo-psychologiques** accompagnent, sous la responsabilité de l'infirmier, les personnes dans les actes de la vie quotidienne. Ils participent aussi à l'entretien des chambres et à la prestation hôtelière.

**Les agents des services hospitaliers qualifiés** réalisent l'entretien des locaux et collaborent avec les aides-soignants à l'aide à la personne.

**Des soignants sont plus particulièrement nommés pour être vos référents**: ils sont les interlocuteurs privilégiés pour vous et vos familles ou vos proches. Vous pouvez les solliciter pour une demande spécifique et ils préparent avec vous le projet personnalisé en recueillant vos attentes, vos souhaits.



**Les psychologues** proposent un accompagnement psychologique par le biais d'entretiens individuels. Ils peuvent recevoir les familles, sur demande effectuée auprès des infirmiers. En outre, une permanence est ouverte 2 après-midis par mois.

**Les kinésithérapeutes et l'ergothérapeute**, contribuent au maintien de l'autonomie et à la prévention des chutes.

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

## Personnels d'animation

Le service d'animation est composé **d'animateurs diplômés, d'aides-soignants formés à l'animation**, ainsi que **d'accompagnateurs de proximité**.

## Aumônier

**L'aumônier** propose aux résidents un accompagnement dans leur vie spirituelle.

## Personnels de services logistiques

**L'équipe du service de restauration** assure la préparation de la totalité des repas.

**L'équipe du service technique** participe et/ou assure la maintenance et l'entretien de l'établissement (locaux et matériels).

**L'équipe de la lingerie** assure le marquage/identification du linge et de répondre aux besoins quotidiens, et la gestion du linge personnel.

## Intervenants extérieurs

Il existe différents intervenants extérieurs :

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

- A la charge financière de l'établissement : médecins traitants libéraux, examens de biologie, certains actes de radiologie conventionnelle orthophoniste, soins de pédicure en lien avec un diabète de grade 2 (4 soins par an) ou grade 3 (6 soins par an).

- A la charge du résident : pédicure (soins courants), ambulancier, coiffeur, etc...

## Transports

Dans certains cas, les frais de transport peuvent faire l'objet de remboursement par les organismes de Sécurité Sociale.

L'établissement assure les transports dans le cadre de ses activités d'animation.

Les autres déplacements à l'extérieur de l'établissement et notamment les consultations chez les médecins spécialistes ou dans les établissements de santé sont à la charge du résident et de sa famille.

La famille sera informée des rendez-vous afin de pouvoir s'organiser. En fonction des disponibilités, un agent accompagnateur pourra, de manière subsidiaire, prendre le relais de la famille ou d'un taxi si ceux-ci ne sont pas disponibles.

## PARTENARIATS ET RESEAUX

L'hôpital saint Nicolas est très impliqué dans la collaboration avec les établissements de santé de l'agglomération angevine et participe activement au réseau gérontologique local.

Il a ainsi développé différents partenariats avec : le CHU d'Angers, Le CESAME (CEntre de SAnté MEntale angevin), Les Capucins, UCC St Claude, UHR Ste Marie, Réseau PASS'AGE, La MAIA d'Angers, Plateforme de répit, Association réseau accueil de jour du Maine et Loire.

Il adhère aux associations de malades et d'aide aux aidants suivantes : ADESPA, France Alzheimer 49.



# VOS DROITS ET VOS OBLIGATIONS

## Chapters

L'accueil et le séjour dans l'établissement s'inscrivent dans le respect des principes et valeurs définis par la Charte des droits et libertés de la personne âgée dépendante, la charte de la personne hospitalisée, et la charte de la laïcité dans les services publics.

## Confidentialité et Secret professionnel

L'ensemble du personnel de l'établissement est soumis aux règles de confidentialité et de secret professionnel.

## Traitemet informatique des données nominatives

Le recueil et le traitement informatique des données vous concernant peuvent correspondre à des éléments de votre dossier administratif, de votre dossier patient, ou à des enquêtes nationales, etc...

Ce recueil et ce traitement se font dans les conditions fixées par la loi n°78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés.

## Droit d'accès au dossier médical

La loi n°2002-303 du 4 mars 2002 relative aux droits des malades et à la qualité du système de santé donne droit d'accès direct au dossier du patient, et/ou le mandataire judiciaire en cas d'incapacité, ou les ayants droits en cas de décès (sur justification de la demande). Une demande est à adresser au directeur de l'établissement.

## Droit de vote

Vous pouvez conserver vos droits civiques (hors mesure de protection juridique). Ainsi, à chaque élection, l'établissement organise le dépôt des procurations.

## Information et consentement

Comme le prévoit le Code de la Santé Publique, vous devez être informé d'une façon claire et compréhensible sur les soins, traitements et examens qui vous seront proposés et donner votre consentement pour qu'ils soient prodigues.

## La Personne de confiance

Vous pouvez désigner une personne de confiance. Cette personne de confiance, soumise au secret médical, reçoit toute l'information nécessaire pour vous accompagner dans vos choix chaque fois que vous le désirez et sera consultée dans le cas où vous vous trouveriez hors d'état d'exprimer votre volonté. La désignation de cette personne est révocable à tout moment.

## Les Directives anticipées

La réglementation vous permet de rédiger des directives anticipées pour le cas où vous seriez un jour hors d'état d'exprimer votre volonté. Ces directives anticipées indiquent vos souhaits relatifs à votre fin de vie concernant les conditions de la limitation ou de l'arrêt de traitement.

## Protection juridique des personnes

La loi du 5 mars 2007 réformant la protection juridique des majeurs est entrée en vigueur le 1er janvier 2009 et modifie les mesures de sauvegarde de justice, curatelle et tutelle, dont les points suivants :

- ces mesures s'adressent uniquement aux personnes dont l'altération des facultés (certifiée par un médecin inscrit sur une liste établie par le procureur de la République) ne leur permet plus de pourvoir seules à leurs intérêts, et lorsqu'il n'existe aucune autre solution moins contraignante. Les mesures sont confiées en priorité à la famille ;
- pour demander ces mesures, seule la personne à protéger, des membres de sa famille ou d'autres proches et le procureur de la République, peuvent saisir le juge des tutelles. Le juge ne peut plus se saisir lui-même, c'est-à-dire, qu'il ne peut ouvrir une procédure de protection à la suite d'un simple signalement concernant une personne vulnérable.



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

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

## 1. Choix de vie

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

## 2. Cadre de vie

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

## 3. Vie sociale et culturelle

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

## 4. Présence et rôle des proches

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

## 5. Patrimoine et revenus

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

## 6. Valorisation de l'activité

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

## 7. Liberté d'expression et liberté de conscience

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

## 8. Préservation de l'autonomie

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

## 9. Accès aux soins et à la compensation des handicaps

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

## 10. Qualification des intervenants

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

## 11. Respect de la fin de vie

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

## 12. La recherche : une priorité et un devoir

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

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

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

## 14. L'information

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



Vous trouverez ci-dessous Les principes généraux de la charte : vous pouvez obtenir le document intégral, gratuitement, sans délai, sur simple demande, auprès du service chargé de l'accueil de l'établissement. Cette charte, en plusieurs langues et en braille, est accessible sur le site internet : [www.sante.gouv.fr](http://www.sante.gouv.fr).



# Usagers, vos droits

## Charte de la personne hospitalisée

### Principes généraux\*

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



Toute personne est libre de choisir l'établissement de santé qui la prendra en charge, dans la limite des possibilités de chaque établissement. Le service public hospitalier est accessible à tous, en particulier aux personnes démunies et, en cas d'urgence, aux personnes sans couverture sociale. Il est adapté aux personnes handicapées.



Les établissements de santé garantissent la qualité de l'accueil, des traitements et des soins. Ils sont attentifs au soulagement de la douleur et mettent tout en œuvre pour assurer à chacun une vie digne, avec une attention particulière à la fin de vie.



L'information donnée au patient doit être accessible et loyale. La personne hospitalisée participe aux choix thérapeutiques qui la concernent. Elle peut se faire assister par une personne de confiance qu'elle choisit librement.



Un acte médical ne peut être pratiqué qu'avec le consentement libre et éclairé du patient. Celui-ci a le droit de refuser tout traitement. Toute personne majeure peut exprimer ses souhaits quant à sa fin de vie dans des directives anticipées.



Un consentement spécifique est prévu, notamment, pour les personnes participant à une recherche biomédicale, pour le don et l'utilisation des éléments et produits du corps humain et pour les actes de dépistage.



Une personne à qui il est proposé de participer à une recherche biomédicale est informée, notamment, sur les bénéfices attendus et les risques prévisibles. Son accord est donné par écrit. Son refus n'aura pas de conséquence sur la qualité des soins qu'elle recevra.



La personne hospitalisée peut, sauf exceptions prévues par la loi, quitter à tout moment l'établissement après avoir été informée des risques éventuels auxquels elle s'expose.



La personne hospitalisée est traitée avec égards. Ses croyances sont respectées. Son intimité est préservée ainsi que sa tranquillité.



Le respect de la vie privée est garanti à toute personne ainsi que la confidentialité des informations personnelles, administratives, médicales et sociales qui la concernent.



La personne hospitalisée (ou ses représentants légaux) bénéficie d'un accès direct aux informations de santé la concernant. Sous certaines conditions, ses ayants droit en cas de décès bénéficient de ce même droit.



La personne hospitalisée peut exprimer des observations sur les soins et sur l'accueil qu'elle a reçus. Dans chaque établissement, une commission des relations avec les usagers et de la qualité de la prise en charge veille, notamment, au respect des droits des usagers. Toute personne dispose du droit d'être entendue par un responsable de l'établissement pour exprimer ses griefs et de demander réparation des préjudices qu'elle estimerait avoir subis, dans le cadre d'une procédure de règlement amiable des litiges et/ou devant les tribunaux.

\* Le document intégral de la charte de la personne hospitalisée est accessible sur le site Internet : [www.sante.gouv.fr](http://www.sante.gouv.fr)

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



# CHARTe de la laïcité DANS LES SERVICES PUBLICS

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

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

## des agents du service public

Tout agent public a un **devoir de stricte neutralité**. Il doit traiter également toutes les personnes et respecter leur liberté de conscience.

Le fait pour un agent public de **manifester ses convictions religieuses** dans l'exercice de ses fonctions **constitue un manquement à ses obligations**.

Il appartient aux responsables des services publics de **faire respecter l'application du principe de laïcité** dans l'enceinte de ces services.

**La liberté de conscience est garantie aux agents publics.** Ils bénéficient d'autorisations d'absence pour participer à une fête religieuse dès lors qu'elles sont compatibles avec les nécessités du fonctionnement normal du service.

## des usagers du service public

Tous les usagers sont **égaux** devant le service public.

Les usagers des services publics ont le **droit d'exprimer leurs convictions religieuses dans les limites du respect de la neutralité du service public**, de son bon fonctionnement et des impératifs d'ordre public, de sécurité, de santé et d'hygiène.

Les usagers des services publics doivent **s'abstenir de toute forme de prosélytisme**.

Les usagers des services publics **ne peuvent récuser un agent public ou d'autres usagers**, ni exiger une adaptation du fonctionnement du service public ou d'un équipement public. Cependant, le service s'efforce de prendre en considération les convictions de ses usagers dans le respect des règles auquel il est soumis et de son bon fonctionnement.

Lorsque la vérification de l'identité est nécessaire, les usagers doivent **se conformer aux obligations** qui en découlent.

Les usagers accueillis à temps complet dans un service public, notamment au sein d'établissements médico-sociaux, hospitaliers ou pénitentiaires ont **droit au respect de leurs croyances et de participer à l'exercice de leur culte**, sous réserve des contraintes découlant des nécessités du bon fonctionnement du service.





## **REFERENTS LAICITE**

### **REFERENT LAICITE AGENCE REGIONALE DE LA SANTE DES PAYS DE LOIRE (ARS 49)**

➤ Mme Anne-Lise SERAZIN

Tel : 02.49.10.43.23

Courriel : [anne-lise.serazin@ars.sante.fr](mailto:anne-lise.serazin@ars.sante.fr)

(NB : renseignements pris par courriel le 10.04.2018 auprès de l'ARS)

### **REFERENT LAICITE PREFECTURE DE MAINE ET LOIRE**

➤ Mme Justine DELAUNAY

Tel : 02.41.81.80.21

Courriel : [justine.delaunay@maine-et-loire.gouv.fr](mailto:justine.delaunay@maine-et-loire.gouv.fr)

Vous pouvez lui écrire à l'adresse suivante

Préfecture de Maine et Loire

Place Michel Debré

49 934 ANGERS CEDEX 9

(NB : renseignements pris par téléphone le 11.04.2018 auprès de La Préfecture)

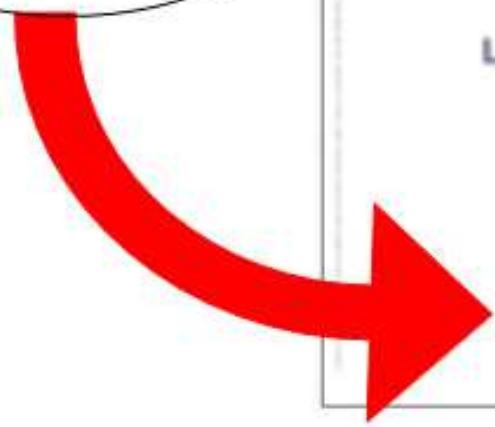
MAJ 11.04.2018





MINISTÈRE  
DES SOLIDARITÉS  
ET DE LA COHÉSION  
SOCIALE

**NUMERO  
NATIONAL**



## Personnes âgées personnes **handicapées**



La **maltraitance**  
est une réalité  
il faut en **parler**

Victimes ou témoins, appeler le  
**3977**

Des professionnels, vous écouter, vous conseiller, vous orienter.

## ALMA en Maine et Loire

Centre d'Ecoute	Coordinnées	Permanences
ALMA ANJOU	BP 60 002 49135 LES PONTS DE CE Tél : 02 41 44 91 48 E-mail : <a href="mailto:anjou.alma@orange.fr">anjou.alma@orange.fr</a>	Jeudi de 14h à 17h



# Examen des plaintes et réclamations

## Commission des usagers (CDU)

Reproduction des articles R 1112-91 à R 1112-94 du Code la Santé Publique :

Art.R1112-91 : "Tout usager d'un établissement de santé doit être mis à même d'exprimer oralement des griefs auprès des responsables des services de l'établissement .En cas d'impossibilité ou si les explications reçues ne le satisfont pas, il est informé de la faculté qu'il a soit d'adresser lui-même une plainte ou réclamation écrite au représentant légal de l'établissement, soit de voir sa plainte ou réclamation consignée par écrit, aux mêmes fins. Dans la seconde hypothèse, une copie du document lui est délivrée sans délai".

Art.R1112-92 : "L'ensemble des plaintes et réclamations écrites adressées à l'établissement sont transmises à son représentant légal. Soit ce dernier y répond dans les meilleurs délais, en avisant le plaignant de la possibilité qui lui est offerte de saisir un médiateur, soit il informe l'intéressé qu'il procède à cette saisine.

Le médiateur médecin est compétent pour connaître des plaintes ou réclamations qui mettent exclusivement en cause l'organisation des soins et le fonctionnement médical du service tandis que le médiateur non médecin est compétent pour des plaintes ou réclamations étrangères à ces questions. Si une plainte ou réclamation intéresse les deux médiateurs, ils sont simultanément saisis".

Art.R1112-93 : "Le médiateur, saisi par le représentant légal de l'établissement ou par l'auteur de la plainte ou de la réclamation, rencontre ce dernier. Sauf refus ou impossibilité de la part du plaignant, la rencontre a lieu dans les huit jours suivant la saisine. Si la plainte ou la réclamation est formulée par un patient hospitalisé, la rencontre doit intervenir dans toute la mesure du possible avant sa sortie de l'établissement. Le médiateur peut rencontrer les proches du patient s'il l'estime utile ou à la demande de ces derniers".

Art.R1112-94 : "Dans les huit jours suivant la rencontre avec l'auteur de la plainte ou de la réclamation, le médiateur en adresse le compte rendu au président de la commission qui le transmet sans délai, accompagné

de la plainte ou de la réclamation, aux membres de la commission ainsi qu'au plaignant. Au vu de ce compte rendu et après avoir, si elle le juge utile, rencontré l'auteur de la plainte ou de la réclamation, la commission formule des recommandations en vue d'apporter une solution au litige ou tendant à ce que l'intéressé soit informé des voies de conciliation ou de recours dont il dispose. Elle peut également émettre un avis motivé en faveur du classement du dossier.

Dans le délai de huit jours suivant la séance, le représentant légal de l'établissement répond à l'auteur de la plainte ou de la réclamation et joint à son courrier l'avis de la commission. Il transmet ce courrier aux membres de la commission".

La liste nominative actualisée des membres de la CDU est jointe en annexe au présent règlement.

Une Commission Régionale de Conciliation et d'Indemnisation (CRCI) est chargée de faciliter le règlement amiable des litiges qui peuvent résulter de votre prise en charge à l'Hôpital (accidents médicaux, infections iatrogènes, infections nosocomiales).

Pour saisir cette commission, il vous appartient de remplir un formulaire type à obtenir auprès de :

Commission de Conciliation et d'Indemnisation des Accidents Médicaux des Pays de la Loire  
Tour Galliéni 2  
36 Avenue du Général De Gaulle  
93 175 BAGNOLET  
Site internet : [www.commissions-crci.fr](http://www.commissions-crci.fr)

## Représentants des usagers

Des représentants d'usagers (membres d'associations agréées) siègent au Conseil de Surveillance et à la Commission des Usagers. Les moyens d'être mis en relation avec les représentants des usagers sont disponibles à l'accueil de l'établissement. Vous pouvez leur écrire à l'adresse suivante :

[representantsusagers@hlmr-stnicolas-angers.fr](mailto:representantsusagers@hlmr-stnicolas-angers.fr)



# Participation à certaines instances de l'établissement

## Le Conseil de la Vie Sociale (cvs)

Le CVS a un rôle consultatif et un rôle de proposition sur toute question intéressant le fonctionnement de l'établissement (vie quotidienne, animations, projets de travaux, conditions de prise en charge, prestations, etc...).

Il s'agit d'un organisme consultatif sur toutes les questions relatives à la vie dans l'établissement.

## Le Conseil de Surveillance

Le Conseil de surveillance définit la politique générale de l'établissement et délibère sur des points tels que : le projet d'établissement, le compte financier et l'affectation des résultats budgétaires, la participation de l'établissement au Groupement Hospitalier de Territoire, le rapport annuel sur l'activité de l'établissement, le présent règlement de fonctionnement.

## La Commission de Coordination Gériatrique

Cette instance, présidée par le médecin coordonnateur, a pour objet d'organiser et de faciliter l'intervention de l'ensemble des professionnels libéraux et salariés dans le but de développer une prise en charge de qualité.

## Présence de bénévoles

- Association JALMALV- ADESPA (Jusqu'A La Mort Accompagner La Vie - Association pour le Développement et l'Enseignement des Soins Palliatifs Angevins)
- Association Croix Rouge Française
- Association VMEH (Visites de Malades dans les Etablissements Hospitaliers)
- Aumônerie
- Association des Petits Frères des Pauvres d'Angers.

Vous pouvez demander à les rencontrer ou leur intervention pourra vous être proposée en fonction de votre état de santé.

## Vos Obligations

L'ensemble de vos obligations (et notamment les principales règles du respect de la vie collective) sont décrites dans le contrat de séjour et le règlement de fonctionnement de l'Hôpital que vous pouvez consulter à l'accueil de l'établissement.

## DEMARCHE QUALITE

L'établissement est engagé dans une démarche constante d'amélioration de la qualité, notamment par le biais de la « sous-commission qualité et sécurité des soins » de la Commission Médicale d'Etablissement à laquelle participent des représentants des usagers.

Cette sous-commission traite des thématiques suivantes: prise en charge de la douleur et des soins palliatifs (CLUD), nutrition (CLAN), lutte contre les affections liées aux soins (CLIN), sécurisation du circuit du médicament (COMEDIMS), commission des fluides médicaux, vigilances (matériovigilance, hémovigilance et pharmacovigilance), prévention des escarres (groupe ESCARRES-CONTENTION), groupe CHUTE, accompagnement des troubles cognitifs et des symptômes psycho-comportementaux (groupe ALOIS).

Par ailleurs, l'établissement est engagé dans une démarche d'autoévaluation de la qualité des prestations qu'il délivre dans le cadre de la certification par la HAS (Haute Autorité de Santé), et l'évaluation interne puis l'évaluation externe pour l'EHPAD. La satisfaction des usagers est évaluée un mois après l'admission, et par le biais d'une enquête générale triennale, dont les résultats sont affichés au sein de l'établissement.

La HAS publie sur son site Internet les rapports de certification de l'ensemble des établissements de santé afin de rendre accessible au plus grand nombre l'information contenue dans ces rapports et de permettre aux établissements d'identifier leurs marges d'amélioration.

[www.has-sante.fr](http://www.has-sante.fr)

Le site Scope Santé présente les indicateurs nationaux de qualité et de sécurité des soins, les résultats détaillés de la certification des établissements de santé et une sélection de données d'activité et d'équipement issues de sources publiques (HAS et Ministère).  
[www.scopesante.fr](http://www.scopesante.fr)



## COMMISSION DES USAGERS

(Décret n°2016-726 du 1<sup>er</sup> juin 2016 relatif à la commission des usagers des établissements de santé)

### COMPOSITION arrêtée au 16 novembre 2017

NOM Prénom	QUALITE	TITRE
<b>MEMBRES TITULAIRES</b>		
Mr TARLÉ Samuel	Représentant de la Direction	Directeur Adjoint Président de la CDU
Mr MEISNEROWSKI René	Représentant des usagers	Union fédérale des consommateurs – Que Choisir 49 Vice-président de la CDU
Mme BORÉ Maryvonne	Médiateur médical	Médecin coordonnateur
Mme FARRAI Nathalie	Médiateur non médical	Cadre supérieur de santé
Mr BOURMANCE Gérard	Représentant des usagers	FNAR – Fédération nationale des associations de retraités
Mme LOUISON Marie	Représentant de la CSIRMT Commission de Soins infirmiers et de Rééducation Médico-Techniques	Cadre de santé
Mme DUARTE Sylviane	Représentant du personnel	Aide-soignante
<b>MEMBRES SUPPLEANTS</b>		
Mme BESSELIEVRE Hanane	Médiateur médical	Praticien hospitalier
Poste vacant	Médiateur non médical	Cadre de santé
Mr TSCHIMER Jean-Claude	Représentant des usagers	Union fédérale des consommateurs – Que Choisir 49
Mme GARREAU Elliane	Représentant des usagers	VMEH – Visite des Malades dans les Etablissements Hospitaliers
Mme LE LOUEDEC Claire	Représentant de la CSIRMT Commission de Soins infirmiers et de Rééducation Médico-Technique - suppléant	I.D.E
Mme BERNARD Laurence	Représentant du personnel	Infirmière Soins Généraux
<b>MEMBRES INVITES</b>		
Mr LLEONART Sébastien	Président de CME	Praticien hospitalier
Mme ATTAF Ghita	Ingénieur Qualité Risques	



La Directrice,

Cécile JACQUIN-GRIMONPREZ

Hôpital ST-NICOLAS  
14 rue de l'Abbaye – B.P. 82013  
49016 ANGERS CEDEX 01  
Tél : 02.41.73.41.00 - Si : 02.41.73.43.00 direction@hslm-stnicolas-angers.fr



Angers, le 13 décembre 2017

## CONSEIL DE LA VIE SOCIALE

(Décret n°2004-287 du 25 mars 2004 relatif au conseil de la vie sociale et autres formes de participation  
 Décret n° 2005-1367 du 2 novembre 2005 portant modifications de certaines dispositions du code de l'action sociale et des familles relatives au conseil de la vie sociale et aux autres formes de participation institués à l'article L.311-6 du code l'action sociale et des familles)

## COMPOSITION

	<b>NOM Prénom</b>	<b>QUALITE</b>
<b>Membres titulaires</b>		
Mme	BROCHET Anne	Présidente Représentant des familles ou des représentants légaux
Mme	LASSALLE Marie-Jeanne	Représentant des familles ou des représentants légaux
Mme	RUAUX Jacqueline	Représentant des personnes accueillies ou prises en charge Vice-présidente
M.	BRETON Marcel	Représentant des personnes accueillies ou prises en charge
Mme	BERNARD Laurence	Représentant du personnel
Mme	GARREAU Eliane	Représentant du Conseil de Surveillance
<b>Membres suppléants</b>		
Mme	PAGAN Patricia	Représentant des familles ou des représentants légaux
Mme	PELERBE Véronique	Représentant des familles ou des représentants légaux Vice-présidente
Mme	LESELLE Thérèse	Représentant des personnes accueillies ou prises en charge
Mme	LE GAL Laurence	Représentant du personnel
	Poste vacant	Représentant du Conseil de Surveillance
<b>Membre avec voix consultative</b>		
M.	TARLÉ Samuel	Directeur adjoint de l'Etablissement



La Directrice,  
  
 Cécile JAGLIN-GRIMONPREZ

---

Hôpital SAINT-NICOLAS  
 14 rue de l'Abbaye – B.P. 82013  
 49016 ANGERS CEDEX 01  
 ☎ : 02.41.73.41.00 - ☎ : 02.41.73.43.00 [direction@hosp-saint-nicolas-angers.fr](mailto:direction@hosp-saint-nicolas-angers.fr)



Article L. 1110-5 du code de la santé publique : « ... toute personne a le droit de recevoir des soins visant à soulager sa douleur. Celle-ci doit être en toute circonstance prévenue, évaluée, prise en compte ... »



Votre  
douleur,  
parlons-en



[www.sante.gouv.fr](http://www.sante.gouv.fr)

## Contrat > d'engagement

Avoir moins mal, c'est possible

Nous nous engageons à :

- Former les professionnels de santé
- Prévenir les douleurs provoquées lors des soins
- Ecouter, croire la personne et sa famille dans l'expression de la douleur
- Repérer, comprendre, soulager, accompagner et réévaluer la douleur

Et proposer au résident et à sa famille d'être partenaire de soins



# PROGRAMME ANNUEL DE LUTTE CONTRE LES INFECTIONS NOSOCOMIALES

**En 2018, afin de renforcer la prévention du risque infectieux, le CLIN (Comité de Lutte contre les Infections Nosocomiales) centre son action sur :**

- ✓ La sensibilisation des professionnels à l'importance des précautions standards, particulièrement à l'hygiène des mains et au bon usage du port de gants, et ce, grâce à des formations dispensées, la réalisation d'audit et la participation à la semaine nationale de la sécurité des patients ;
- ✓ La pertinence de l'antibiothérapie dans les infections urinaires : réalisation de la deuxième partie de l'audit ;
- ✓ L'amélioration des outils de surveillance du risque épidémique avec la création d'une feuille de suivi propre à l'établissement.

Pour permettre la mise en œuvre des actions précitées, l'établissement adhère au RTH (Relai Territorial en Hygiène) et met à disposition un temps infirmier.



# ENGAGEMENT DE L'HOPITAL SAINT- NICOLAS DANS L'ACTIVITE DE PASS ÂGE

(Plateforme d'Accueil,  
de Service, de Suivi et  
d'Aide GErontologique)

## PASS ÂGE OU LA MUTUALISATION DES MOYENS ET DES COMPETENCES AU SERVICE DES PERSONNES AGEES

L'association PASS ÂGE a été créée en 2008, avec les acteurs et professionnels angevins du champ sanitaire, médico-social et social.

L'objectif assigné est de répondre aux demandes et aux besoins des personnes âgées de plus de 60 ans en situation médicosociale complexe et de leur entourage.

Pour permettre une meilleure lisibilité pour le grand public, PASS ÂGE bénéficie d'une mutualisation des moyens humains et logistiques ("guichet unique"), d'un réseau de santé gérontologique et d'un CLIC de niveau 3 (Centre Local d'Information et de Coordination), et dispose d'un numéro vert (0 800 250 800).

L'initiative est née du constat suivant : une demande en forte progression, de nombreux acteurs, mais des failles dans la coordination.

## Les missions de PASS ÂGE sont multiples :

- Favoriser le maintien à domicile choisi ;
- Offrir la prise en charge sanitaire et médico-sociale la plus adaptée à l'autonomie de la personne âgée, en veillant à coordonner son parcours au domicile ou en structure d'accueil ;
- Apporter des réponses appropriées, tant aux demandes de la personne âgée, que de ses proches ou des professionnels ;
- Accompagner et soutenir les aidants ;
- Anticiper pour éviter les situations de crise ou les hospitalisations en urgence ;
- Enfin, organiser l'évaluation gérontique (bilan sanitaire, médicosocial et social) en associant les médecins libéraux, piliers de la prise en charge.

## L'Hôpital Saint-Nicolas est un partenaire actif de PASS ÂGE :

- Des relations suivies entre la Commission d'admission interne et PASS ÂGE pour l'orientation voire l'admission de personnes âgées ;
- Un membre de l'équipe de direction siège au Conseil d'Administration de PASS ÂGE, et participe à la définition, au suivi et à l'évaluation des missions et objectifs confiés.

## CONTACT

### PASS ÂGE

Adresse : Espace du Bien Vieillir Robert-Robin  
16 bis, avenue Jean-XIII  
49 000 Angers  
Numéro vert : 0800 250 800



## NOTICE D'INFORMATION RELATIVE A LA DESIGNATION DE LA PERSONNE DE CONFIANCE

(Article d. 311-0-4 du code de l'action sociale et des familles)

**La loi donne le droit à toute personne majeure prise en charge dans un établissement ou un service social ou médico-social de désigner une personne de confiance qui, si elle le souhaite, l'accompagnera dans ses démarches afin de l'aider dans ses décisions.**

Ce document a été élaboré afin de vous permettre de mieux comprendre la notion de « personne de confiance » et toutes les modalités qui s'y rattachent :



1. **Quel est son rôle ?**
2. **Qui peut la désigner ?**
3. **Qui peut être la personne de confiance ?**
4. **Comment la désigner ?**
5. **Comment faire connaître ce document et le conserver ?**
6. **Rappel des principales missions de la personne de confiance**



## 1. QUEL EST SON ROLE ?

### ACCOMPAGNEMENT ET PRÉSENCE

✓ Être présente à l'entretien prévu, lors de la conclusion du **contrat de séjour, pour rechercher votre consentement** à être accueillie dans l'établissement d'hébergement (en présence du directeur de l'établissement ou toute autre personne formellement désignée par lui et, chaque fois que nécessaire, du médecin coordonnateur si la structure d'accueil est un établissement d'hébergement pour personnes âgées dépendantes). Elle sera la seule personne de votre entourage à avoir le droit d'être présente à cet entretien.

**La personne de confiance peut si vous le souhaitez**

✓ Vous accompagner dans vos démarches liées à votre prise en charge sociale ou médico-sociale afin de vous aider dans vos décisions.

✓ Assister aux entretiens médicaux prévus dans le cadre de votre prise en charge médico-sociale afin de vous aider dans vos décisions.

### AIDE POUR LA COMPREHENSION DE VOS DROITS

Votre personne de confiance sera consultée par l'établissement ou le service qui vous prend en charge au cas où vous rencontreriez des difficultés dans la connaissance et la compréhension de vos droits.

**Cette consultation n'a pas vocation à se substituer à vos décisions.**

Par ailleurs si vous souhaitez que ses missions soient maintenues **en cas d'hospitalisation** (L. 1111-6 du code de la santé publique) vous devrez l'indiquer expressément dans le formulaire de désignation.

**La personne de confiance est tenue à un devoir de confidentialité par rapport aux informations qui vous concernent.**

## 2. QUI PEUT LA DESIGNER ?

- ✓ Cette faculté est ouverte à toute personne majeure prise en charge par une structure sociale ou médico-sociale.
  - ✓ C'est un **droit** qui vous est offert, mais **ce n'est pas une obligation** : vous êtes libre de ne pas désigner une personne de confiance.
- Pour les personnes qui bénéficient d'une **mesure de protection judiciaire** (sauvegarde de justice lorsqu'un mandataire spécial a été désigné, tutelle, curatelle) pour les actes relatifs à la personne, **la désignation d'une personne de confiance est soumise à l'autorisation du conseil de famille s'il a été constitué ou du juge des tutelles.**



### 3. QUI PEUT ETRE LA PERSONNE DE CONFIANCE ?

- ✓ Vous pouvez désigner comme personne de confiance **toute personne majeure de votre entourage en qui vous avez confiance**, par exemple un membre de votre famille, un proche, votre médecin traitant.

**Il est important d'échanger avec la personne que vous souhaitez désigner avant de remplir le formulaire de désignation et de lui faire part de vos souhaits par rapport à sa future mission. Il est important qu'elle ait la possibilité de prendre connaissance de son futur rôle auprès de vous et d'en mesurer sa portée.**

- La personne que vous souhaitez désigner doit donner **son accord à cette désignation**. A cet effet, elle contresigne le formulaire de désignation. Il convient de préciser que cette personne peut refuser d'être votre personne de confiance ; auquel cas, vous devrez en désigner une autre.

### 4. QUAND LA DESIGNER ?

Vous pouvez la désigner lorsque vous le souhaitez.

- ✓ Lors du début d'une prise en charge sociale ou médico-sociale, qu'elle soit effectuée par un service ou dans un établissement d'hébergement, il vous sera **proposé de désigner une personne de confiance**.
- ✓ Il est possible que vous ayez déjà désigné une personne de confiance pour votre santé, notamment au cours d'une hospitalisation, avant votre début de prise en charge sociale ou médico-sociale. Cette personne **n'est pas automatiquement autorisée** à être votre personne de confiance pour votre prise en charge sociale ou médico-sociale, vous devez procéder à une **nouvelle désignation**.

**La désignation de la personne de confiance du secteur social et médico-social est valable sans limitation de durée, sauf si vous l'avez nommé pour une durée plus limitée.**

### 5. COMMENT LA DESIGNER ?

- ✓ La désignation se fait **par écrit**. Il est préférable d'utiliser le formulaire, mais vous pouvez aussi le faire sur papier libre, daté et signé en précisant bien le nom, le prénom et les coordonnées de la personne de confiance.
- ✓ La personne que vous désignez doit **contresigner** le formulaire ou, le cas échéant, le document.

**Vous pouvez changer de personne de confiance ou mettre fin à sa désignation à tout moment. Dans ce cas, les modalités sont les mêmes que celles prévues pour la désignation.**

- Si vous avez des difficultés pour écrire, vous pouvez demander à deux personnes d'attester par écrit, notamment au moyen d'un formulaire dédié, que cette désignation ou cette révocation est bien conforme à votre volonté.

### 6. COMMENT FAIRE CONNAITRE CE DOCUMENT ET LE CONSERVER ?

- ✓ Il est important, lors d'une prise en charge, **d'informer la structure et l'équipe de prise en charge que vous avez désigné une personne de confiance**, afin qu'ils connaissent son nom et ses coordonnées, et d'en donner une copie.
- ✓ Il est souhaitable d'en tenir vos proches informés. Il peut être utile de conserver le document de désignation avec vous.



## **7. RAPPEL DE SES PRINCIPALES MISSIONS**

Dans le cadre d'une prise en charge par le système de santé (par exemple, en cas d'hospitalisation), la personne de confiance peut exercer les missions suivantes :

### **LORSQUE VOUS POUVEZ EXPRIMER VOTRE VOLONTE, ELLE A UNE MISSION D'ACCOMPAGNEMENT :**

La personne de confiance peut si vous le souhaitez :

- ✓ **vous soutenir dans votre cheminement personnel et vous aider dans vos décisions** concernant votre santé ;
- ✓ **assister aux consultations ou aux entretiens médicaux** : elle vous assiste mais ne vous remplace pas ;
- ✓ **prendre connaissance d'éléments de votre dossier médical en votre présence** : elle n'aura pas accès à l'information en dehors de votre présence et ne devra pas divulguer des informations sans votre accord.

*Il est recommandé de lui remettre vos directives anticipées si vous les avez rédigées : ce sont vos volontés, exprimées par écrit, sur les traitements que vous souhaitez ou non, si un jour vous ne pouvez plus vous exprimer.*

### **SI VOUS NE POUVEZ PLUS EXPRIMER VOTRE VOLONTE, ELLE A UNE MISSION DE REFERENT AUPRES DE L'EQUIPE MEDICALE :**

- ✓ **La personne de confiance sera la personne consultée en priorité par l'équipe médicale** lors de tout questionnement sur la mise en œuvre, la poursuite ou l'arrêt de traitements et recevra les informations nécessaires pour pouvoir exprimer ce que vous auriez souhaité.
- ✓ Enfin, **en l'absence de directives anticipées, le médecin a l'obligation de consulter votre personne de confiance** dans le cas où vous seriez hors d'état d'exprimer votre volonté afin de connaître vos souhaits relatifs à la fin de vie. **A défaut de personne de confiance, un membre de votre famille ou un proche serait consulté.**
- ✓ Elle sera votre **porte-parole** pour refléter de façon précise et fidèle vos souhaits et votre volonté, par exemple sur la poursuite, la limitation ou l'arrêt de traitement.
- ⚠ Elle n'exprime pas ses propres souhaits mais rapporte les vôtres. **Son témoignage l'emportera sur tout autre témoignage** (membres de la famille, proches ...).
- ✓ Si vous avez rédigé vos directives anticipées, elle les transmettra au médecin qui vous suit si vous les lui avez confiées ou bien elle indiquera où vous les avez rangées ou qui les détient.
- ⚠ La personne de confiance peut faire le lien avec votre famille ou vos proches mais en cas d'une contestation, s'ils ne sont pas d'accord avec vos volontés, son témoignage l'emportera.
- ⚠ **Elle n'aura pas la responsabilité de prendre des décisions concernant vos traitements, mais témoignera de vos souhaits, volontés et convictions** : celle-ci appartient au médecin, sous réserve de vos directives anticipées, et la décision sera prise après avis d'un autre médecin et concertation avec l'équipe soignante.

\* Nota.- Dans le cas très particulier où une recherche biomédicale est envisagée dans les conditions prévues par la loi, si vous n'êtes pas en mesure de vous exprimer, l'autorisation de votre personne de confiance sera en revanche requise.





# SIGNALLEMENT DE SITUATIONS SUSPECTES

## Recommandations à l'usage du grand public

Chacun a un rôle à jouer dans la prévention d'un passage à l'acte violent. En signalant un comportement dangereux, vous pouvez éviter qu'un acte criminel soit commis.

### 1

### Pourquoi signaler une situation suspecte ?

En étant attentif à son environnement quotidien, chacun peut remarquer et signaler des faits, objets ou comportements pouvant indiquer un possible passage à l'acte.

L'expérience a montré que de simples indices repérés par un passant ou par un voisin pouvaient permettre de prévenir une attaque terroriste.

La préparation d'un attentat peut être simple ou complexe :

- **attentat simple** : l'individu pourra être détecté juste avant son passage à l'acte ;
- **attentat complexe** : des indices de sa préparation et des moyens humains et matériels pourront être repérés.

**L'attention de tout un chacun, portée à des détails simples, sauve des vies.**

### 2

### Comment détecter une situation suspecte ?

Des incohérences apparaissent et vous pouvez les détecter. **Faites appel à votre bon sens et à votre intuition.** Vous devez savoir vous étonner de ces incohérences et vous demander si cela ne mérite pas un signalement. Il faut apprendre à être un observateur attentif de son environnement.

Un individu sur le point de commettre un attentat manifestera un comportement pouvant trancher avec son environnement : signes de peur, d'anxiété ou de dissimulation. Plusieurs individus peuvent également se préparer ensemble à passer à l'acte et avoir un comportement coordonné.

### 3

### Comment réagir et signaler ?

Si vous êtes témoin d'un comportement suspect, **restez discret. Observez et mémorisez des éléments objectifs** qui pourraient être transmis à la police ou à la gendarmerie nationale (plaque d'immatriculation, modèle de véhicule, description précise des individus, direction de fuite, etc.).

Pour que votre signalement puisse être utile aux forces de sécurité intérieure, les éléments objectifs que vous pourrez donner sont absolument essentiels.

**Appelez les forces de sécurité intérieure au 17, 112 ou 114 (pour les personnes ayant des difficultés à entendre et à parler).**



La préparation d'un acte terroriste laisse un ensemble d'indices qui, telles les pièces d'un puzzle, peuvent être assemblés par les forces de sécurité pour déjouer un projet d'attentat.

**INCOHÉRENCE → ÉTONNEMENT → SIGNALLEMENT**

## TARIFICATION AU 1ER AVRIL 2019

### EHPAD – ACCUEIL DE JOUR

#### TARIF HÉBERGEMENT CHAMBRE SIMPLE

RESIDENCE	TARIF JOURNALIER
Les Sources	<b>60.72 €</b>
Les Jardins de la Doutre	<b>60.72 €</b>
Le Clos de l'Abbaye	<b>60.72 €</b>
L'Eau Vive	<b>60.72 €</b>
Les Provinces	<b>60.72 €</b>

**TARIF HÉBERGEMENT JOURNALIER CHAMBRE DOUBLE : 58.54 €**

**TARIF HÉBERGEMENT JOURNALIER POUR PERSONNES ÂGÉES DE - DE 60 ANS : 79.78 €**

#### TARIF DÉPENDANCE (1)

GIR	TARIF
GIR 1-2	<b>24.01 €</b>
GIR 3-4	<b>15.24 €</b>
GIR 5-6	<b>6.46 €</b>

#### TARIF ACCUEIL DE JOUR

	TARIF
HÉBERGEMENT	<b>27.05 €</b>
DÉPENDANCE	<b>24.63 €</b>

**MINIMUM GARANTI APPLICABLE AU 1ER JANVIER DE L'ANNEE : 3.62 €**

**FORFAIT JOURNALIER POUR UNE HOSPITALISATION GENERALE : 20 €**

**FORFAIT JOURNALIER POUR UNE HOSPITALISATION PSYCHIATRIQUE : 15 €**

(1) Si votre domicile de secours\* est dans le Maine et Loire ou la Loire Atlantique et si vous ne bénéficiez pas d'une ACTP/Majoration Tierce personne, vous n'avez pas besoin de faire de demande d'Allocation Personnalisée d'Autonomie (A.P.A.).

Vous ne payerez que 6.46 € de tarif dépendance par jour, quel que soit votre GIR.

Dans les autres cas, nous vous invitons à déposer une demande d'A.P.A. auprès du Conseil Départemental de votre domicile. En effet, vous devrez vous acquitter de la totalité du tarif dépendance selon votre GIR

\*Dernier lieu de résidence hors foyer logement ou maison de retraite

## TARIFICATION AU 1ER AVRIL 2019

### UNITE DE SOINS DE LONGUE DUREE - USLD

#### TARIF HÉBERGEMENT CHAMBRE SIMPLE

RESIDENCE	TARIF JOURNALIER
Les Sources	<b>59.06 €</b>
Les Jardins de la Doutre	<b>59.06 €</b>
Le Clos de l'Abbaye	<b>59.06 €</b>
L'Eau Vive	<b>59.06 €</b>
Les Provinces	<b>59.06 €</b>

**TARIF HÉBERGEMENT JOURNALIER CHAMBRE DOUBLE : 57.76 €**

**TARIF HÉBERGEMENT JOURNALIER POUR PERSONNES ÂGÉES DE - DE 60 ANS : 83.98 €**

#### TARIF DÉPENDANCE (2)

GIR	TARIF
GIR 1-2	<b>24.42 €</b>
GIR 3-4	<b>15.49 €</b>
GIR 5-6	<b>6.57 €</b>

(2) Si votre domicile de secours\* est dans le Maine et Loire ou la Loire Atlantique et si vous ne bénéficiez pas d'une ACTP/Majoration Tierce personne, vous n'avez pas besoin de faire de demande d'Allocation Personnalisée d'Autonomie (A.P.A.).

Vous nous ne payerez que 6.57 € de tarif dépendance par jour, quel que soit votre GIR.

Dans les autres cas, nous vous invitons à déposer une demande d'A.P.A. auprès du Conseil Départemental de votre domicile. En effet, vous devrez vous acquitter de la totalité du tarif dépendance selon votre GIR

\*Dernier lieu de résidence hors foyer logement ou maison de retraite

## PRESTATIONS COMPLÉMENTAIRES

**REPAS ACCOMPAGNANT : 13 €**

**FORFAIT ETIQUETAGE LINGE : 20 €, payé une fois à l'admission dans l'établissement**

**LIGNE ET COMMUNICATIONS TELEPHONIQUES :** gracieux, communications nationales uniquement

**PEDICURE :** chaque praticien libéral a sa propre tarification. Avant l'exécution du soin, vous pouvez lui demander ses tarifs. Pour information, au 01-01-2019, le coût d'un soin est compris entre 26 € et 30 €.

**COIFFEUR :** Chaque intervenant a sa propre tarification. Les prix des coupes, produits et soins capillaires sont affichés devant le salon de coiffure situé dans le bâtiment de l'Eau Vive.

