



LIVRET D'ACCUEIL

Bienvenue

CENTRE DE SOINS MÉDICAUX ET DE RÉADAPTATION DE L'ANJOU

140 square de Lattre de Tassigny, Angers



02.41.44.79.79



accueil@csmranjou.fr



Site internet : <https://csmr-anjou.fr/>



CENTRE DE SOINS
Médicaux et de Réadaptation de l'Anjou

P05.1-ENR-ADM-001 Mise à jour : 29/04/2026

Bienvenue

AU CENTRE DE SOINS MÉDICAUX ET DE RÉADAPTATION DE L'ANJOU

Vous êtes hospitalisé dans cet établissement sur demande de votre médecin pour recevoir des soins médicaux et de réadaptation adaptés à votre état de santé et dans un environnement approprié.

Les médecins, les équipes soignantes et administratives mettent tout en œuvre pour que votre séjour se déroule dans les meilleures conditions de sécurité et de qualité des soins, et sont à votre service à chaque instant pour assurer votre confort.

Vous trouverez dans ce Guide d'Accueil, l'ensemble des informations nécessaires à votre séjour dans notre établissement. N'hésitez pas à solliciter les personnels pour toute information complémentaire.

Notre établissement est certifié par la Haute Autorité de Santé (HAS) et a engagé une démarche d'amélioration continue de la qualité. A ce titre, je vous invite à renseigner le questionnaire de satisfaction et si besoin à contacter le cadre de santé pour faire part de vos observations.

Je souhaite que votre séjour soit le plus agréable possible dans une ambiance calme et chaleureuse propice à votre rétablissement, et sous la surveillance attentionnée de notre personnel.

*Le Président Directeur Général,
Docteur Frédéric MARICHEZ*

LIVRET D'ACCUEIL

VOTRE SÉJOUR

- | | | | |
|------------------------------------|-----|-------------------------|------|
| ▶ VOTRE ARRIVÉE | p.4 | ▶ LA RESTAURATION | p.7 |
| ▶ VOTRE PRISE EN CHARGE FINANCIERE | p.5 | ▶ LES VISITES | p.8 |
| ▶ VOS OBJETS PERSONNELS | p.6 | ▶ LES SERVICES | p.9 |
| | | ▶ LES MESURES D'HYGIENE | p.10 |
-

VOTRE SORTIE

- | | |
|----------------------------------|------|
| ▶ L'ORGANISATION DE VOTRE SORTIE | p.11 |
| ▶ VOTRE VÉCU ET VOTRE EXPÉRIENCE | p.12 |
-

VOS DROITS

- | | |
|--|------|
| ▶ LA CHARTE DE LA PERSONNE HOSPITALISÉE | p.14 |
| ▶ LE DROITS D'ETRE ENTENDUE | p.15 |
| ▶ LA RECHERCHE DE CONCENTEMENT | p.16 |
| ▶ LA CONFIDENTIALITÉ DE VOS DONNÉES DE SANTÉ | p.17 |
-

L'ÉTABLISSEMENT

- | | |
|--------------------------------------|------|
| ▶ NOTRE VOCATION ET NOTRE ENGAGEMENT | p.18 |
| ▶ NOTRE ÉQUIPE | p.20 |
| ▶ NOS TARIFS | p.21 |

Ce livret est destiné à faciliter vos démarches et à simplifier votre parcours de soins. Il contient tous les renseignements qui pourront vous être utiles.

Nous sommes soucieux de vous apporter toutes les informations nécessaires à la compréhension de votre hospitalisation. N'hésitez donc pas à nous solliciter tout au long de votre séjour, nous vous répondrons à vos interrogations.

DOCUMENTS ADMINISTRATIFS

Vous devez fournir les documents suivants :

- Votre carte d'identité ou passeport
- Votre carte vitale
- L'attestation votre carte mutuelle / CMU
- Vos ordonnances de médicaments en cours

Dès que possible, nous vous remercions **d'apporter à l'accueil les pièces manquantes** nécessaires à la constitution de votre dossier patient.

HORAIRES D'OUVERTURE ACCUEIL



DU LUNDI AU VENDREDI
DE 9 HEURES à 13 HEURES
DE 14 HEURES à 17 HEURES



Les documents remis :

- Votre livret d'accueil
- Questionnaire de satisfaction
- Charte de bon séjour
- Les directives anticipées

BIEN IDENTIFIÉ, BIEN SOIGNÉ

L'identitovigilance vise à **prévenir les erreurs et les risques liés à l'identification** des patients. Au CSMRA, nous avons choisi de mettre en place un système de double authentification avec deux moyens de **contrôle d'identité**.



À votre entrée, une **photo** est prise par le personnel d'accueil pour être intégrée à votre dossier patient. Cette photo permet au personnel soignant de vous identifier rapidement en un coup d'oeil.



A votre arrivée dans le service de soins, un infirmier placera un bracelet à votre poignet après s'être assuré de votre identité. À tout moment de votre séjour, le personnel soignant s'assure de la concordance de votre bracelet et de votre identité. Le bracelet est obligatoire au cours de votre hospitalisation, nous vous remercions de le retirer uniquement à votre sortie.



Vous êtes unique, dites-le... souvent !

Ne soyez pas surpris que le professionnel soignant vous demande régulièrement de décliner votre identité.

LES FRAIS JOURNALIERS

Les frais de séjour sont fixés par le Ministère de la Santé. Ils correspondent à l'ensemble des soins et prestations exécutés par l'établissement.

Parmi ces frais, un forfait journalier **obligatoire** est à votre charge. Conformément aux dispositions réglementaires en vigueur, ce forfait journalier hospitalier est fixé à **20 euros par jour pour tout séjour supérieur à 24 heures**.


Si vous possédez une **complémentaire Santé**, renseignez-vous auprès de celle-ci pour la **prise en charge de ce forfait**.

En sont exonérés les patients dont l'hospitalisation est imputable à un accident de travail ou une maladie professionnelle, les bénéficiaires de l'article 115 du Code des pensions militaires d'invalidité et des victimes de guerre.

CHAMBRE INDIVIDUELLE ET SUPPLÉMENTS

Le CSMRA dispose de **chambres individuelles et de chambres doubles**. Sur demande auprès de l'accueil et suivant les disponibilités du service, vous pouvez bénéficier d'une chambre individuelle.

Chaque chambre est équipée d'un **téléviseur**. Une télécommande vous sera remise par la secrétaire de l'accueil après signature du formulaire de location (facturation à la sortie). **L'accès à Internet via le réseau Wifi** de l'établissement est un service mis à votre disposition. Un code WIFI est nécessaire à votre connexion, il sera fourni après signature du formulaire à remplir à l'accueil.

- 
- Des suppléments liés à votre confort sont **à votre charge**.
- Si vous possédez une complémentaire Santé, renseignez-vous auprès de celle-ci pour la prise en charge de ces frais. **Retrouvez nos tarifs page 21**
 - Si vous louez du matériel médical à domicile pendant votre hospitalisation, pensez à suspendre la location auprès de votre fournisseur. **Retrouvez plus d'informations page 22.**

LE TRANSPORT

Pour toutes questions liées aux transports, nous vous invitons à vous rediriger vers l'accueil.



VOS OBJETS DE VALEUR

Tout objet de valeur ou moyen de paiement doivent être **entreposés dans le coffre** fort de votre chambre.

Si vous êtes porteur d'appareil auditif ou dentaire, veuillez le signaler dès votre arrivée



VOTRE TRAITEMENT PERSONNEL MÉDICAMENTEUX

Conformément à la réglementation concernant le circuit du médicament, votre traitement personnel et vos médicaments doivent être **remis au personnel soignant** pour être gardés dans la **pharmacie sécurisée du service**. Ils vous seront **restitués à votre départ**.

Pendant votre hospitalisation, le **médecin adapte votre traitement** à votre état de santé et en **conciliation** avec les autres traitements prescrits. C'est pourquoi, il n'est pas autorisé de prendre des médicaments personnels sans l'accord du médecin.



VOTRE LINGE

Les draps ainsi que **le linge de lit sont fournis** par l'établissement.

Toutefois vous devez vous munir de vos effets personnels : linge et nécessaire de toilette, dont **l'entretien est à votre charge**. Pensez à prendre des affaires de rechange.



LES OBJETS NON AUTORISÉS

- Les **appareils électriques** (bouilloire, sèche-cheveux...) en provenance de l'extérieur de l'établissement ne sont pas autorisés car ils sont non contrôlés par nos services (prévention du risque électrique).
- Les **plantes en pot sont interdites** dans les chambres. Les fleurs coupées sont cependant autorisées. Nous pouvons mettre à votre disposition des vases.
- Pour des raisons d'hygiène alimentaire et de sécurité, il est **interdit de stocker des denrées alimentaires** et de se faire livrer des repas. L'établissement décline toute responsabilité.
- Il est strictement **interdit d'introduire des boissons alcoolisées**.



LE « FAIT MAISON » DES CUISINES !

Votre plateau repas est **préparé sur place** par les cuisines de la Clinique de l'Anjou à moins de 1km. Le chef propose des repas de saison avec des **produits régionaux**.

Les **menus sont affichés** à chaque étage au niveau des salles de soins. Nous ne sommes pas en mesure de vous préciser par avance le fruit qui vous sera servi.

Un **repas accompagnant**, pour un moment avec vos proches, peut être servi à ces mêmes horaires. Merci de vous adresser à l'accueil **24 heures à l'avance** pour effectuer une commande.

HORAIRES
des repas 

Petit déjeuner entre
7h30 et 8h

Déjeuner
A partir de 12h

Dîner
A partir de 18h



L'ALIMENTATION FAIT PARTIE DES SOINS

Les menus sont élaborés en collaboration avec des **diététiciennes**.

Le CSMRA dispose d'un CLAN (Comité de Liaison Alimentation-Nutrition) qui travaille sur les différents impacts de l'alimentation sur la santé des patients.

Vos menus sont **étudiés en accord avec votre état de santé** et respectent différentes démarches nutritionnelles. Vous retrouverez le détail de votre plateau sur l'étiquette, (texture, allergène, régime).

A votre arrivée, vous remplissez une **feuille de non-goût** qui nous permettra d'élaborer vos menus. Toutes les semaines, un(e) aide soignant(e) évaluera votre **satisfaction** pour les faire évoluer selon vos besoins.



RESPECTUEUX DE L'ENVIRONNEMENT

Nous réalisons le **tri des déchets sur vos plateaux repas**. Pour faciliter le tri de nos agents, nous vous remercions de laisser vos plateaux en état. Vos biodéchets sont **valorisés dans le Maine et Loire** pour devenir du terreau pour nos agriculteurs angevins.

Nous **limitons les gaspillages alimentaires** en évaluant vos besoins. Nous vous proposons des **quantités adaptées à votre appétit** qui peuvent évoluer tout au long du séjour.

HORAIRES
des visites**13h00-20h00**

Sauf contre indications du responsable de service, du médecin ou contraintes sanitaires, les visites sont autorisées dans l'ensemble des services de 13h à 20h.

ACCUEIL DE VOS PROCHES

L'organisation des **soins** est concentrée **sur la matinée** afin de permettre les visites et le **repos l'après midi**.

Pour le repos des patients, nous vous remercions de **bien respecter les horaires de visite** et de ne pas venir nombreux.

Par mesure d'hygiène et en accord avec le code de la santé publique, nos amis les animaux sont interdits dans l'enceinte de l'établissement, , à l'exception des chiens guides et d'assistance

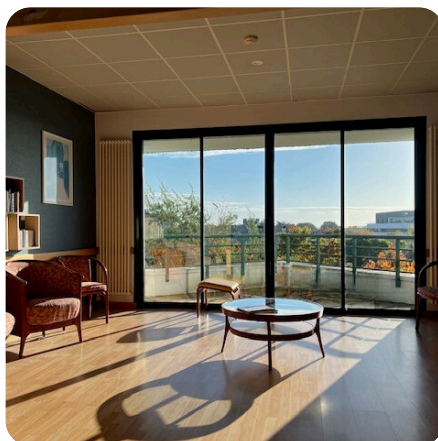
LIEUX CONVIVIAUX

Des **petits salons** sont aménagés à chaque étage. Un **salon des familles** situé au **1er étage** peut être privatisé pour des entretiens confidentiels.

Des **boîtes à livres** vous sont destinées. à chaque étage.



Salon des familles,
1er étage



Petit salon



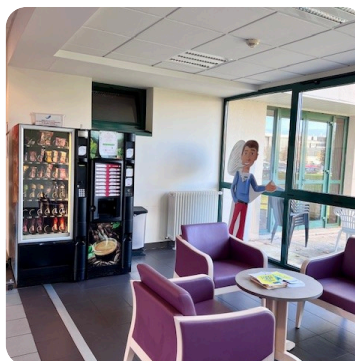
Boîte à livres

Une **salle climatisée** est située au rez de chaussée. Un espace **bibliothèque** y est aménagé. Des **livres et des jeux de société** sont mis à disposition.

LES DISTRIBUTEURS



A tous les étages se trouve une **fontaine d'eau**. Des distributeurs de boissons froides, chaudes et de confiseries sont à votre disposition au rez-de-chaussée à l'accueil.



Durant votre séjour, vous pouvez **recevoir votre courrier** à l'adresse postale du CSMRA.

*Centre de Soins Médicaux et de Réadaptation de l'Anjou
140 square de Lattre de Tassigny,
Bâtiment B2
49100 Angers*



Les **journaux Courrier de l'Ouest et Ouest France** sont en vente à l'accueil.

LES ANIMATIONS

Tous les mercredis 15h-16h	"Les ateliers d'Hélène" par une bénévole	Petits salons ou salon des famille dans les étages
Tous les jeudis 14h30-15h30	Yoga sur chaise par une kinésithérapeute	Salle de convivialité Rez de chaussée



Selon vos convictions religieuses, un **représentant du culte de votre choix** peut être sollicité. Vous pouvez en exprimer le désir à l'accueil ou au personnel.

Une **équipe d'aumônerie catholique** est présente au Centre de Soins Médicaux et de Réadaptation de l'Anjou. Elle est disponible pour vous rencontrer, vous porter la communion...

Tél : 02 41 44 72 67

Elle anime une **célébration avec la possibilité de communier**, les lundis à 15h dans la salle du rez-de-chaussée près de l'accueil.



LE RESPECT DES GESTES BARRIERES

Agissons ensemble pour nous protéger et **limiter les risques de transmission** de microbes et d'épidémies.



Portez un masque
si vous avez des
symptômes respiratoires



Lavez-vous régulièrement
les mains et utilisez les
solutions hydroalcooliques



Vaccinez-vous contre
la grippe et le covid



Il est recommandé aux **visiteurs de respecter également les gestes barrières**.

Dans la mesure du possible, il est conseillé de **reprogrammer les visites** en cas de symptômes grippaux de votre entourage.

Des **distributeurs de solution hydroalcoolique** sont disposés dans chaque chambre et dans l'enceinte des locaux pour se désinfecter régulièrement des mains.



LES PRÉCAUSIONS COMPLÉMENTAIRES

Si vous contractez une pathologie à risque de transmission, le médecin peut **prescrire un isolement temporaire** pour vous protéger et protéger les autres.

Nous vous présenterons les consignes à respecter pour limiter le risque de contagion.

Professionnels, patients et visiteurs sont soumis aux **consignes d'isolement** et devront porter des équipements de protection **le temps de la prescription**.



DATE DE SORTIE

Le jour est **fixé par un médecin**.

Si toutefois vous demandez votre sortie contre l'avis médical, vous devez signer une attestation dégageant l'Etablissement et les Médecins de toute responsabilité sur les conséquences de votre décision.



PRÉPARER VOTRE SORTIE

L'**entretien à l'Accueil** permet de :

- Obtenir le **certificat d'hospitalisation** ;
- Régler les frais restant à votre charge** (forfait journalier, chambre particulière, télévision, téléphone...) et éventuellement la part de prestation non prise en charge par la Sécurité Sociale ;
- Rendre les télécommandes** de la télévision, de la climatisation ainsi que les clés du coffre-fort de votre chambre (si votre chambre en était équipée).
- Remettre votre **questionnaire de satisfaction**

L'**entretien avec l'infirmière** permet de :

- Récupérer vos **traitements personnels**
- Récupérer les **ordonnances de sortie**

Le courrier du praticien à l'attention de votre médecin traitant lui sera directement envoyé.

Concernant votre transport vous pouvez :

- L'organiser par votre propre moyen
- Demander la veille de votre départ de bénéficier d'un VSL à l'accueil

La continuité de la prise en charge de la sortie par un projet de sortie est garantie par une préparation du retour à domicile.

En cas d'impossibilité, nous accompagnons nos patients pour une entrée en institution. L'ensemble de la démarche se développe dans une logique de coordination avec les acteurs du territoire.

VOTRE SATISFACTION AU SERVICE DE NOTRE AMÉLIORATION ★★★★★

“

A la fin de votre séjour, nous vous invitons à remplir votre **questionnaire de satisfaction** et de le remettre au personnel.

Votre **satisfaction lors de votre prise en charge est fondamentale**. Votre perception et votre vécu au sein de notre établissement nous permettent **d'améliorer nos pratiques**.

L'ensemble des **professionnels est engagé** dans une démarche d'amélioration continue. Ils **s'interrogent sur leurs pratiques**, participent à des groupes de travail et se forment sur différentes thématiques pour vous **offrir la meilleure expérience possible**.

Soyez acteur de votre prise en charge et n'hésitez pas lors de votre séjour à nous faire remonter au fur à mesure vos insatisfactions ou suggestions d'amélioration qui seront prises en compte dans des **groupes de travail**.

L'INTELLIGENCE COLLECTIVE



”



Comité des médicaments
Sécuriser et évaluer la qualité de la prise en charge médicamenteuse



Groupe éthique droits du patient
Garantir les droits du patient et apporter une réflexion éthique



Comité de lutte contre les infections
Maîtriser le risque infectieux et les règles d'hygiène



Groupe handicap
Garantir l'accès aux soins aux personnes en situation de handicap



Comité d'alimentation et de nutrition
Améliorer l'alimentation et prévenir la dénutrition chez le sujet âgé



Groupe environnement
Promouvoir les gestes écoresponsables



Comité douleur et soins palliatifs
Lutter contre la douleur et accompagner les prises en charge palliatives



Groupe prévention chute
Prévenir le risque de chute chez le sujet âgé

A l'issue de votre hospitalisation, un second questionnaire vous sera envoyé pour répondre à l'enquête national du **dispositif e-satis**.



L'ENQUETE E-SATIS PAR LA HAS



E-SATIS

 Votre expérience est utile à tous !

Comment répondre à l'enquête ?

Vous donnez votre adresse e-mail* à l'admission ou à la sortie de l'établissement pour recevoir le questionnaire e-Satis, une fois rentré chez vous.

Que contient le questionnaire ?

En répondant de façon anonyme au questionnaire e-Satis, vous donnez votre avis sur :

- l'accueil dans l'établissement ;
- votre prise en charge par les professionnels de santé ;
- votre chambre et vos repas ;
- l'organisation de votre retour à domicile.

Pourquoi votre avis est important ?

- Vous aidez votre hôpital ou votre clinique à connaître ses points forts et ses points à améliorer.
- Vous participez à l'amélioration de la qualité des soins des établissements de santé.
- Vous permettez à chaque personne de s'informer sur le niveau de satisfaction des patients de l'établissement de son choix sur QualiScope.

Une des missions de la HAS est de mesurer et d'améliorer la qualité des établissements de santé, sociaux et médico-sociaux. Pour cela, elle met en place différents indicateurs de qualité, dont e-Satis.

Tous les résultats par établissement sont disponibles sur QualiScope, le service d'information en ligne de la HAS, accessible sur www.has-sante.fr/QualiScope

Plus d'information sur les missions de la HAS sur www.has-sante.fr

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

PRINCIPES GÉNÉRAUX*

- 1** Toute personne est libre de choisir l'établissement de santé qui la prendra en charge, dans la limite des possibilités de chaque établissement . Le service public hospitalier est **accessible à tous**, en particulier aux personnes démunies et, en cas d'urgence, aux personnes sans couverture sociale. Il est adapté aux personnes handicapées.
- 2** Les établissements de santé garantissent **la qualité de l'accueil, des traitements et des soins**. Ils sont attentifs au soulagement de la douleur et mettent tout en œuvre pour assurer à chacun une vie digne, avec une attention particulière à la fin de vie.
- 3** **L'information** donnée au patient doit être **accessible et loyale**. La personne hospitalisée participe aux choix thérapeutiques qui la concernent . Elle peut se faire assister par une personne de confiance qu'elle choisit librement.
- 4** Un acte médical ne peut être pratiqué qu'avec le **consentement libre et éclairé du patient**. Celui-ci a le droit de refuser tout traitement . Toute personne majeure peut exprimer ses souhaits quant à sa fin de vie dans des directives anticipées.
- 5** **Un consentement spécifique** est prévu, notamment, pour les personnes participant à une recherche biomédicale, pour le don et l'utilisation des éléments et produits du corps humain et pour les actes de dépistage.
- 6** Une personne à qui il est proposé de participer à **une recherche biomédicale** est informée, notamment, sur les bénéfices attendus et les risques prévisibles. **Son accord est donné par écrit**. Son refus n'aura pas de conséquence sur la qualité des soins qu'elle recevra.
- 7** La personne hospitalisée peut, sauf exceptions prévues par la loi, **quitter à tout moment l'établissement** après avoir été informée des risques éventuels auxquels elle s'expose.
- 8** **La personne hospitalisée est traitée avec égards**. Ses croyances sont respectées . Son intimité est préservée ainsi que sa tranquillité.
- 9** Le respect de la vie privée est garanti à toute personne ainsi que **la confidentialité des informations personnelles**, administratives, médicales et sociales qui la concernent.
- 10** La personne hospitalisée (ou ses représentants légaux) bénéficie d'**un accès direct aux informations de santé la concernant**. Sous certaines conditions, ses ayants droit en cas de décès bénéficient de ce même droit.
- 11** La personne hospitalisée peut exprimer des observations sur les soins et sur l'accueil qu'elle a 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

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 .

Les Représentants des Usagers*

Des citoyens engagés au service de la
défense des droits des usagers



Leurs missions

- Porter votre parole et parler en votre nom
- Être à votre **écoute** et être le **relai** auprès des professionnels
- Veiller au **respect de vos droits** au sein du système de santé
- Accompagner dans les missions et vous **apporter les informations** dont vous avez besoins
- Contribuer à l'**amélioration de la qualité** et de la **sécurité des soins** dans les établissements de santé

Les représentants des usagers sont soumis au **secret professionnel**, au **respect de votre vie privée** et au **devoir de discrétion**.

CONTACTEZ
NOUS

Si vous souhaitez faire une réclamation, des propositions d'amélioration ou des remerciements, veuillez contacter :

Les représentants des usagers du CSMRA

Annick BOURIGAULT
Parkinson 49
parkinson49@orange.fr

Thierry PETIT
ligue contre le cancer
cd49@ligue-cancer.net

Philippe LEBRUN
ligue contre le cancer
cd49@ligue-cancer.net

Les autres membres de la commission des usagers (CDU)

Sandra TERRIEN
Présidente de la CDU
direction@csmranjou.fr

Virginie ANDRIAMISY
Cadre de santé
cadredesante@csmranjou.fr

Estelle BONCHRETIEN
Responsable qualité
qualite@csmranjou.fr

Si vous êtes témoin ou victime d'un **évènement indésirable** vous pouvez le déclarer sur Le **Portail de signalement** :

<https://signalement.social-sante.gouv.fr>



MINISTÈRE
DE LA SANTÉ, DES FAMILLES,
DE L'AUTONOMIE
ET DES PERSONNES HANDICAPÉES
*Liberté
Égalité
Fraternité*

Un évènement indésirable est un **évènement non souhaité qui peut affecter la santé d'une personne, sa sécurité** au sein d'un établissement de santé.

N'hésitez pas à solliciter les professionnels du CSMRA ou les représentants des usagers pour vous accompagner dans la démarche ou pour toutes questions.



VOTRE CONSENTEMENT DANS VOTRE PROJET DE SOINS

Votre projet de soins et de sortie se définiront au cours de votre séjour avec votre contentement et votre participation à leur élaboration.

Nous pourrions si vous le souhaitez, consulter votre proche et votre entourage pour recueillir leur avis.



LA DÉSIGNATION DE LA PERSONNE DE CONFIANCE

Le Centre de Soins Médicaux et de Réadaptation de l'Anjou vous propose de désigner une personne de confiance (loi du 04 mars 2002).

Cette personne sera **consultée dans le cas où vous seriez hors d'état d'exprimer** votre volonté et de recevoir l'information nécessaire à cette fin.

Cette personne, **désignée et renseignée dans votre dossier** peut, si vous le souhaitez, vous accompagner dans vos démarches et assister aux entretiens médicaux afin de vous **aider dans vos décisions**.

Cette désignation est **révocable à tout moment**. Les dispositions de désignation d'une personne de confiance ne s'appliquent pas en cas de mise sous tutelle.

Vous **renseignez le nom et les coordonnées de votre personne de confiance** lors du recueil de donnée fait à **votre arrivée** ou le plus tôt possible.



LA RÉDACTION DE VOS DIRECTIVES ANTICIPÉES

Toute personne majeure peut, si elle le souhaite, rédiger des directives anticipées pour le cas où, en fin de vie, elle serait en incapacité d'exprimer sa volonté.

Ces directives indiquent les **souhaits concernant les conditions de limitation ou d'arrêt de traitement**. Elles seront consultées préalablement à la décision médicale et leur contenu prévaut sur tout autre avis non médical. Sans limite de validité, elles sont **révisables ou révocables à tout moment**.

Un **document à remplir** sur vos directives anticipées vous sera remis lors de votre arrivée. Si nécessaire, vous pouvez solliciter et échanger avec un médecin de l'établissement lors de votre séjour pour vous accompagner dans la démarche.



LA CONSULTATION DE VOTRE DOSSIER D'HOSPITALISATION

Vous avez le droit d'accéder à l'ensemble des informations, ayant contribué aux diagnostics, traitements et actions de prévention, concernant votre santé.

Adressez-vous à l'accueil pour remplir le **formulaire de demande d'accès** au dossier patient accompagné de votre carte d'identité. A votre retour à domicile, il sera toujours possible de réaliser la démarche en contactant l'accueil du CSMRA.

Les dossiers d'hospitalisation sont conservés au CSMRA. L'établissement s'engage à vous communiquer **votre dossier dans les délais réglementaire**.

Dès que le médecin autorise l'accès à votre dossier, celui-ci vous sera remis selon votre choix :

- Par voie postale en courrier recommandé
- Par voie électronique sécurisée
- Par remise en main propre



VOTRE DOSSIER MÉDICAL PARTAGÉ

“

Mon espace santé est un espace numérique personnel et sécurisé, proposé par l'Assurance Maladie et le ministère de la Santé, qui a vocation à devenir le carnet de santé numérique de tous les assurés. Grâce à ce service, chacun peut participer activement au suivi et à la préservation de sa santé.



**l'Assurance
Maladie**
Agir ensemble, protéger chacun

ameli.fr

”

Tout au long de votre séjour, **le médecin alimente votre espace santé**.

La **confidentialité** des informations du dossier médical est totalement **garantie**. C'est vous qui décidez quels professionnels de santé peuvent avoir accès à ses documents. Il vous est possible de masquer un document ou de bloquer l'accès au dossier médical pour le professionnel de santé de son choix..

Ce dossier médical **regroupe vos informations de santé** comme vos comptes rendus de séjour, opératoires, et d'imagerie, vos résultats d'analyse, vos antécédents, actes importants, allergies, etc.

Ce dispositif **facilite votre prise en charge** par une **meilleure coordination** entre professionnels de santé.

Si vous devez **nous envoyer vos données de santé** (compte rendu, ordonnance, courrier médicaux) soyez vigilant et veuillez les adresser **à l'adresse sécurisée suivante** : **csmra.soins@esantepdl.mssante.fr**



Un établissement Avec des valeurs à votre service

PROXIMITÉ

L'écoute active et **attentive des besoins** de chacun nous permet d'apporter des réponses adaptées. La **disponibilité** des professionnels de l'établissement assure une proximité propice à une **communication** libre, sans jugement et sans crainte.

BIENVEILLANCE

Nous veillons à apporter à chacun l'expérience la plus agréable possible, **respectueuse des droits** et des besoins. Nous sommes soucieux du bien être de tous en proposant un accueil et un accompagnement **bienveillants**

PROFESSIONALISME

Nos professionnels sont soucieux du **travail bien fait** et de **l'impact positif** qu'ils apportent aux patients ou à l'organisation.

HUMANISTE

Nous accordons une place importante aux **valeurs humaines** telles que le respect de la personne, la paix, la liberté d'agir, et la solidarité qui fondent une **coexistence sociale harmonieuse**.

Nous souhaitons **vous apporter tout le confort nécessaire** avec des soins adaptés pour que votre séjour reste un **bon souvenir**, malgré la fatigue et les soucis de santé qui vous y conduisent. Au quotidien, nous veillons ensemble à votre prise en charge avec bienveillance. Vous trouverez ci-dessous notre **charte de la bientraitance**, rédigée en équipe avec l'ensemble des professionnels. Dans celle-ci, nous définissons collégialement la bientraitance et nos engagements.



“

Pour vous patient ...

- Dès votre accueil et tout au long du séjour, nous vous donnons toutes les **informations nécessaires au bon déroulement** de votre séjour.
- Nous vous **expliquons tous les actes et les soins** qui vous sont prodigués.
- Nous sommes **disponible** et à votre **écoute** pour **répondre à vos attentes**.
- Nous veillerons à votre **intégrité** et nous respecterons votre **dignité**.
- Nous vous **accompagnons à participer** à votre prise en charge pour favoriser votre **autonomie**.
- Nous considérons **vos choix et vos habitudes de vie**.
- Nous respectons votre **tranquillité** et votre **repos**.
- Dans la mesure du possible, nous **satisferons ce qui est important pour vous** en personnalisant votre prise en charge.

... avec bienveillance

”

Une équipe d'encadrement

Mr MARICHEZ Frédéric,
Président Directeur Général

Mme JUND Caroline,
Responsable Administratif

Mme TERRIEN Sandra,
Adj. Responsable Administratif

Mme ANDRIAMISY Virginie,
Cadre de Santé

Mme BONCHRETIEN Estelle,
Responsable qualité et gestion des risques

Une équipe administrative

- Secrétaire médicale
- Personnel d'accueil
- Technicienne de l'information médicale

Une équipe médicale

Dr SINKEVICH Marina

Dr MARTIN Karine

Dr ATTARD Victor (remplaçant)

Une équipe soignante

- Des infirmier(e)s diplômé(e)s d'Etat de jour et de nuit
- Des aides-soignants qualifié(e)s de jour et de nuit
- Des agents des services hospitaliers
- Des kinésithérapeutes
- Des psychologues
- Une diététicienne
- Un assistant social
- Une pharmacienne
- Une préparatrice pharmacie

Notre équipe est dimensionnée pour vous accueillir dans les meilleures conditions. Vous pouvez bénéficier ainsi d'un **accompagnement personnalisé** en fonction de vos besoins lors de votre séjour.

Tout au long de votre prise en charge, **les professionnels médicaux et paramédicaux se consultent et participent à des échanges pluridisciplinaires** afin de prendre en compte toutes les composantes utiles à l'élaboration de votre projet de soins et de sortie.

L'ensemble des professionnels est **à votre disposition**. N'hésitez pas à nous solliciter.

LES TARIFS CHAMBRES et suppléments

CHAMBRE

Forfait journalier	23€ / jour
Chambre particulière	60€ / jour

SUPLÉMENT

Télévision en chambre double	3€ / jour
Télévision en chambre particulière	3,5€ / jour
Téléphone (selon relèvement sur le compteur)	0,15 € / impulsion
Téléphone branchement	5.50€

REPAS ACCOMPAGNANT

Petit déjeuner	3€
Déjeuner / Dîner	10€



Ces suppléments liés à votre confort sont **à votre charge**.

Si vous possédez une complémentaire Santé, renseignez-vous auprès de celle-ci pour la prise en charge de ces frais.

Pour plus d'informations, **renseignez vous à l'accueil**.

 d'informations

LOCATION DE MATERIEL MÉDICAL

“

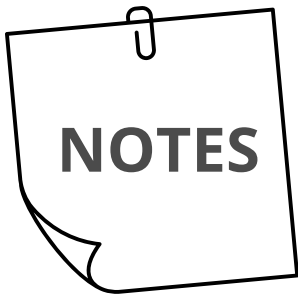
L'assurance maladie verse un forfait à l'établissement afin de prendre en charge vos soins et pour couvrir certaines dépenses de matériel médical. Il peut s'agir d'un lit médicalisé, d'un fauteuil roulant, d'un déambulateur, etc.

Dès lors, la Caisse primaire d'assurance maladie ne prendra plus en charge la location que vous pouvez avoir à votre domicile pour ce type de matériel.

De ce fait, vous devez contacter le fournisseur d'appareillage concerné pour mettre fin à cette location. A défaut, les sommes engagées pourront être réclamées.

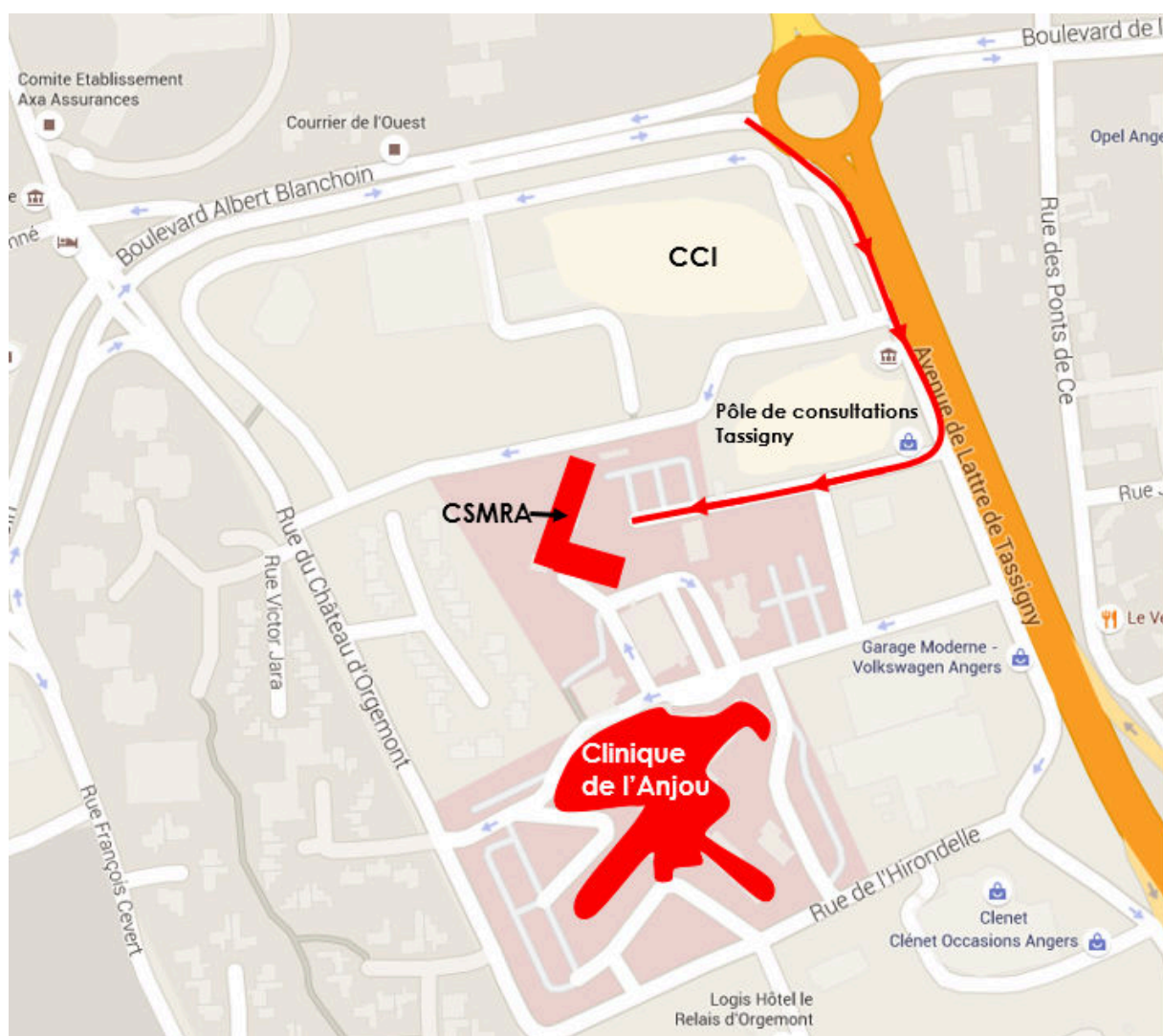


”



A series of horizontal dotted lines for writing notes, spanning the width of the page.


PLAN D'ACCÈS



Le Centre de Soins Médicaux et de Réadaptation de l'Anjou dispose d'un parking à proximité immédiate.

L'accès des ambulances et des taxis est bien entendu prévu et facilité.

Ligne de bus n° 11.

 02.41.44.79.79

 accueil@csmranjou.fr

 ENTRE DE SOINS
Médicaux et de Réadaptation de l'Anjou
P05.1-ENR-ADM-001 Novembre 2024