

# Livret d'accueil *résident*

Octobre 2025

**EHPAD**

Hôpital de proximité  
de Tréguier



## Bienvenue

dans l'Établissement d'Hébergement pour  
Personnes Âgées Dépendantes (EHPAD) de  
Tréguier



Madame, Monsieur,

Nous vous souhaitons la bienvenue dans votre résidence.

Votre bien-être et votre santé sont nos premières préoccupations.  
L'ensemble du personnel de l'établissement est à votre disposition.

Ce livret est destiné à vous donner les renseignements ou conseils  
qui vous seront utiles pendant votre séjour.

Sachez également que le personnel pourra à tout moment vous  
renseigner.

**La Direction**



# Sommaire

## **Votre résidence .....5**

Présentation .....6

Le Groupement Hospitalier  
de Territoire (GHT) d'Armor .....8

Philosophie d'accompagnement ....9

Démarche qualité .....10

Développement durable.....11

## **Votre vie au quotidien..... 13**

L'accueil .....14

Le personnel qui vous entoure .....14

Les visites .....15

Les sorties.....15

La vie sociale : loisirs, animations,  
associations .....16

Les repas.....17

Le linge .....18

Le courrier .....18

La télévision .....19

Le téléphone.....19

L'entretien du logement .....20

Le dépôt de valeurs, argent  
et bijoux.....20

Les prestations facultatives .....21

## **Vos droits ..... 23**

La personne de confiance.....24

La fin de vie :  
directives anticipées .....25

Le droit à l'information, au  
consentement et au refus

de soins .....26

Les droits civiques .....27

La protection juridique .....27

Le droit à la confidentialité

et à l'image .....28

La prise en charge de la douleur ..29

Le culte et la religion .....29

L'accès au dossier médical .....30

La protection de vos données  
personnelles .....31

A votre écoute .....32

Le Conseil de la vie sociale .....32

La Commission des Usagers .....32

La Commission des Menus .....33

Les Représentants des Usagers ....33

La personne qualifiée .....33

Le médiateur de la consommation34



# *Votre résidence*



## Présentation

**L'Établissement d'Hébergement pour Personnes Agées Dépendantes (EHPAD) est un lieu de vie et de soins qui a pour mission d'accompagner les personnes âgées dans leur vie quotidienne et de répondre le mieux possible à leurs besoins.**

L'EHPAD qui vous accueille fait partie de l'hôpital de proximité de Tréguier, rattaché au centre hospitalier de Saint-Brieuc Paimpol Tréguier, (établissement public de santé ayant fusionné au 1<sup>er</sup> janvier 2024).



### Résidence Anatole Le Braz

Située sur le site de l'hôpital de Tréguier, la résidence accueille 100 résidents.

### Résidence Saint-Michel

Située sur le site de l'hôpital de Tréguier, la résidence accueille 120 résidents.

Le Pôle d'Activités et de Soins Adaptés (PASA) se trouve sur la résidence.





### Résidence Pierre-Yvon Trémel

Située sur la commune de Minihiy-Tréguier, la résidence accueille 162 résidents. L'Unité d'Hébergement Renforcée (UHR) est localisée sur la résidence.

### USLD Jean Guéhenno

Située sur le site de l'hôpital de Tréguier, l'Unité de Soins de Longue Durée (USLD) accueille 60 résidents.



### Résidence Paul Le Flem

La résidence accueille 40 résidents.

## Le Groupement Hospitalier de Territoire (GHT) d'Armor

Créé le 1<sup>er</sup> juillet 2016, le **Groupement Hospitalier de Territoire (GHT)** a pour vocation de construire et mettre en œuvre une stratégie territoriale de prise en charge commune et graduée du patient, dans le but d'assurer une égalité d'accès à des soins sécurisés et de qualité.

Les membres du GHT sont les Centres Hospitaliers de Guingamp, Lannion-Trestel, le Centre Hospitalier de Saint-Brieuc Paimpol Tréguier ainsi que le Centre Hospitalier de Penthievre et du Poudouvre.





## Philosophie d'accompagnement

**Le respect de la liberté d'aller et venir, le respect de l'intimité, le droit au maintien du lien familial et social, le droit à l'information et le droit aux soins sont les axes qui constituent le projet d'accompagnement personnalisé.**

### Place des proches

Les proches des résidents sont considérés comme des partenaires dans l'accompagnement. Ils ont toute leur place dans la vie de l'EHPAD. Les visites sont libres.

Dans chaque résidence, des salons des familles permettent de favoriser l'intimité et la convivialité lors de vos visites.

Chaque année la satisfaction des proches est recueillie dans un objectif d'amélioration continue de la qualité.

L'ensemble de l'équipe soignante de la résidence se rend disponible pour échanger avec les proches sur l'accompagnement du résident. Le médecin est disponible sur rendez-vous et le cadre de santé est disponible pour vous renseigner sur l'accompagnement.

## Philosophie Humanitude

Les soignants sont formés à la philosophie Humanitude. Un groupe de travail est constitué dans chaque résidence afin de concevoir l'accompagnement des résidents en accord avec cette philosophie et en tenant compte de principes :

- Zéro soin de force, sans abandon de soin
- Respect de la singularité et de l'intimité
- Vivre et mourir debout
- Ouverture de la résidence vers l'extérieur
- Lieux de vie, lieux d'envie

Des actions pour l'amélioration de l'accompagnement du résident sont mises en place. Une évaluation de ces actions est faite tout au long de l'année. La qualité de l'accompagnement des résidents est la priorité de l'équipe soignante.

## Démarche qualité

La démarche qualité en EHPAD vise à optimiser le fonctionnement de l'établissement et le savoir-faire des professionnels autour de l'accompagnement des résidents.

Elle a pour objectifs une plus grande satisfaction des résidents au regard de leurs attentes et de leurs besoins tout en assurant un bien-être au travail pour les professionnels.

Démarche d'amélioration constante, elle permet de pérenniser les progrès accomplis, de questionner ses pratiques pour évoluer et apprendre à faire mieux, en plaçant le résident au cœur de la réflexion collective.

## Développement durable

**Dans le projet d'établissement, le Développement Durable est l'une des 4 valeurs fondamentales de l'hôpital. Cette stratégie écoresponsable vise plusieurs axes, afin de diminuer l'impact environnemental lié aux soins :**



1. Optimisation du tri, réduction du volume et recyclage des déchets ;
2. Lutte contre le gaspillage : énergie, papier, alimentation, eau, médicaments et dispositifs médicaux etc ;
3. Incitation de tous les usagers aux mobilités douces (accès piéton, transport en commun, vélo, covoiturage...) ;
4. Développement d'une démarche d'achats durables (amélioration de l'offre de restauration, écoconstruction des nouveaux bâtiments etc.) ;
5. Actions de sensibilisation et communication autour de la démarche (semaine du Développement Durable, intranet...).

Les projets sont pilotés par un Comité Développement Durable associé à une cellule opérationnelle. L'établissement est adhérent à l'association Comité pour le développement durable en santé (C2DS).



# *Votre vie au quotidien*



## L'accueil



L'EHPAD est un lieu de vie et de soins, ouvert sur l'extérieur avec pour mission d'accompagner les personnes âgées dans leur vie quotidienne et répondre le mieux possible à leurs besoins et attentes.

L'accompagnement bienveillant du résident est personnalisé. Un binôme référent infirmier/aide-soignant est défini pour chaque résident. Ils sont les interlocuteurs privilégiés.

Ils formalisent en équipe pluridisciplinaire les projets d'accompagnement personnalisé qu'ils présentent au résident ainsi qu'à ses proches.

## Le personnel qui vous entoure

Au sein des services d'hébergement, une équipe pluridisciplinaire accompagne les résidents dans leur projet de vie en respectant les choix individuels et l'équilibre de vie. Elle contribue au maintien de la socialisation avec des sorties, des journées ludiques, des animations à thèmes et des ateliers, encadrés par une équipe d'animation dédiée. Si besoin, il est possible de faire appel à des équipes spécialisées (équipe mobile soins palliatifs, douleur, HAD, psycho-gériatrique).

Le cadre du service est votre interlocuteur privilégié et référent au sein de l'équipe. Pour plus de détails, vous pouvez vous référer à la feuille de contacts remise par l'équipe de l'EHPAD.



Chaque professionnel de santé porte sur sa blouse l'indication de son nom et de sa qualification.

## Les visites



Les visites sont possibles durant la journée, soit dans les locaux communs, soit dans votre chambre.

Les horaires de visite sont libres.

Il sera cependant demandé aux visiteurs de sortir de la chambre pendant les soins et les toilettes sauf cas exceptionnels après accord du médecin ou du cadre de Santé. Les animaux des visiteurs sont acceptés à condition qu'ils soient tenus en laisse.

## Les sorties



Dans les établissements médico-sociaux, la liberté d'aller et venir relève du respect des droits de l'usager affirmé par la loi du 2 janvier 2002. En Ehpad, la sortie individuelle des personnes qui le peuvent, seules ou prises en charge par leur entourage ou des bénévoles, ne doit pas nécessiter une autorisation médicale préalable mais respecter seulement un devoir d'information de l'équipe soignante.

Nul n'a le droit d'entraver la liberté d'aller et venir d'une personne dans son lieu de vie. Dans tous les cas, les alternatives à la contention seront privilégiées.

Le résident désirant quitter définitivement l'établissement doit prévenir le directeur de l'établissement dans un délai minimum de 15 jours avant la date prévue pour le départ, ce délai constituant un préavis. À cette date, le logement devra être libéré. Pour les hébergements temporaires, le délai de préavis est ramené à 2 jours.

## La vie sociale : loisirs, animations, associations



L'animation est l'affaire de tous : service d'animation, équipes soignantes, familles, bénévoles... Les animatrices de l'établissement proposent, organisent et participent aux activités d'animation en lien avec les professionnels de la résidence et des bénévoles.

L'animation contribue, au même titre que les soins, au maintien de l'autonomie physique, psychique et de la citoyenneté des résidents. La participation des familles est attendue et souhaitée.

Les animations peuvent être collectives ou individuelles, et se dérouler :

- soit au sein de l'établissement ou des résidences (fêtes, repas, goûters anniversaires, ateliers créatifs, culinaires, mémoire, chants, gymnastique, échanges inter-génération...)
- soit à l'extérieur (sorties à thèmes, pique-niques, restaurant, visites, spectacles..)

Le programme des animations est affiché dans chaque résidence et sur le site internet.

Des associations participent à la promotion de l'animation dans l'établissement. Elles apportent leur concours lors de diverses animations.

- **L'association VMEH** (Visiteurs de Malades En Établissements Hospitaliers), outre les visites et présences régulières de ses membres, organise et finance également des activités.
- **L'Être là ASP du Trégor** propose aux malades, aux personnes en fin de vie et aux aidants une présence, une écoute, un soutien.
- **Main dans la main** pour améliorer le quotidien des personnes âgées de la résidence Saint-Michel.



## Les repas



De manière générale, les repas sont servis :

- Petit déjeuner à partir de 7 H
- Déjeuner de 12 H à 13 H
- Goûter de 15 H à 15 H 30
- Dîner à partir de 18H

Ces horaires sont toutefois modulés en fonction de la résidence d'accueil et des souhaits du résident que l'établissement cherche à respecter le plus possible.

Les repas sont servis de préférence en salle à manger, ils peuvent être aussi servis en chambre si le résident le souhaite ou si son état de santé le nécessite.

Sauf contre-indication médicale : eau, vin, cidre sont proposés à table.

Des repas festifs sont organisés régulièrement (crêpes, galettes, potées, etc...). Des collations nocturnes peuvent être mises à disposition sur demande.

La chambre étant le domicile personnel du résident, il peut y détenir ses propres provisions et boissons, même alcoolisées, dans la mesure où elles sont consommées dans le respect de la vie collective et des prescriptions médicales éventuelles. L'établissement n'est responsable que des denrées alimentaires fournies par son service de restauration.

La famille, l'entourage du résident peut venir partager son repas en prévenant 72 heures à l'avance. Le tarif repas accompagnant est déterminé chaque année, affiché dans le service et réglé par chèque à l'ordre du Trésor Public.

Des menus adaptés sont établis par la diététicienne en fonction des prescriptions médicales. Les familles peuvent participer à l'aide aux repas pour leur parent.

## Le linge



Pour des raisons techniques (contrainte de nettoyage liées à l'entretien des articles en blanchisserie industrielle, normes s'appliquant aux collectivités), le linge hôtelier et le linge de table (draps, couvertures, linge de toilette...) sont fournis et entretenus par l'établissement.

Le linge à usage unique (protections anatomiques) est également fourni par l'établissement.

Le linge personnel est fourni par le résident ou sa famille et entretenu par l'établissement, à l'exception du linge fragile (pure laine, laine des Pyrénées, laine angora, soie, cuir, rhovyl, thermolactyl, articles fantaisie de type perles, dentelle, Damart, chlorofibre...) et du linge non identifié. Les résidents qui ne souhaitent pas confier le traitement de leur linge à l'établissement ne pourront pas se prévaloir d'une minoration de facturation.

## Le courrier



Les résidents se voient remettre leur courrier dans la matinée, du lundi au samedi. Outre les courriers personnels, cela concerne les abonnements aux quotidiens ou hebdomadaires ou revues.

Il est conseillé aux résidents de conserver leurs propres abonnements. L'établissement fournit pour chaque résidence un quotidien local ainsi qu'un hebdomadaire et quelques revues.

Les résidents peuvent se faire aider pour la lecture de leur courrier, ainsi que pour répondre au courrier. Le personnel chargé de cette mission devra respecter le secret des correspondances.

Le courrier au départ est relevé une fois par jour du lundi au samedi par le vaguemestre de l'établissement.

## La télévision



Une prise télévision existe dans toutes les chambres. Le résident peut apporter son récepteur sous réserve qu'il ait subi une révision récente chez un technicien, certifiée par un certificat de garantie ou une attestation de bon fonctionnement qu'il remet à l'établissement.

L'utilisation d'appareil de radio, de télévision ou de tout autre système phonique se fera avec discrétion. En cas de difficultés auditives ou pour ne pas gêner les autres résidents, le port d'écouteurs ou de casques pourra être demandé.

Des salons collectifs de télévision sont à la disposition de tous les résidents.

## Le téléphone



Toutes les chambres sauf exceptions sont équipées de prises téléphoniques. Le résident peut apporter son poste téléphonique dans sa chambre et demander auprès de l'équipe soignante l'ouverture d'une ligne directe sur l'extérieur. Un numéro d'appel personnel lui sera attribué. Il pourra recevoir les appels depuis l'extérieur gratuitement, les appels depuis sa ligne téléphonique sont à sa charge.

La procédure d'ouverture des lignes est affichée dans les résidences. Toute information à ce sujet peut être recueillie auprès des professionnels.

## L'entretien du logement



L'entretien de l'environnement proche du résident (table de nuit, adaptable, montants de lits, lavabos, wc) est assuré quotidiennement par le personnel du service. Le résident, s'il le souhaite, peut assurer lui-même l'entretien de son espace personnel. Le matériel lui sera confié par le service. Le personnel assure un entretien de fond au moins une fois par semaine.

Les réparations des biens personnels sont à la charge du résident. Tout fonctionnement défectueux d'une installation signalé par le résident donnera lieu à une intervention dans les 24 heures ouvrables, par le service technique de l'établissement et toutes mesures seront prises pour que les réparations interviennent dans les meilleurs délais.

## Le dépôt de valeurs, argent et bijoux



Le Centre Hospitalier n'est pas responsable de la disparition éventuelle des sommes d'argent, bijoux et objets de valeur ou personnels qui ne lui ont pas été confiés de manière officielle.

Vous serez informé(e), lors de votre arrivée dans le service des modalités de dépôt des objets et des valeurs. Si vous n'avez pas la possibilité de remettre ces valeurs à un membre de votre famille, nous vous recommandons fortement de faire appel au Cadre de santé du service qui remettra ce dépôt au régisseur de l'établissement. Un récépissé vous sera délivré.

## Les prestations facultatives



Vous pouvez bénéficier de prestations facultatives : coiffure, pédicure, soins esthétiques...

Ces prestations restent à votre charge. N'hésitez pas à en parler à l'équipe si vous souhaitez l'une de ces prestations.



# Vos droits



## La personne de confiance

La Loi du 4 mars 2002, relative aux droits des malades et à la qualité du système de santé a créé la possibilité, **pour toute personne majeure**, de désigner une personne de confiance. Il s'agit d'une personne qui vous accompagnera dans votre parcours médical et qui sera l'interlocuteur privilégié des soignants lors de votre prise en charge. Cette désignation n'est pas une obligation, mais un libre choix de votre part.

La désignation de la personne de confiance est valable sans limitation de durée, à moins que vous ou votre personne de confiance n'en disposent autrement. Elle se fait par écrit et doit être co-signée par votre personne de confiance. A chaque hospitalisation ou lors de votre entrée à l'EHPAD, l'établissement vous proposera de désigner une personne de confiance ou de confirmer la personne déjà désignée. Vous pouvez changer de personne de confiance à tout moment.

### La personne de confiance

A priori toute personne peut être personne de confiance (famille, ami, médecin traitant...). Il vous appartient de désigner la personne que vous jugerez la plus adaptée pour remplir ce rôle. Vous pouvez désigner qu'une seule personne de confiance mais votre choix n'est pas définitif, vous pourrez changer d'avis à tout moment. Ce choix est très important, car si vous n'êtes pas en état d'exprimer votre volonté, l'avis de la personne de confiance prévaudra sur celui de votre entourage.

### La mission de la personne de confiance

Si vous le souhaitez, cette personne peut vous accompagner dans vos démarches et peut notamment assister aux entretiens médicaux afin de vous aider dans la prise de décision. Si votre état de santé ne vous permet pas d'exprimer votre volonté, la personne de confiance sera simplement consultée et c'est au médecin qu'appartiendra la décision finale.



EN SAVOIR PLUS



## La fin de vie : directives anticipées

La loi du 22 avril 2005 reconnaît le droit à toute personne majeure de rédiger des directives anticipées pour le cas où elle serait un jour hors d'état d'exprimer sa volonté. Ces instructions écrites indiquent les souhaits de la personne relatifs à sa fin de vie concernant l'éventuelle poursuite, limitation ou arrêt de certains traitements.

La rédaction de ces directives ne constitue pas une obligation, cependant, elles permettront à l'équipe soignante de connaître vos souhaits si vous n'êtes plus en état d'exprimer votre volonté. Sauf exceptions, ces directives s'imposeront au médecin.

Les directives anticipées ont une durée illimitée, mais sont révocables à tout moment.

### Les formalités

Les directives anticipées constituent un document écrit qui doit être daté et signé. Elles doivent comporter votre prénom, nom ainsi que votre date et lieu de naissance.

Conservez les directives anticipées soit :

- dans votre dossier constitué par un médecin de ville, qu'il s'agisse du médecin traitant ou d'un autre médecin que vous aurez choisi
- en cas d'hospitalisation, dans votre dossier médical
- auprès de vous
- en les confiant à votre personne de confiance ou, à défaut, à un membre de votre famille ou à un proche

### En cas d'incapacité d'écrire

Lorsque l'auteur de ces directives, bien qu'en état d'exprimer sa volonté, est dans l'impossibilité d'écrire et de signer lui-même le document, il peut demander à deux témoins, dont la personne de confiance lorsqu'elle est désignée, d'attester que le document qu'il n'a pu rédiger lui-même est l'expression de sa volonté libre et éclairée. Ces témoins indiquent leur nom et qualité. Leur attestation est jointe aux directives anticipées.



EN SAVOIR PLUS

## Le droit à l'information, au consentement et au refus de soins

La loi indique qu'« **aucun acte médical et aucun traitement ne peut être pratiqué sans le consentement libre et éclairé de la personne et ce consentement peut être retiré à tout moment** » (article L.1111-4 du Code de la santé publique).

Outre le cas où vous n'êtes pas en capacité de consentir, sans votre approbation, aucun soin ne peut vous être prodigué.

Ainsi, afin de garantir votre consentement, le médecin doit vous apporter toute l'information nécessaire et notamment sur les bénéfices et les risques afin que vous soyez libre, en connaissance de cause, d'accepter ou de refuser les soins proposés dans la limite du respect du règlement intérieur.

**Cela découle du droit de toute personne d'être informée sur son état de santé et inversement de ne pas l'être sauf si ce refus expose des tiers à un risque de contamination.**

Les majeurs protégés doivent recevoir une information adaptée à leur capacité de compréhension.

## Les droits civiques

Tout au long de votre séjour, et sauf décision de justice contraire, vous conservez vos droits civiques, comme tout citoyen.

L'établissement facilite l'exercice de vos droits (exemple : procuration en cas d'élections).

## La protection juridique

Lorsque vous n'arrivez plus à vous occuper seul(e) de vos affaires courantes personnelles, ou en cas de perte de facultés physiques ou mentales, il est possible de demander une mesure de protection juridique.

Cette demande peut être faite par l'un de vos proches ou par vous-même.

L'encadrement du service est à votre disposition pour vous accompagner si vous en exprimez la demande, et vous informer sur les différentes mesures et modalités existantes.

## Le droit à la confidentialité et à l'image

### La confidentialité

Lors de votre séjour, vous avez le droit au respect de votre vie privée. L'ensemble du personnel de l'hôpital est astreint au secret professionnel. Toutes les informations vous concernant sont sauvegardées dans la plus stricte confidentialité. Le respect de votre vie privée est garanti.

Si vous souhaitez que votre présence ne soit pas divulguée, vous pouvez en effectuer la demande auprès du cadre de santé ou auprès de la personne en charge de votre admission.

### Le droit à l'image

La direction de la communication des établissements est la seule apte à autoriser un journaliste, un photographe, un vidéaste à interviewer dans l'enceinte de l'hôpital. En cas d'autorisation, les patients concernés donneront individuellement leur accord pour être filmés, photographiés ou interviewés.

Pour les majeurs protégés, l'accord du représentant légal du patient concerné sera demandé.

Nous attirons également votre attention dans l'usage des réseaux sociaux pour veiller au respect de la vie privée et l'intimité des patients ainsi qu'à la confidentialité des informations personnelles, administratives, médicales et sociales. Dans ce contexte, les établissements du Groupement hospitalier de territoire (GHT) invitent les patients, familles, professionnels à la plus grande vigilance : aucune image (photo, vidéo) sur laquelle figurerait un patient ou un personnel ne doit être prise et/ou rendue publique sans autorisation sous peine de poursuite.

## La prise en charge de la douleur

La douleur n'est pas une fatalité et sa prise en charge fait partie intégrante des soins.

Les personnels soignants sont formés à la prise en charge de la douleur (évaluation, écoute, thérapeutiques) et peuvent vous donner toute information utile, n'hésitez pas à vous rapprocher d'eux en cas de problème.

## Le culte et la religion



L'expression des convictions religieuses est subordonnée au respect :

- du principe de laïcité
- des convictions de chacun
- de la réalité hospitalière (confidentialité, respect des soins, de l'hygiène et d'autrui)

L'aumônerie est un service proposé qui répond non seulement aux demandes religieuses, mais qui est aussi disponible pour rencontrer, écouter et soutenir (dans le respect des convictions de chacun) les personnes hospitalisées, les résidents, les familles ou l'entourage.

## L'accès au dossier médical

Votre dossier médical contient toutes les informations concernant votre santé (ensemble des informations relatives au traitement et aux soins). Il vous est possible de faire la demande d'une copie auprès de l'établissement de santé (facturation du coût de reproduction et de l'envoi). La consultation du dossier médical sur place est néanmoins possible. Suivant la réglementation en vigueur, il ne peut vous être remis que des copies des documents.

- Pour les documents de moins de cinq ans, la communication sera effectuée dans les huit jours suivant votre demande avec un délai minimum de 48h obligatoire.
- Pour les documents plus anciens, ce délai ne peut excéder deux mois.

L'original du dossier ne doit jamais quitter l'hôpital. Les dossiers sont conservés par l'établissement pendant une durée de 20 ans après votre dernier passage sauf particularités. Par exemple, le délai est réduit à 10 ans en cas de décès.

### Comment faire la demande ?

La demande de communication de votre dossier médical doit être formulée par écrit et transmise à la direction du Centre Hospitalier où vous avez été pris en charge. Vous recevrez alors un formulaire permettant de préciser votre demande, de justifier de votre identité et si nécessaire de votre qualité et vous informant sur les coûts liés à votre demande.

Le dossier médical peut être demandé (justificatifs à fournir):

- par le patient lui-même
- par l'ayant-droit d'une personne décédée selon les modalités prévues par les textes
- par le tuteur
- par le médecin désigné par le patient

## La protection de vos données personnelles

**Le Groupement hospitalier de territoire (GHT) met en œuvre différents traitements informatiques**, notamment pour assurer la gestion de votre dossier médical.

Nous attachons une grande importance à la sécurisation de vos données, dans le respect de la réglementation, notamment celle relative à l'hébergement des données de santé à caractère personnel. Dans ce cadre, le GHT peut être amené à confier vos données à un hébergeur agréé/certifié HDS par le ministère de la Santé et de la Solidarité.

Afin de sécuriser et de renforcer la qualité de votre prise en charge, et sauf opposition de votre part formulée auprès du Délégué à la Protection des Données ([dpo@armorsante.bzh](mailto:dpo@armorsante.bzh)), les informations médicales vous concernant qui ont été constituées antérieurement au sein des établissements du GHT pourront être accessibles durant votre séjour à l'équipe de soins qui vous prend en charge, sur la base de règles d'habilitations d'accès.

L'utilisation de ces données est encadrée par le Règlement Européen de Protection des Données (RGPD). Ce dernier vous accorde des droits (accès, rectification, effacement, limitation du traitement, opposition au traitement, portabilité) relatifs à l'utilisation de ces informations.

**Si vous avez ouvert un Dossier Médical Partagé (DMP)**, le Centre Hospitalier dans lequel vous vous rendez y déposera votre compte-rendu d'hospitalisation à votre sortie.

Par ailleurs, les médecins du Département d'Information Médicale disposent également d'un accès à vos données dans le cadre de leurs missions.

## *A votre écoute*

### **Le Conseil de la vie sociale**

Le Conseil de la Vie Sociale (CVS) est une instance qui vise à associer les usagers au fonctionnement des établissements médico-sociaux. Composé de représentants des résidents, des familles ou des représentants légaux, du personnel de l'établissement et de l'organisme gestionnaire, le CVS rend des avis et peut faire des propositions sur toute question s'intéressant au fonctionnement de l'établissement (organisation intérieure et vie quotidienne, activités, projets de travaux et d'équipement, qualité des prestations, amélioration du cadre de vie...). Son rôle est consultatif.

La composition du CVS ainsi qu'un trombinoscope précisant les noms, coordonnées téléphoniques et mails des représentants des familles sont affichés dans chaque résidence.

Contact : **à compléter**

### **La Commission des Usagers**

La Commission des Usagers (CDU) a pour mission de veiller au respect des droits des usagers ainsi que de contribuer à l'amélioration de la prise en charge et de la politique d'accueil des usagers et de leurs proches.

Pour saisir les membres de la CDU, vous pouvez adresser un courrier au directeur de l'établissement en précisant votre demande ou les contacter directement.

Contact : [representants.usagers.treguier@armorsante.bzh](mailto:representants.usagers.treguier@armorsante.bzh)



## La Commission des Menus

L'EHPAD met en place une Commission des menus à laquelle sont associés des résidents de l'établissement. Cette commission favorise l'expression des résidents en leur permettant d'échanger des informations sur la qualité des menus et du service de restauration.

Contact : à compléter

## Les Représentants des Usagers

Les représentants des usagers (RU) ont pour mission de faire le lien entre les usagers, les professionnels de santé et/ou la direction des établissements. Ils sont les porte-paroles officiels des usagers. Ce sont des bénévoles d'associations agréées, ils sont nommés pour 3 ans par l'Agence Régionale de Santé pour représenter les usagers de l'établissement.

En cette qualité, ils siègent au conseil de surveillance ainsi qu'au sein des instances décisionnelles et consultatives des établissements :

- CDU : Commission des usagers
- CLIN : Comité de Lutte contre les Infections Nosocomiales
- CLUD : Comité de Lutte contre la Douleur
- CLAN : Comité de Liaison en Alimentation et Nutrition

Contact : [representants.usagers.treguier@armorsante.bzh](mailto:representants.usagers.treguier@armorsante.bzh)

## La personne qualifiée

Tout résident a la possibilité de se faire assister par une personne qualifiée. Cette personne qualifiée assure une médiation et accompagne l'utilisateur afin de lui permettre de faire valoir ses droits. Une liste est établie par le Président du Conseil Départemental et le Préfet.

Contact : en suivant la procédure sur <https://cotesdarmor.fr/vos-services/les-personnes-qualifiees-0>

## Le médiateur de la consommation

En cas de litige de consommation concernant les prestations prévues au contrat de séjour liées à l'hébergement et au séjour (hors questions médicales, questions relatives aux soins ou à l'accompagnement des résidents) qui n'aurait pu être réglé dans le cadre d'une réclamation préalable écrite auprès de la Direction, le résident ou son représentant légal peut faire appel gratuitement au médiateur de la consommation. Cette démarche doit s'effectuer dans un délai d'un an à compter de la réclamation écrite adressée à la Direction.

Contact :

La saisine du médiateur de la consommation devra s'effectuer

- soit en complétant le formulaire prévu à cet effet sur le site internet de l'AMECONSO (l'Association des Médiateurs Européens)  
[www.mediationconso-ame.com](http://www.mediationconso-ame.com)
- soit par courrier adressé à :  
AMECONSO, 11 place Dauphine, 75001 PARIS



**HÔPITAL DE PROXIMITÉ DE TRÉGUIER**  
Tour Saint-Michel 22220 Tréguier  
<https://ghtarmor.bzh>

Rejoignez-nous !



HÔPITAUX PUBLICS

EN ARMOR,

ON DONNE

PLUS FORT!



**FAITES UN DON**

**SOUTENEZ NOS PROJETS**

**WWW.FONDS-LIAMM.BZH**

02 96 01 74 44 / FONDS.LIAMM@ARMORSANTE.BZH

