



LIVRET D'ACCUEIL

RÉSIDENT



ÉTABLISSEMENT D'HÉBERGEMENT
POUR PERSONNES ÂGÉES DÉPENDANTES

PAVILLON DAMIEN DELAMAIRE - HÔTEL-DIEU

LIVRET D'ACCUEIL

RÉSIDENT



ÉTABLISSEMENT D'HÉBERGEMENT
POUR PERSONNES ÂGÉES DÉPENDANTES

PAVILLON DAMIEN DELAMAIRE - HÔTEL-DIEU

PARCE QUE NOUS SOMMES **TOUS**
CONCERNÉS PAR LA SANTÉ

fonds nominoë

CHU RENNES

SOUTENEZ LE FONDS NOMINOË CHU DE RENNES

Au cœur d'un environnement régional dynamique, le CHU de Rennes joue un rôle essentiel pour la santé des Bretons. Afin de favoriser le rapprochement entre les entreprises et mécènes bretons, et les équipes médicales et soignantes du CHU, le fonds Nominoë a été créé en 2013. Son ambition est de rassembler toutes celles et ceux qui souhaitent soutenir l'excellence médicale en Bretagne au service de tous. Avec le fonds Nominoë sont financés des équipements de pointe, des projets innovants au service des patients et complémentaires aux nombreux projets portés par le CHU et l'Assurance Maladie.

Nous rejoindre :
www.fonds-nominoe.fr
02 99 28 99 90
marie.louis@chu-rennes.fr

Ce livret contient des informations sur les divers aspects de votre vie dans l'établissement d'hébergement pour personnes âgées dépendantes (EHPAD) pavillon Damien Delamaire - Hôtel-Dieu ainsi que sur vos droits et vos devoirs. Cependant, n'hésitez pas à solliciter les personnels qui vous entourent si vous ne trouvez pas la réponse à l'une de vos préoccupations.

BIENVENUE AU CHU DE RENNES

Madame, monsieur,

Bienvenue dans l'établissement d'hébergement pour personnes âgées dépendantes (EHPAD) pavillon Damien Delamaire - Hôtel-Dieu. En vous adressant au CHU de Rennes, vous avez choisi un acteur important de la filière d'accompagnement gériatrique sur le territoire de santé.

Le pavillon Damien Delamaire, situé à l'Hôtel-Dieu en centre-ville de Rennes, regroupe 120 lits, parmi lesquels 26 sont dédiés à la prise en soin de résidents atteints de la maladie d'Alzheimer.

Soyez assuré(e) que tous les professionnels du CHU seront mobilisés pour vous offrir la meilleure qualité des soins exigée par votre état de santé, ainsi qu'un accompagnement personnalisé et seront attentifs à répondre à vos attentes avec écoute et humanité.

Ce livret d'accueil a été conçu pour vous aider dans vos démarches et vous donner une information précise sur le déroulement pratique de votre séjour ainsi que sur vos droits en qualité d'usagers du service public hospitalier. Nous souhaitons que ce livret vous apporte les réponses aux questions que vous vous posez afin que votre séjour se déroule dans les meilleures conditions.

Nous vous remercions de la confiance que vous nous témoignez.

Véronique Anatole-Touzet
Directrice générale du CHU de Rennes



*Chaque
jour, nos
professionnels
prennent soin
de votre santé*



TOUTES LES INFOS

Rendez-vous sur le site Internet du CHU

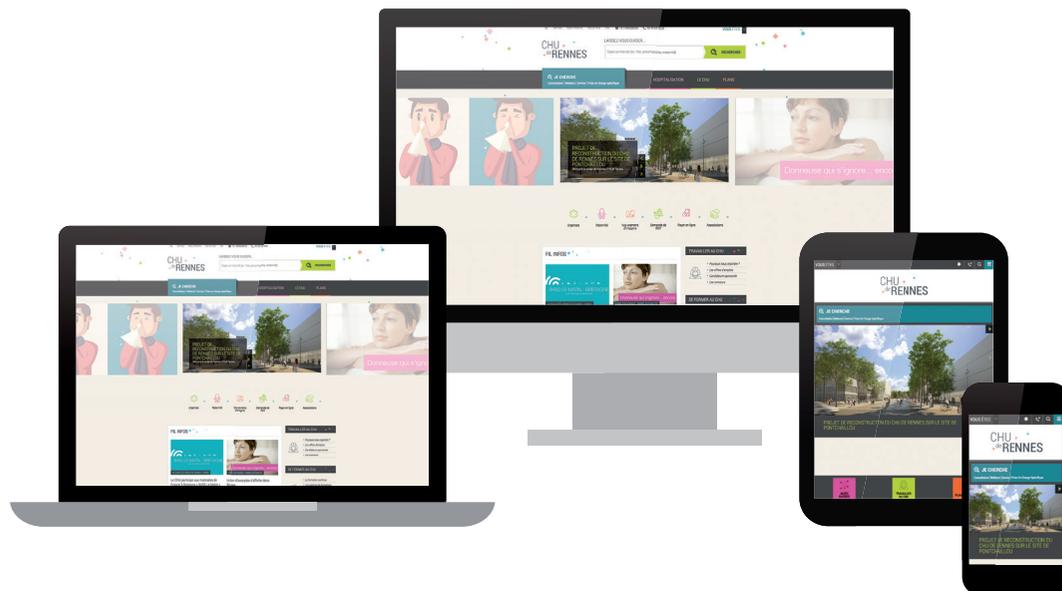
www.chu-rennes.fr

et suivez-nous sur Twitter & YouTube



@CHURennes

youtube.com/c/churennes



SOMMAIRE

1 VOTRE ARRIVÉE

- 1.1 Découvrir le Pavillon Damien Delamaire P.11
- 1.2 Préparer votre venue P.12
- 1.3 Accéder à l'établissement P.13
- 1.4 Dossier administratif P.13
- 1.5 Contrat de séjour P.13
- 1.6 Horaires d'ouverture P.14
- 1.7 Tarifications et aides P.14
- 1.8 Dépôt de biens et de valeurs P.15



2 VOTRE SÉJOUR

- 2.1 Équipes du Pavillon Damien Delamaire P.17
 - Équipe médicale P.17
 - Équipe paramédicale P.17
 - Service social P.18
- 2.2 Chambre P.19
- 2.3 Visites P.19
- 2.4 Repas P.20



3 NOS ENGAGEMENTS

- 3.1 Hygiène et lutte contre les infections nosocomiales P.22
- 3.2 Bienveillance P.23
- 3.3 Traitement de la douleur P.23
- 3.4 Soins palliatifs P.24
- 3.5 Accompagnement des conduites addictives P.24





4

VOS ACTIVITÉS & SERVICES

4.1 Lieux de vie collectifs P.26

4.2 Animations..... P.26

4.3 Promenades P.26

4.4 Soutien et spiritualité..... P.26

4.5 Téléphone, courrier..... P.27

4.6 Télévision, radios, Internet... P.28

4.7 Coiffeur et autres professionnels..... P.28



5

VOS ABSENCES ET SORTIES

5.1 Vacances et hospitalisations..... P.30

5.2 Départ de l'établissement P.30



6

VOS DROITS & DEVOIRS

6.1 Charte de la personne âgée P.32

6.2 Charte du parcours patient..... P.33

6.3 Droit à l'information P.34

6.4 Protection juridique des personnes P.34

6.5 Personne de confiance P.34

6.6 Directives anticipées..... P.35

6.7 Dossier médical..... P.35

 Informations recueillies - CNIL P.35

 Conservation du dossier médical P.36

 Accès au dossier médical..... P.36

6.8 Droits civiques P.37

6.9 Droit à l'image P.37



6.10 Pour vous exprimer..... P.38

 Équipes médico-soignantes..... P.38

 Conseil de la vie sociale (CVS)..... P.38

 Direction de la qualité, gestion des risques et relations
 avec les usagers P.39

 Médiateurs P.39

 Commission des usagers..... P.40

 Défenseur des droits P.41

6.11 Participation à une recherche impliquant la personne
 humaine..... P.41

6.12 Réutilisation des données de soins : recherche
 n'impliquant pas la personne humaine..... P.42

 Utilisation des prélèvements biologiques et des données
 associées..... P.42

 Réutilisation des données de soins P.43

 Traitements de données destinées aux registres P.44

 Déclaration de l'opposition à la réutilisation des données
 de soins P.44

6.13 Vie en communauté..... P.45





1. VOTRE ARRIVÉE

1.1

DÉCOUVRIR LE PAVILLON DAMIEN DELAMAIRE

L'établissement d'hébergement pour les personnes âgées dépendantes (EHPAD) est une structure médico-sociale accueillant des personnes âgées en perte d'autonomie qui ne veulent ou ne peuvent plus rester à domicile.

Le pavillon Damien Delamaire est réparti sur quatre unités, c'est un lieu de vie qui regroupe 120 lits d'hébergement dont 26 sont dédiés aux résidents atteints de la maladie d'Alzheimer ou de pathologies démentielles apparentées. Les objectifs, les critères d'admission et de sortie de cette unité sont précisés sur la fiche "unité spécifique Alzheimer et pathologies démentielles apparentées" annexée au contrat de séjour.

L'EHPAD comprend également un pôle d'activités et de soins adaptés (PASA), de 12 places, qui permet d'accueillir du mardi au vendredi, pendant la journée, des résidents de l'EHPAD atteints de la maladie d'Alzheimer ou d'une maladie apparentée et ayant des troubles du comportement modérés. L'objectif est de proposer des activités sociales et thérapeutiques afin de maintenir leurs capacités fonctionnelles, leurs fonctions cognitives, sensorielles et leurs liens sociaux, et réduire les troubles du comportement.

Activité	Niveau	Nom de l'unité	Capacité
EHPAD	RDJ	Brocéliande	32 lits
EHPAD	1 ^{er} étage	Cézembre	31 lits
EHPAD	1 ^{er} étage	Fréhel	31 lits
EHPAD Unité Alzheimer	2 ^e étage	Trégor	26 lits
EHPAD PASA	RDC		12 places





Votre trousseau

- **Vêtements adaptés et en quantité suffisante :**
maillots de corps, sous-vêtements, chaussettes ou bas, chemises, tee-shirts, pulls, gilets, vestes, pantalons, jupes, robes, chaussures et chaussons adaptés (importance d'un bon maintien)
- **Nécessaire de toilette :**
Savonnette, gel douche, shampooing, brosse, peigne, rasoir, mousse à raser, brosse à dents, dentifrice, pastille pour dentier, parfum, maquillage...

1.2 PRÉPARER VOTRE VENUE

Vous allez séjourner au pavillon Damien Delamaire, le linge de lit, de toilette et de table sera fourni et entretenu par l'établissement tout au long de votre séjour.

Quant à votre linge personnel, il pourra être entretenu, selon vos souhaits, par votre famille ou par la blanchisserie du CHU : pour cela, prévoyez du linge en quantité suffisante (pour 2 semaines). Les vêtements que vous apporterez seront marqués à votre nom par notre lingère. Dès votre arrivée, donnez votre trousseau de linge à l'équipe afin d'éviter d'envoyer du linge à la blanchisserie sans votre nom (idem pour les nouveaux vêtements apportés au court de votre séjour). Le linge fragile (soie, pure laine...) est déconseillé. Les aides-soignants ou la lingère peuvent vous aider à évaluer vos besoins en vêtements.

Les produits de toilette sont à votre charge. Si vous portez des lunettes, lentilles, prothèses dentaires ou auditives..., informez-en l'équipe soignante et prévoyez leurs produits d'entretien et les moyens de les ranger soigneusement pour ne pas les perdre.

Précautions...

Pendant votre séjour à l'EHPAD, vos prothèses comme vos objets de valeur restent sous votre entière responsabilité. En cas de besoin, une régie est à votre disposition au niveau des admissions (voir plus de détails p.15).



1.3 ACCÉDER À L'ÉTABLISSEMENT

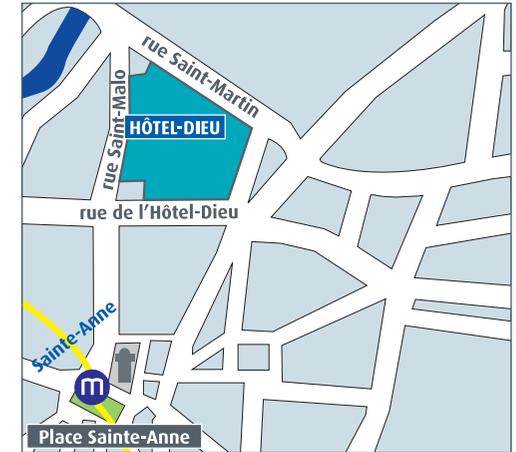
Le CHU de Rennes est engagé dans une démarche de développement durable. Nous vous recommandons, si vous le pouvez, d'utiliser les transports en commun, pour faciliter votre venue. Le pavillon Damien Delamaire à l'Hôtel-Dieu est desservi par le métro et/ou le bus.

EHPAD - Pavillon Damien Delamaire - Hôtel-Dieu

66 rue de Saint-Malo
35000 Rennes

Métro : station Sainte-Anne

Bus : ligne 12 (arrêt square de la Rance)
lignes 31 et C5 (arrêt Hôtel-Dieu)



1.4 DOSSIER ADMINISTRATIF

Suite à votre admission en EHPAD, le cadre de santé ou l'infirmière de coordination prendra contact avec vous par téléphone pour préparer votre entrée et visiter votre future chambre.

Il vous sera demandé de constituer un dossier administratif comprenant les informations et pièces suivantes : état civil, adresse, carte d'identité, carte vitale, carte de mutuelle, dernier avis d'imposition ou de non-imposition, nom et adresse du médecin traitant, coordonnées de vos proches, photographie récente, livret de famille ou extrait d'acte de naissance.

1.5 CONTRAT DE SÉJOUR

À l'occasion de votre entrée, un contrat de séjour formalisant les engagements réciproques vous sera remis par le bureau des admissions du pavillon Damien Delamaire. Ce contrat devra être signé et obligatoirement déposé auprès du bureau des admissions dans un délai d'un mois.

1.6 HORAIRES D'OUVERTURE

Le service d'accueil est ouvert au public de 9h15 à 17h15 sans interruption du lundi au dimanche.

Pour des raisons de sécurité, l'établissement est fermé au public de 20h00 à 7h00.

1.7 TARIFICATIONS ET AIDES

Les prestations fournies donnent lieu à des tarifs d'hébergement, de dépendance et de soins. Ces derniers sont révisés chaque année.

Selon votre situation, vous pouvez bénéficier d'aides :

- Allocation logement à caractère social ;
- Aide sociale à l'hébergement ;
- Allocation personnalisée d'autonomie (APA).



Demande aide sociale à l'hébergement

En cas de demande d'admission à l'aide sociale, les pièces complémentaires suivantes vous seront demandées (photocopies) :

- Avis d'imposition ou de non-imposition sur le revenu ;
- Avis d'imposition taxe foncière ;
- Dernière déclaration d'impôts sur le revenu ;
- Avis annuels des pensions ;
- Jugement de mesure de protection (ou demande en cours) ;
- 3 derniers relevés de compte ;
- Cotisation mutuelle ;
- Notification de l'attribution de l'allocation logement ;
- Carte d'invalidité ou notification d'un taux d'incapacité de 80 % dès lors que ce taux a été accordé avant l'âge de 65 ans.

L'ensemble des tarifs, les modalités de paiement et les aides sont détaillés dans le contrat de séjour qui vous est remis avec ce livret.

1.8 DÉPÔT DE BIENS ET DE VALEURS

Les chambres ne fermant pas à clef, les biens conservés dans celle-ci restent sous votre entière responsabilité. Néanmoins, si vous le souhaitez, vos objets de valeur (argent, carte bancaire, carnet de chèques, bijoux) peuvent être déposés au coffre de la "régie" située au bureau des admissions.

Le dépôt peut être assuré par votre famille ou par vous-même. Un reçu détaillé de l'inventaire de vos objets personnels sera alors remis afin que vous puissiez les retirer au moment où vous le souhaitez. Pour cela, n'oubliez pas de vous munir d'une pièce d'identité avec photographie et de votre reçu. En cas d'empêchement de votre part, le retrait de votre dépôt pourra être effectué par un tiers, uniquement auprès du trésorier de l'hôpital, sur présentation d'une procuration, d'une pièce d'identité à son nom, de votre propre pièce d'identité et du reçu du dépôt.



Dépôt d'espèces > 300 €

La restitution des dépôts d'espèces d'un **montant supérieur à 300 €** est effectuée uniquement par le trésorier du CHU de Rennes par virement bancaire. Lorsque vous réalisez le dépôt, n'oubliez pas de fournir un relevé d'identité bancaire ou postale au régisseur afin que le trésorier du CHU puisse effectuer ce virement.

Contacts

Régie de l'Hôtel-Dieu
Rez-de-chaussée du pavillon Damien Delamaire (au niveau du bureau des admissions)
Poste interne 73028, n° externe : 02 99 27 30 28

Horaires

lundi et mardi de 8h30 à 12h30 et de 13h30 à 16h30

2. VOTRE SÉJOUR



2.1 ÉQUIPES DU PAVILLON DAMIEN DELAMAIRE

Une équipe de professionnels vous accompagne et se tient à votre écoute tout au long de votre séjour. La permanence de l'accès aux soins est organisée avec une surveillance 24h/24. Un projet personnalisé d'accueil et d'accompagnement (soins, activité quotidienne, animations) est défini conjointement en fonction de votre situation. Il prend en compte vos habitudes de vie, vos besoins et vos désirs et sera ajusté périodiquement.

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

Équipe médicale

Vous serez pris(e) en soin par les médecins gériatres hospitaliers du CHU de Rennes, placés sous la responsabilité du chef de l'unité de gériatrie.

Les médecins gériatres du CHU assurent les missions de coordination et sont chargés notamment :

- De l'élaboration et de la mise en œuvre du projet de soins ;
- De l'organisation de la permanence des soins ;
- Des admissions : il donne un avis sur la possibilité d'admettre un nouveau résident en tenant compte des possibilités offertes par l'établissement ;
- De l'évaluation des soins et de l'application des bonnes pratiques gériatriques.

Équipe paramédicale

Le cadre de santé veille au bon fonctionnement général de l'unité, assure l'encadrement des professionnels de soins et facilite vos conditions de séjour. Il est en charge de la gestion des lits. En cas de questionnement ou de difficulté, il est votre interlocuteur privilégié.

L'infirmière de coordination assure le lien entre les résidents, les familles et les équipes.

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 prises en soin.

Les aides-soignants 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.



Sécurité

L'établissement met tout en œuvre pour vous garantir la plus grande sécurité, ainsi qu'à vos biens. Tout dysfonctionnement matériel doit être signalé.

Toute personne qui constate un fait portant atteinte à une personne ou à un bien doit en informer l'équipe soignante.

Les locaux sont équipés de détecteurs d'incendie et de dispositifs de sécurité appropriés.





Résistance à certains antibiotiques

Si vous êtes ou avez été porteur d'une bactérie connue pour sa résistance à plusieurs antibiotiques (appelée BMR ou bactérie multirésistante), signalez-le à l'équipe médicale le plus tôt possible afin qu'un traitement adapté soit mis en place.



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

Selon les besoins ou difficultés rencontrés pendant votre séjour, vous pouvez également être accompagné(e) par d'autres professionnels du CHU : les auxiliaires médicaux (diététicien, masseur kinésithérapeute, ergothérapeute...), le psychologue, l'assistante sociale.

L'équipe paramédicale est composée de professionnels salariés du CHU. Le recours à des professionnels libéraux extérieurs au CHU est à la charge du résident car hors forfait soins (voir contrat de séjour).

Des professionnels de l'animation organisent des activités pour rendre votre séjour le plus agréable possible. Différentes associations de bénévoles (lecture, animations diverses...) interviennent également régulièrement au sein de la structure.

Le personnel administratif, médico-technique et technique est attentif dans son domaine de compétence à vous apporter le meilleur service.

Médicaments

Si vous prenez des médicaments à votre domicile, prescrits par un ou plusieurs médecins ou de votre propre initiative, merci de le signaler au médecin lors de votre arrivée.

Pensez à apporter toutes vos ordonnances pour que le médecin qui vous soigne ait connaissance de l'ensemble des thérapeutiques prescrites et n'oubliez pas d'évoquer les médicaments que vous prenez éventuellement sur le conseil de votre pharmacien.

Le médecin hospitalier considérera le devenir de votre traitement de ville au regard des traitements dont vous aurez besoin durant votre séjour.

Ne soyez pas étonné(e) si les traitements que vous aurez à poursuivre pendant votre séjour ne portent pas les mêmes noms que ceux que vous prenez habituellement. Il pourra s'agir de génériques ou de molécules dont l'indication et l'efficacité sont équivalentes.

Service social

Le service social a pour mission de vous aider, ainsi que votre famille ou votre entourage, si vous rencontrez des difficultés liées à votre séjour.



Contacts

Poste interne
82 589

N° externe
02 99 28 25 89

2.2 CHAMBRE

Les chambres, individuelles ou doubles, sont équipées d'un lit médicalisé, d'une table de nuit, d'une table adaptable au lit, d'un placard avec penderie pour vos effets personnels, d'une salle d'eau équipée d'un WC, d'une ligne téléphonique qui peut être mise en service à votre demande (service payant, voir page 27) et d'un système d'appel soignant.

Un téléviseur est à disposition dans votre chambre à titre gracieux, ainsi que dans les salles à manger.

Le résident, dans la limite de la taille de la chambre et dans le respect des contraintes liées à l'établissement, peut apporter des effets et du mobilier personnel s'il le désire. Le mobilier apporté par les résidents devra être en matériaux de catégorie M2 ou en bois de catégorie M3 (degré d'inflammabilité). Au préalable, le service de sécurité incendie du CHU devra avoir donné son accord.

Sauf opposition de votre part, votre nom sera inscrit sur la porte de votre chambre.

Afin de faire face si nécessaire à des chaleurs extrêmes, deux salles climatisées sont à votre disposition au rez-de-jardin (salle Les Glénan) et au 2^e étage de l'unité Trégor (salle d'activité).

2.3 VISITES

Vous pouvez recevoir votre famille et vos proches, soit dans les locaux communs, soit dans votre chambre. Ces visites peuvent se dérouler aux heures qui vous conviennent, à condition de ne gêner ni le fonctionnement de l'unité, ni les autres résidents.

Votre famille et vos proches peuvent apporter leur repas ou bénéficier de la restauration sur place, sur réservation auprès des professionnels



Sont prohibés

- L'usage du tabac dans l'ensemble de l'établissement ;
- L'utilisation de flamme nue (bougie ou autre) ;
- Les appareils de cuisson ou de réchauffage y compris les bouilloires ;
- Le radiateur électrique mobile.



de l'unité (minimum 48h avant) et moyennant une contribution financière (ticket repas à régler au bureau des admissions). Ils peuvent vous apporter des denrées sous réserve de l'accord préalable du médecin.

Votre famille et vos proches peuvent également participer avec vous aux actes de la vie quotidienne et aux activités d'animation.

2.4 REPAS

À votre arrivée, vos habitudes alimentaires sont recueillies afin de prendre en compte vos goûts et adapter au mieux les menus. Les repas sont servis de préférence en salle à manger, ou en chambre selon votre état de santé. Des collations sont aussi proposées.

Les menus sont établis par les services de restauration de l'établissement. Si besoin, une diététicienne conçoit votre menu en fonction de votre état de santé, dans le respect de vos pratiques religieuses. Une commission des menus, composée de résidents de l'établissement, se réunit deux à trois fois par an afin de proposer des axes d'amélioration.

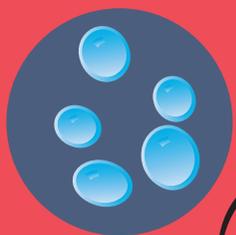
Les horaires des repas sont les suivants :

- Petit-déjeuner de 8h00 à 9h00
- Repas du midi de 12h15 à 13h15
- Goûter de 15h00 à 16h00
- Repas du soir de 18h15 à 19h15



3. NOS ENGAGEMENTS





L'infection nosocomiale, kesako ?

L'infection nosocomiale est une infection associée aux soins. Elle peut se déclarer durant (ou immédiatement après) le séjour des patients dans un établissement de santé, alors qu'elle n'était ni en incubation, ni présente lors de leur admission. Beaucoup de ces infections sont liées aux propres bactéries du patient, à son état général et aux actes de soins reçus, d'autres bactéries sont essentiellement hospitalières et liées aux soins.

3.1 HYGIÈNE ET LUTTE CONTRE LES INFECTIONS NOSOCOMIALES

L'établissement présente chaque année un programme d'action de lutte contre les infections nosocomiales (LIN) et un rapport d'activité au conseil de surveillance du CHU, aux représentants des usagers après validation des instances. Il existe un plan de gestion du risque infectieux permettant d'intervenir rapidement en cas d'infections groupées. Un suivi des infections du site opératoire et des infections nosocomiales dans les sites les plus à risque (réanimations) est réalisé. Les indicateurs nationaux de suivi de la lutte contre les infections nosocomiales au CHU sont affichés systématiquement dans les lieux d'accueil et montrent l'importance que nous attachons à cette action (le CHU est en classe A).

Le personnel hospitalier est formé au respect des règles de l'hygiène hospitalière pour maîtriser au mieux le risque infectieux, mais votre collaboration et celles de vos proches sont également importantes. Nous vous invitons à utiliser le produit hydro-alcoolique mis à votre disposition dans les couloirs et dans les chambres pour l'hygiène des mains des soignants, des résidents et des visiteurs.

GEL HYDROALCOOLIQUE

Frictionner jusqu'au séchage complet

1



2



3



4



5



6



7



CENTRE HOSPITALIER UNIVERSITAIRE DE RENNES

© : D. Com. studio graphique CHU Rennes - 2608-15 - juin 2015 - Impression Studio graphique

3.2 BIENTRAITANCE

La bientraitance relève d'une culture partagée du respect de la personne et de son histoire, de sa dignité et de sa singularité. Pour les professionnels qui vous accompagnent au quotidien, il s'agit d'une manière d'être, de dire et d'agir, réactive à vos besoins et à vos demandes, respectueuse de votre rythme, de vos choix et de vos refus.

En cas de nécessité de mise en place d'une contention physique, elle se fera dans le respect des recommandations de la Haute autorité de santé - HAS - (sur prescription médicale, information du résident et de sa famille, évaluation régulière et mise en place de mesures compensatrices).

3.3 TRAITEMENT DE LA DOULEUR

Au CHU, le comité de lutte contre la douleur (CLUD) définit la politique de traitement de la douleur et coordonne son évaluation et son traitement entre les différentes unités. Il contribue également à la formation professionnelle du personnel médical et soignant ; tous sont donc formés pour évaluer, soulager et suivre l'évolution de la douleur. Les personnels intègrent, dans leurs pratiques professionnelles, une attention particulière à la maîtrise de la douleur provoquée par les examens, les actes de soins et les traitements qu'ils administrent aux résidents. À travers la prévention ou les traitements (médicamenteux ou non), le personnel soignant veille à vous soulager, utilise les moyens les plus adaptés à la gestion de votre douleur et répond à vos questions.

Si la situation est plus complexe, le CHU dispose d'un centre d'évaluation et de traitement de la douleur (CETD) qui rassemble une quinzaine d'intervenants de différentes disciplines médicales et paramédicales (consultations). Il assure un traitement global de la douleur, en répondant aux problèmes spécifiques des douleurs aiguës ou chroniques par des stratégies d'accompagnement médicamenteux et non médicamenteux. L'accès à cette consultation se fait par l'intermédiaire de votre médecin traitant ou hospitalier.

Parlez-en !

Le contrôle de la douleur, quelle qu'en soit la cause, est une mission essentielle du personnel médical et soignant du CHU. La douleur n'existant pas sans raison, ne la laissez pas s'installer.



CETD

Centre d'évaluation et de traitement de la douleur
CHU de Rennes
Pavillon Le Chartier
2^e étage
2, rue Henri Le Guilloux
35033 RENNES
cedex 9
Tél. : 02 99 28 99 51
Fax : 02 99 28 99 52

3.4 SOINS PALLIATIFS

Les soins palliatifs sont des soins délivrés dans une approche globale de la personne atteinte d'une maladie grave, évolutive ou terminale. L'objectif des soins palliatifs est de soulager les douleurs physiques et les autres symptômes, mais aussi de prendre en compte la souffrance psychologique, sociale et spirituelle. Les soins palliatifs et l'accompagnement sont interdisciplinaires. Ils s'adressent au malade en tant que personne, à sa famille et à ses proches, à domicile ou en institution. La formation et le soutien des soignants et des bénévoles font partie de cette démarche.

Selon vos besoins, vous pouvez être accueilli(e) au sein de l'unité de soins palliatifs ou bénéficier de cet accompagnement dans l'unité où vous séjournez : le CHU de Rennes dispose d'une unité dédiée sur le site de la Tauvrais. Il dispose également d'une équipe mobile d'accompagnement et de soins palliatifs, qui se déplace au lit du malade et auprès des soignants, à la demande des unités. Cette équipe ne pratique pas directement d'actes de soins, la responsabilité de ceux-ci incombant au médecin soignant la personne malade. Elle apporte conseil et accompagne le résident et son entourage.

Lors d'un décès, toutes les volontés exprimées par le résident sont scrupuleusement respectées en concertation avec sa personne de confiance, ou à défaut, avec sa famille ou ses proches. En cas d'absence de volontés exprimées ou connues, l'établissement définira la marche à suivre en relation avec les proches.

Les modalités administratives et l'organisation des obsèques sont prises en charge par la famille ou les amis. Il sera demandé un certificat d'hérédité pour la restitution des biens et effets personnels du résident.

3.5 ACCOMPAGNEMENT DES CONDUITES ADDICTIVES

Si vous souffrez d'une addiction et souhaitez en parler avec un médecin spécialisé en addictologie, n'hésitez pas à en faire part au personnel soignant ou au cadre de santé de l'unité dans laquelle vous séjournez. Le CHU dispose en effet d'une unité d'alcoologie de liaison et d'une consultation de tabacologie qui pourront vous accompagner.



4. VOS ACTIVITÉS & SERVICES



4.1 LIEUX DE VIE COLLECTIFS

Des espaces communs propices à l'échange et à la convivialité sont à votre disposition : salle à manger, cafétéria (ouverte chaque jour de 13h30 à 16h30 et tenue par des bénévoles), salle d'animation, salons des familles.

4.2 ANIMATIONS

Les animations font partie intégrante de votre séjour, elles vous permettent de développer des projets adaptés à votre degré d'autonomie et à vos envies, d'entretenir des relations amicales avec les autres résidents, de participer à la vie de l'établissement en toute convivialité.

Un programme d'animation est proposé chaque mois et affiché dans l'unité. En fonction de vos capacités et de vos désirs, diverses activités vous sont proposées : atelier mémoire, motricité, chant, jeux de société, jardinage... Des sorties sont également organisées à l'extérieur : parcs, centres commerciaux, bord de mer... Pour certaines sorties (musées, spectacles...), une participation financière peut vous être demandée.

4.3 PROMENADES

En fonction de vos aptitudes et de votre degré d'autonomie, vous pouvez circuler dans l'établissement et/ou être autorisé(e) à sortir en dehors de l'établissement. Il est nécessaire de prévenir en amont les professionnels de l'unité. En cas de sortie non prévue à l'avance, l'absence peut être assimilée à une fugue et faire l'objet d'une déclaration auprès des autorités de police.

4.4 SOUTIEN ET SPIRITUALITÉ

De nombreuses associations peuvent vous apporter conseils, soutien moral et accompagnement. Une messe de rite catholique est proposée tous les 15 jours le vendredi à 15h, salle Les Gléan.

Les représentants des cultes des différentes confessions religieuses peuvent vous rendre visite si vous en exprimez le souhait auprès du cadre de santé ou de l'infirmière de votre unité ; vous pouvez également les contacter directement aux numéros suivants :

Culte catholique

Tél. : 06 89 62 11 99

Culte protestant (Église réformée de Rennes)

Tél. : 02 23 20 24 90

Culte orthodoxe

Tél. : 06 85 27 00 28

Culte musulman - Centre culturel islamique

Tél. : 02 99 50 02 13

Culte bouddhiste

Tél. : 02 99 52 25 02 ou 06 62 93 37 18

Culte israélite

Tél. : 07 69 97 05 89 ou

Courriel : contact@accisafra-rennes.fr

4.5 TÉLÉPHONE, COURRIER

Votre chambre est équipée d'une ligne téléphonique directe personnelle qui peut être mise en service à votre demande. Les appels entrants sont gratuits ; les appels sortants sont payants avec utilisation d'un crédit téléphonique à souscrire auprès de l'accueil.

Votre courrier personnel vous sera adressé quotidiennement. Il convient de demander à vos correspondants de veiller à l'exactitude du libellé de l'adresse :

CHU de Rennes

EHPAD - Pavillon Damien Delamaire - Hôtel-Dieu

M. ou Mme X

Unité Chambre n°.....

66 rue de Saint-Malo

35000 Rennes

Une boîte aux lettres est à votre disposition dans le hall d'accueil pour l'expédition de votre courrier affranchi.



Forfaits téléphone

Le forfait minimum est de 5 € :
3 € d'abonnement et
2 € de communication.

À titre indicatif,
le temps de consommation pour
2 € est de 3h vers un
fixe ou de 55 min vers
un mobile. Si vous
souhaitez appeler vers
l'étranger, vous devez
passer préalablement
par le standard du
CHU.



TV gratuite

L'accès à la télévision (chaînes nationales et TNT) et à Internet est gratuit pour tous les patients.

4.6 TÉLÉVISION, RADIO, INTERNET

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

L'accès à la télévision (chaînes nationales et TNT) et à Internet est gratuit pour tous les résidents dans les zones couvertes par le réseau Wifi.

L'accès à Internet est gratuit. Il se fait via le réseau Wifi du CHU, grâce à des codes d'accès basés sur votre adresse courriel. Un système d'identification et de traçabilité est installé en respect de l'obligation légale de tracer les connexions sur Internet. Il vous suffira de vous connecter au réseau "WIFI CHU public" puis de suivre les consignes indiquées. Il n'y a pas d'assistance informatique pour la connexion Wifi.

4.7 COIFFEUR ET AUTRES PROFESSIONNELS

Une prestation de coiffure, à votre charge, est possible pour un shampoing, coupe, brushing, mise en plis ou autre.

Si vous le souhaitez, vous pourrez également faire appel à d'autres professionnels extérieurs, qui vous factureront directement.



5. VOS ABSENCES & SORTIES



5.1 VACANCES ET HOSPITALISATIONS

En cas d'absence pour vacances ou hospitalisation, vous conserverez votre chambre. Pendant votre absence, il sera pratiqué une déduction sur le tarif hébergement équivalente au minimum garanti, et ce, jusqu'à votre retour. Le tarif dépendance reste dû.

Les précisions relatives aux tarifs figurent dans le contrat de séjour.

5.2 DÉPART DE L'ÉTABLISSEMENT

À votre initiative, votre séjour peut être résilié à tout moment par courrier adressé à la direction de l'établissement, par lettre recommandée avec accusé de réception, et moyennant un préavis d'un mois de date à date, calculé à partir de la date de réception par l'établissement. La chambre est libérée au plus tard à la date prévue pour le départ.



6. VOS DROITS & DEVOIRS



La loi dite "Kouchner" du 4 mars 2002, relative aux droits des malades et à la qualité du système de santé reconnaît un certain nombre de droits détaillés ci-dessous, notamment l'accès à l'information et à son dossier médical, l'exigence d'un consentement éclairé, la possibilité de désigner une personne de confiance. Vous trouverez également des informations concernant vos droits en cas de dispositions particulières.

6.1 CHARTE DE LA PERSONNE ÂGÉE



CHARTRE DES DROITS ET LIBERTÉS DE LA PERSONNE ÂGÉE DÉPENDANTE

Lorsqu'il sera admis par tous que les personnes âgées dépendantes ont droit au respect absolu de leurs libertés d'adultes et de leur dignité d'être humain, cette charte sera appliquée dans son esprit.

- 1 **Choix de vie**
Toute personne âgée dépendante garde la liberté de choisir son mode de vie.
- 2 **Domicile et environnement**
Le lieu de vie de la personne âgée dépendante, domicile personnel ou établissement, doit être choisi par elle et adapté à ses besoins.
- 3 **Une vie sociale malgré les handicaps**
Toute personne âgée dépendante doit conserver la liberté de communiquer, de se déplacer et de participer à la vie de la société.
- 4 **Présence et rôles des proches**
Le maintien des relations familiales et des réseaux amicaux est indispensable aux personnes âgées dépendantes.
- 5 **Patrimoine et revenus**
Toute personne âgée dépendante doit pouvoir garder la maîtrise de son patrimoine et de ses revenus disponibles.
- 6 **Valorisation de l'activité**
Toute personne âgée dépendante doit être encouragée à conserver des activités.
- 7 **Liberté de conscience et pratique religieuse**
Toute personne âgée dépendante doit pouvoir participer aux activités religieuses ou philosophiques de son choix.
- 8 **Préserver l'autonomie et prévenir**
La prévention de la dépendance est une nécessité pour l'individu qui vieillit.
- 9 **Droits aux soins**
Toute personne âgée dépendante doit avoir, comme toute autre, accès aux soins qui lui sont utiles.
- 10 **Qualification des intervenants**
Les soins que requiert une personne âgée dépendante doivent être dispensés par des intervenants formés, en nombre suffisant.
- 11 **Respect de la fin de vie**
Soins et assistance 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 et la dépendance est une priorité.
- 13 **Exercice des droits et protection juridique de la personne**
Toute personne en situation de dépendance doit voir protégés non seulement ses biens mais aussi sa personne.
- 14 **L'information, meilleur moyen de lutte contre l'exclusion**
L'ensemble de la population doit être informé des difficultés qu'éprouvent les personnes âgées dépendantes.

CENTRE HOSPITALIER UNIVERSITAIRE DE RENNES

6.2 CHARTE DU PARCOURS PATIENT



Parcours Patient

PARTENARIAT, RESPECT, BIENVILLANCE, ÉCOUTE, CONFIANCE, TOUS CONCERNÉS, TOUS RESPONSABLES



■ CHARTE DU PARCOURS PATIENT DU CHU DE RENNES ■

Chaque patient a un parcours de santé singulier. Ce parcours personnalisé se construit dans le cadre de relations privilégiées établies avec les professionnels de santé qui l'accompagnent.

La Charte a pour objectifs de promouvoir cette **relation partenariale**, ainsi que le **respect des droits des patients**, pour la réalisation d'un **parcours de prise en charge de qualité**.

→ Patients et professionnels sont dans une relation partenariale et s'engagent à :

- 1 **SE RESPECTER MUTUELLEMENT** : USAGERS ET PROFESSIONNELS SONT DANS UNE RELATION FAITE DE RESPECT, DE BIENVILLANCE, DE CONFIANCE, D'ÉCOUTE
- 2 **ADOPTER UNE ATTITUDE D'ÉCOUTE ET DE DISCERNEMENT** À CHAQUE ÉTAPE DU PARCOURS

→ Tout professionnel doit contribuer au respect des droits des patients, soit :

- 3 **DONNER AU PATIENT UNE INFORMATION CLAIRE ET INDIVIDUELLE**
- 4 **AIDER LE PATIENT À ÊTRE CO-ACTEUR AVEC L'ÉQUIPE MULTIDISCIPLINAIRE DE SON PROJET DE SOINS**
- 5 **PRENDRE EN COMPTE LA LIBERTÉ DE CHOIX ET DE DÉCISION DU PATIENT**
- 6 **ACCOMPAGNER LE PATIENT ET SON ENTOURAGE DANS LA FIN DE VIE DANS LE RESPECT DE SES VOLONTÉS ET DES OBLIGATIONS LÉGALES ET RÉGLEMENTAIRES**

→ Tout professionnel doit garantir la qualité de la prise en charge tout au long du parcours de soins, soit :

- 7 **ÉTABLIR UNE PRISE EN CHARGE SOIGNANTE CONFORME AUX BONNES PRATIQUES ET RECOMMANDATIONS**
- 8 **RESPECTER LA CONFIDENTIALITÉ DES INFORMATIONS RELATIVES AU PATIENT AINSI QUE L'ABSENCE DE JUGEMENT, SANS DISCRIMINATION**
- 9 **RESPECTER L'INTÉGRITÉ PHYSIQUE, PSYCHIQUE, LA DIGNITÉ ET L'INTIMITÉ DU PATIENT**
- 10 **PRENDRE EN COMPTE LES SITUATIONS DE VULNÉRABILITÉ, DONT CELLES LIÉES AUX HANDICAPS**
- 11 **AGIR CONTRE LA DOULEUR PHYSIQUE ET MORALE**
- 12 **ÉVALUER ET PRENDRE EN COMPTE LA SATISFACTION DE LA PERSONNE ET DE SON ENTOURAGE DANS LA DYNAMIQUE D'AMÉLIORATION CONTINUE DE LA PRISE EN CHARGE ET DES SERVICES PROPOSÉS**

Cette Charte a été élaborée par le Comité mixte usagers - professionnels du CHU - 2017

CENTRE HOSPITALIER UNIVERSITAIRE DE RENNES



6.3 DROIT À L'INFORMATION

Pendant votre séjour, vous serez informé(e) sur votre état de santé. Vous pouvez solliciter un rendez-vous auprès d'un médecin de l'unité en vous adressant au cadre de santé ou à l'infirmière de coordination. La volonté d'être tenu(e) dans l'ignorance d'un diagnostic ou d'un pronostic doit être respectée sauf lorsque des tiers sont exposés à un risque de transmission.

Aucun acte médical ni aucun traitement ne peut être pratiqué sans le consentement libre et éclairé de la personne. Ce consentement peut être retiré à tout moment.

6.4 PROTECTION JURIDIQUE DES PERSONNES (LOI DU 5 MARS 2007)

Une personne vulnérable peut être accompagnée pour tout ou partie de ses actes soit :

- par le tiers qu'elle aura désigné par mandat de protection future (organisation par avance de la protection de sa personne et de ses biens par un tiers désigné qui agira à la place de la personne pour le jour où son état de santé ne le lui permettra plus) ;
- par un tuteur (agit à la place du majeur), curateur (assiste le majeur) ou mandataire spécial (effectue certains actes par autorisation) en fonction de la mesure de protection décidée par le juge des tutelles suite à la requête formulée par une personne habilitée au titre de l'article 430 du Code civil, accompagnée d'un certificat médical attestant que la personne souffre d'une altération de ses facultés mentales ou corporelles de nature à empêcher l'expression de sa volonté.

6.5 PERSONNE DE CONFIANCE

À votre arrivée, les personnels de santé vous sollicitent pour savoir si vous avez désigné une personne de confiance. Il s'agit d'une possibilité et non d'une obligation. Vous avez la possibilité de désigner une personne de confiance parmi votre entourage familial, vos amis ou toute autre personne majeure. Cette personne, informée par vos soins de sa mission et l'acceptant, peut vous accompagner dans vos démarches, assister à vos entretiens médicaux et vous aider à prendre des décisions. Dans le cas où votre état de santé ne vous permettrait

pas de donner votre avis ou de faire part de vos décisions, elle est consultée en priorité par l'équipe médicale afin de recueillir son avis sur votre accompagnement thérapeutique.

Un document détaillé, joint à ce livret, vous permet de mieux comprendre le rôle de la personne de confiance. Un formulaire dédié, joint à ce livret, vous permet de désigner la personne de votre choix ; il est à remettre au cadre de santé de l'unité ou à l'infirmière de coordination.

6.6 DIRECTIVES ANTICIPÉES

Toute personne majeure peut, si elle le souhaite, faire une déclaration écrite appelée "directives anticipées" afin de préciser ses souhaits quant à sa fin de vie, prévoyant ainsi l'hypothèse où elle ne serait pas, à ce moment-là, en capacité d'exprimer sa volonté. Un document détaillé, joint à ce livret, permet au médecin de connaître vos souhaits concernant la possibilité de limiter ou d'arrêter les traitements en cours. Toutes les précisions pour rédiger des directives anticipées sont sur www.chuennes.fr

6.7 DOSSIER MÉDICAL

Informations recueillies - CNIL

Votre dossier médical contient l'ensemble des informations concernant votre santé et utiles à votre prise en soin (vos antécédents, votre état de santé, les résultats de vos examens cliniques, radiologiques et de laboratoires). Certaines informations établies lors de votre admission ainsi que le dossier infirmier sont joints au dossier médical. Sauf opposition justifiée de votre part, l'ensemble de ces données fait l'objet d'un enregistrement informatique.

Ces informations sont utilisées par les professionnels du CHU et centralisées pour assurer la continuité de votre prise en soin. Vous pouvez en obtenir communication et, le cas échéant, demander des rectifications ou la suppression d'informations vous concernant.

La constitution des dossiers médicaux des patients par les services de soins et leur gestion par le CHU ont fait l'objet d'un avis favorable de la Commission nationale de l'informatique et des libertés (CNIL).

Opposition à l'enregistrement du dossier médical

Vous souhaitez vous opposer à l'enregistrement de tout ou partie de votre dossier médical, merci d'en faire la demande écrite auprès du médecin responsable du département d'information médicale du CHU à l'adresse suivante :

Département d'information médicale
CHU de Rennes
2, rue Henri Le Guilloux
35033 Rennes cedex 9



Attention

La personne de confiance ne se confond pas avec la personne à prévenir. Vous pouvez désigner le même correspondant ou choisir une autre personne qui devra donner son accord pour cette désignation.





Conservation du dossier médical

Votre dossier d'admission est conservé pendant cinq ans. Vous pouvez le consulter sur place sur demande écrite à la direction de la qualité, gestion des risques et relations avec les usagers.

Votre dossier médical doit être conservé pendant vingt ans à compter de la date de votre dernier séjour ou de votre dernière consultation externe au CHU de Rennes.

Le délai est de 10 ans pour les personnes décédées (à compter de la date de décès).

L'archivage des dossiers médicaux est fait au sein du CHU ou chez un hébergeur privé agréé dans le respect de la confidentialité et de la sécurité des données hébergées.

À la suite du délai légal de conservation, votre dossier est détruit avec l'autorisation du directeur des archives départementales par une société agréée dans le respect de la confidentialité et de l'environnement.

Accès au dossier médical

Pour disposer d'informations sur votre état de santé ou sur les conditions de votre prise en soin, nous vous conseillons dans un premier temps de prendre contact avec le médecin qui vous a suivi pendant votre hospitalisation.

Vous pouvez également consulter tout ou partie de votre dossier médical. Son accès est réservé à :

- Vous-même de manière directe ;
- Vos ayants droit en cas de décès ;
- Le tuteur, dans l'hypothèse d'une personne majeure protégée (voir les mentions indiquées sur la décision du juge) ;
- Le médecin désigné comme intermédiaire par l'une des personnes ci-dessus.

La demande de communication doit être écrite et envoyée au département d'information médicale du CHU (un modèle peut vous être fourni sur simple demande au cadre de santé de l'unité ou à la direction de la qualité, gestion des risques et relations avec les usagers, l'imprimé est également disponible sur www.chu-rennes.fr). Votre demande doit être accompagnée de la copie d'une pièce d'identité officielle (carte d'identité, passeport, permis de conduire...) conformément à la réglementation relative aux droits des malades et à la qualité du système de santé.

Vous recevrez alors un accusé de réception vous proposant :

- En cas de pièces manquantes à votre demande, de compléter votre dossier ;
- En cas de demande complète, de venir consulter votre dossier médical sur place (si vous le souhaitez, vous pouvez consulter votre dossier en présence d'un médecin du CHU) ou de vous faire envoyer sa copie à domicile (les frais de copies et d'envoi sont facturés aux tarifs applicables au 1^{er} janvier de l'année en cours de la demande).

À réception de toute demande complète, le CHU dispose d'un délais de 8 jours pour vous répondre si les informations médicales datent de moins de 5 ans. Ce délais est porté à 2 mois pour les dossiers constitués depuis plus de 5 ans.

6.8 DROITS CIVIQUES

En application des dispositions du code électoral, le résident séjournant en EPHAD et qui, en raison de son état de santé ou de sa condition physique, est dans l'impossibilité de se déplacer le jour d'un scrutin, peut exercer au sein du CHU son droit de vote par procuration. Une demande doit être effectuée à cet effet par l'intermédiaire du cadre de santé de l'unité d'hospitalisation pour chaque procuration demandée auprès d'un officier de police judiciaire.

6.9 DROIT À L'IMAGE

Le CHU reçoit de nombreuses demandes de reportages de la part des médias.

La direction de la communication est la seule apte à autoriser un journaliste, un photographe, un vidéaste à exercer son activité dans l'enceinte de l'hôpital de manière écrite ou verbale. Cette autorisation ne décharge pas le professionnel cité de l'obligation qui lui est faite de demander à chaque résident son autorisation individuelle écrite de le photographier, de le filmer ou de l'interviewer. La direction de la communication dispose d'un formulaire "autorisation de prise de vue" facilitant cet accord. Rapprochez-vous du cadre de santé de l'unité si vous êtes sollicité(e).

Les images des résidents réalisées restent sous l'entière responsabilité des journalistes. Le CHU ne saurait en aucune manière être appelé en garantie en cas de litige consécutif à une autorisation.



Accès au dossier médical

Pour une demande de communication de dossier médical, vous pouvez écrire au médecin responsable du département d'information médicale du CHU à l'adresse suivante :

Département d'information médicale
CHU de Rennes
2, rue Henri Le Guilloux
35033 Rennes cedex 9

En cas de refus de communication du dossier médical par une décision expresse ou sans réponse dans les délais impartis, vous pouvez saisir la **Commission d'accès aux documents administratifs (CADA)**
35, rue Saint-Dominique
75700 Paris 07 SP





Décret

Décret n° 2004-287
du 25 mars 2004

« Le conseil de la vie sociale donne son avis et peut faire des propositions sur toute question intéressant le fonctionnement de l'établissement ou du service, notamment sur l'organisation intérieure et la vie quotidienne, les activités, l'animation socioculturelle et les services thérapeutiques, les projets de travaux et d'équipements, la nature et le prix des services rendus, l'affectation des locaux collectifs, l'entretien des locaux, les relogements prévus en cas de travaux ou de fermeture, l'animation de la vie institutionnelle et les mesures prises pour favoriser les relations entre ces participants ainsi que les modifications substantielles touchant aux conditions de prises en charge. »

Par ailleurs, avec le développement des réseaux sociaux, une attention accrue doit être portée au respect de la vie privée et l'intimité des résidents ainsi qu'à la confidentialité des informations personnelles, administratives, médicales et sociales les concernant, conformément aux principes de la charte de la personne hospitalisée. Dans ce contexte, le CHU invite les résidents, familles, professionnels à la plus grande vigilance : aucune image (photo, vidéo) sur laquelle figurerait un résident ou un personnel ne doit être prise et/ou rendue publique par quelque moyen que ce soit sous peine de poursuite.

6.10 POUR VOUS EXPRIMER

Vous pouvez à tout instant témoigner de votre satisfaction ou des difficultés que vous avez pu rencontrer lors de votre séjour au CHU, faire des suggestions et échanger. Plusieurs voies d'expression graduées vous sont offertes.

Équipes médico-soignantes

Vos interlocuteurs directs sont les personnels de l'unité dans laquelle vous séjournez, en particulier le cadre de santé et le médecin. N'hésitez pas à les solliciter en premier recours.

Conseil de la vie sociale (CVS)

En second lieu, vous pouvez solliciter le conseil de la vie sociale, instance destinée à garantir les droits des usagers. Une boîte aux lettres est prévue à cet effet au rez-de-chaussée de l'établissement.

Il se réunit au minimum trois fois par an. Les comptes-rendus des réunions du conseil de la vie sociale sont affichés sur les panneaux "informations aux familles".

Le CVS est composé :

- des représentants des résidents, des familles et des représentants légaux élus par vote à bulletins secrets à la majorité des votants ;
- des représentants du personnel élus au scrutin secret ;
- des membres à titre consultatif (directrice déléguée du pôle, chef de l'unité de gériatrie, praticiens hospitaliers gériatres, cadres de santé).

Direction de la qualité, gestion des risques et relations avec les usagers

Vous pouvez également faire part de vos difficultés par écrit auprès de la direction de la qualité, gestion des risques et relations avec les usagers du CHU de Rennes.

Dès réception de votre réclamation écrite, la direction générale ou son représentant en accuse réception et diligente une enquête afin de vous apporter une réponse dans les meilleurs délais. Elle peut également vous conseiller de rencontrer un médiateur ou le saisir elle-même.

Médiateurs

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

- Du médiateur médical, compétent pour connaître les plaintes ou réclamations mettant exclusivement en cause l'organisation des soins et le fonctionnement médical de l'unité ;
- Du médiateur non médical, compétent pour connaître les plaintes ou réclamations étrangères à l'organisation des soins et au fonctionnement médical de l'unité.

Si une plainte ou réclamation intéresse les deux médiateurs, ils sont simultanément saisis.

Dès qu'il est saisi par le représentant du CHU de Rennes ou par vous-même, le médiateur organise une rencontre avec vous et/ou avec vos proches (sauf refus ou impossibilité de votre part).

Le compte-rendu du médiateur est alors transmis, accompagné de la plainte ou de la réclamation, aux membres de la commission des usagers ainsi qu'au plaignant via le président de la commission sous les huit jours. Au vu de ce compte-rendu et après avoir rencontré, si elle le juge utile, 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 en faveur du classement du dossier. L'avis définitif de la commission vous est transmis par courrier par le président.



Contacts

**Direction de la qualité,
gestion des risques
et relations avec les
usagers**
CHU de Rennes
2, rue Henri Le Guilloux
35033 Rennes cedex 9
Tél. : 02 99 28 24 47
ou 02 99 28 43 28



Contacts

Médiateur
(médical / non médical)
**Direction de la qualité,
gestion des risques
et relations avec les
usagers**
CHU de Rennes
2, rue Henri Le Guilloux
35033 Rennes cedex 9





Contacts

Commission des usagers
CHU de Rennes
2, rue Henri Le Guilloux
35033 Rennes cedex 9

Commission des usagers

Instituée par la loi du 4 mars 2002 relative aux droits des malades et à la qualité du système de santé, elle veille au respect des droits des usagers, facilite leurs démarches et contribue par ses avis et propositions à l'amélioration de la politique d'accueil et d'accompagnement des personnes malades et de leurs proches. Elle se réunit une fois par trimestre et aussi souvent que nécessaire suivant un ordre du jour arrêté par le président en relation avec les membres de la commission.

Un président et un vice-président

membres élus parmi le représentant légal de l'établissement ou son représentant, les représentants des usagers et les médiateurs

Deux médiateurs et leurs suppléants

désignés par le représentant légal de l'établissement (un médiateur médecin et un médiateur non-médecin)

Deux représentants des usagers et leurs suppléants désignés par le directeur de l'Agence régionale de la santé

Le président de la commission médicale d'établissement ou son représentant

Un représentant de la commission du service de soins infirmiers et son suppléant

Un représentant du comité technique d'établissement et son suppléant

Un représentant du conseil de surveillance et son suppléant

Le responsable de la politique qualité assiste aux séances avec voix consultative

Défenseur des droits

Le défenseur des droits peut intervenir si vous estimez que les réponses obtenues laissent persister un désaccord. Il est compétent pour informer et recevoir toutes les réclamations qui mettent en cause le non-respect des droits des malades, la qualité du système de santé, la sécurité des soins, l'accès aux soins en vue de rétablir la confiance entre usagers et professionnels de santé suite à la survenue d'un événement indésirable. Avant de s'adresser à lui, vous devez avoir préalablement demandé à l'établissement hospitalier les justifications de sa décision ou avoir contesté sa décision. Si vous estimez que la décision est erronée ou vous porte préjudice, vous pouvez saisir le défenseur des droits soit directement, soit contacter un député, un sénateur, un représentant au Parlement européen qui transmettra votre dossier, soit vous adresser auprès d'un délégué du défenseur des droits qui traitera la demande localement s'il le peut.

6.11 PARTICIPATION À UNE RECHERCHE IMPLIQUANT LA PERSONNE HUMAINE

La recherche est indispensable au progrès médical et pharmaceutique. Les médecins peuvent proposer aux malades hospitalisés ou venus en consultation de participer à une recherche dite "impliquant la personne humaine" qui a pour but le développement des connaissances biologiques ou médicales. Il peut s'agir d'une recherche interventionnelle où la prise en soin diffère de la pratique standard (acte diagnostique ou thérapeutique non réalisé habituellement, essai thérapeutique) ou d'une recherche non interventionnelle dans laquelle tous les actes sont pratiqués et les produits utilisés de manière habituelle et au cours de laquelle il sera demandé à la personne de répondre à des questionnaires spécifiques ou de venir à des visites supplémentaires. Ces recherches ne peuvent s'effectuer que sous la direction et sous la surveillance d'une personne (médecin, infirmier(ère)...) justifiant d'une expérience appropriée, et uniquement après que les autorités éthique et/ou technique, selon les cas, aient donné leur autorisation.

Le consentement, libre et éclairé, de la personne qui se prête à une recherche interventionnelle doit être recueilli préalablement à sa participation après que le médecin l'ait informée de l'objet, de la méthodologie et de la durée de la recherche, des bénéfices attendus, des contraintes et des risques prévisibles.

Une recherche non interventionnelle ne présente pas de risque pour la personne qui y participe. Une information sur l'objet, la méthodologie et la durée de la recherche doit être apportée par le médecin. La personne dispose d'un droit d'opposition à participer à la recherche.





Toute personne a le droit de refuser de participer à une recherche impliquant la personne humaine, sans avoir à se justifier et sans que ce refus ne puisse avoir de conséquence sur la qualité de sa prise en soin. Par ailleurs, la recherche ne donne lieu à aucune contrepartie financière directe ou indirecte pour les personnes qui s'y prêtent.

6.12 RÉUTILISATION DES DONNÉES DE SOINS : RECHERCHE N'IMPLIQUANT PAS LA PERSONNE HUMAINE

Dans le cadre de votre prise en soin au CHU de Rennes, afin de réaliser le diagnostic et mettre en œuvre un traitement adapté, un examen clinique, des examens radiologiques ainsi que des prélèvements biologiques peuvent être effectués régulièrement et conformément à la pratique médicale. Toutefois, les données associées aux prélèvements biologiques ainsi que les données de soins peuvent également être utilisées à des fins de recherche selon une réglementation très précise. Les recherches sur les données recueillies ou sur les prélèvements effectués au cours des soins sont dénommées "recherche n'impliquant pas la personne humaine", ils n'impliquent aucune intervention sur la personne ni participation active de la personne.

Utilisation des prélèvements biologiques et des données associées

La loi prévoit que les prélèvements biologiques réalisés ou les données associées collectées pour poser le diagnostic ou pour des soins, puissent être secondairement utilisés pour la recherche ou pour constituer une collection biologique. Cette requalification scientifique n'est possible que lorsque vous en avez été informé(e) et en l'absence de votre opposition. La confidentialité des données est assurée. En cas de refus, il n'y a aucun retentissement sur la prise en soin de votre maladie. Vous pouvez demander toute information complémentaire sur les prélèvements réalisés et sur la nature des données recueillies auprès des médecins de l'unité, du chirurgien ou de l'équipe soignante.



Réutilisation des données de soins à des fins d'évaluation, d'études ou de recherche (à partir du dossier médical, de l'entrepôt de données biomédical ou du système national des données de santé)

Les données de votre dossier médical peuvent être amenées à être réutilisées à des fins d'évaluation, d'études ou de recherche. Pour permettre leur réalisation, le CHU de Rennes s'est doté d'un outil, l'entrepôt de données biomédical, rassemblant les données collectées au cours des soins. L'utilisation de ces informations et les études associées, s'inscrivent dans un cadre éthique, déontologique et réglementaire strict (la loi Informatique et libertés de 1978 modifiée et le règlement général sur la protection des données personnelles entré en vigueur en mai 2018). Dans tous les cas, seules des personnes soumises au secret professionnel peuvent accéder à vos données sous la responsabilité d'un médecin de l'établissement.

Conformément aux dispositions de la loi Informatique et libertés, ces études sont déclarées à la Commission nationale de l'informatique et des libertés (CNIL), les analyses sont toujours réalisées de façon confidentielle sur des données codées sans mention des noms et prénoms et les résultats sont produits sous une forme agrégée qui ne permet en aucun cas de vous identifier. Vous disposez d'un droit d'accès, de rectification et d'opposition à faire valoir auprès de l'établissement.

La loi de modernisation du système de santé (loi 2016-41 du 26 janvier 2016) a instauré le système national des données de santé (SNDS) regroupant plusieurs bases nationales, sous la responsabilité de l'Assurance Maladie. Le SNDS n'inclut pas vos données d'identité, ni votre numéro d'assuré. Un des objectifs de la création du SNDS est de permettre des analyses à des fins de recherche, d'étude ou d'évaluation. Dans ce cadre, il peut être utilisé par les professionnels de santé de l'établissement qui peuvent également effectuer des croisements avec les données de soins de l'établissement. Les études réalisées à partir du SNDS sont menées après autorisation de la CNIL.





Opposition à la réutilisation de vos données de soins

Vous souhaitez vous opposer à la réutilisation de tout ou partie de votre dossier médical, merci d'en faire la demande écrite auprès du médecin responsable du département d'information médicale du CHU à l'adresse suivante :

CHU de Rennes
Département
d'information médicale
Pontchaillou
2, rue Henri Le Guilloux
35033 Rennes cedex 9

Traitements de données destinées aux registres

Le CHU de Rennes peut également transmettre ces informations à des organismes scientifiques publics, appelés registres. Cette transmission est réalisée à des fins de recherche dans le domaine de la santé, dans des conditions de stricte confidentialité et après autorisation de la CNIL. Vous disposez d'un droit d'accès, de rectification et d'opposition à leur transmission et/ou leur utilisation à des fins de recherche. Vous devez alors faire connaître votre opposition à l'utilisation de vos données personnelles au médecin responsable du département d'information médicale du CHU.

Déclaration de l'opposition à la réutilisation des données de soins

Vous pouvez à tout moment vous opposer à la réutilisation des données figurant dans votre dossier, pour autant que le traitement de données ne réponde pas à une obligation légale, sans avoir à justifier votre refus.

L'exercice de votre droit d'opposition est sans conséquence sur votre prise en soin ou la qualité de votre relation avec les équipes médicales et soignantes.

6.13 VIE EN COMMUNAUTÉ

Tout résident séjournant au CHU doit respecter certaines règles de vie en communauté permettant aux personnels de soigner dans la sérénité et aux résidents de bénéficier des meilleures conditions de prise en soin.

Les professionnels du CHU sont présents pour assurer votre accompagnement médical, administratif, hôtelier et soignant. Vous devez les respecter dans leur démarche professionnelle quotidienne. Si votre attitude est outrancière, le personnel peut porter plainte avec le soutien de l'établissement ; une procédure judiciaire peut, le cas échéant, être engagée à votre rencontre.

Le respect des autres résidents est primordial. Pour votre confort et celui de vos voisins, il est conseillé :

- d'utiliser avec modération des appareils de radio et de télévision ;
- de respecter les mesures d'hygiène et de sécurité affichées dans l'établissement.

Le CHU décline toute responsabilité en cas de perte, vol ou détérioration. Tout acte de malveillance doit être signalé au cadre de santé de l'unité. Toute dégradation commise volontairement par un résident ou par son entourage fera l'objet d'un dépôt de plainte par le CHU.

Usage des téléphones mobiles : ne pas capter et/ou rendre public, par quelque moyen que ce soit (publications print et multimédia, réseaux sociaux...), d'image (photo, vidéo) sur laquelle figurerait un résident ou un personnel sous peine de poursuite.



CENTRE HOSPITALIER UNIVERSITAIRE DE RENNES

EHPAD PAVILLON DAMIEN DELAMAIRE - HÔTEL-DIEU

66 rue de Saint-Malo • 35000 Rennes • Tél. : 02 99 28 43 21

SOINS • ENSEIGNEMENT • RECHERCHE • INNOVATION