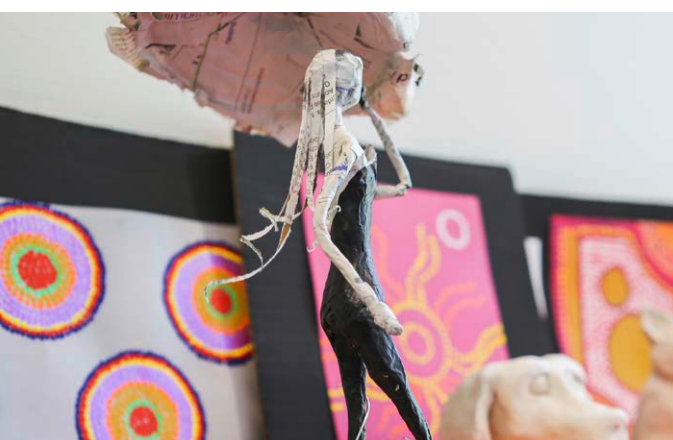




ESCALE-THÉBAUDAIS
Centre de Réadaptation

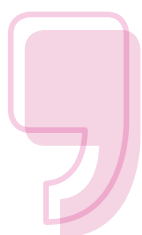


THÉBAUDAIS SERVICE
PSYCHIATRIE RÉHABILITATION

LIVRET D'ACCUEIL DU PATIENT

Un établissement de l'UGECAM Bretagne Pays de la Loire
www.ugecam-brpl.fr

GRUPE BRETAGNE PAYS DE LA LOIRE
UGECAM
Soigner, rééduquer, réinsérer : la santé sans préjugés



Madame, Monsieur,

Vous venez d'être admis dans le service psychiatrie réhabilitation du centre de réadaptation Escale-Thébaudais.

Vous trouverez dans ce livret d'accueil toutes les informations pratiques relatives à votre hospitalisation.

Les équipes, médicale, soignante, sociale et administrative sont à votre disposition et à votre écoute pour que votre séjour se déroule dans les meilleures conditions ; elles répondront à vos préoccupations,

faciliteront vos démarches d'entrée et de sortie, et veilleront à la qualité de votre prise en charge.

Nous vous souhaitons la bienvenue et un très bon rétablissement.

Bien cordialement,

Le directeur,
Gaël Houée



Bien venue



Présentation de l'établissement

Le centre de réadaptation Escale-Thébaudais est un établissement de santé privé à but non lucratif, à intérêt collectif. L'établissement prend en charge et accompagne des adultes souffrant de maladie psychique, en voie de stabilisation (service Thébaudais) ou souffrant d'addiction (service Escale).

Il propose un programme de réadaptation et de réhabilitation psycho-sociale et/ou professionnelle, en assurant la consolidation de l'état de santé du patient afin de favoriser son insertion sociale.

Le service de réadaptation psychiatrique Thébaudais comprend deux unités fonctionnelles (UF) :

- en hôpital de jour (20 places) et en Centre Accueil Thérapeutique à Temps partiel (5 places)
- Centre de postcure «Foyer» (32 places)

La Loi et le HANDICAP

La Loi du 11 février 2005 pour l'égalité des chances, la participation et la citoyenneté des personnes handicapées définit le HANDICAP et reconnaît le HANDICAP PSYCHIQUE :

« Constitue un handicap, au sens de la présente loi, toute limitation d'activité ou restriction de participation à la vie en société subie dans son environnement par une personne en raison d'une altération substantielle, durable ou définitive d'une ou plusieurs fonctions physiques, sensorielles, mentales, cognitives ou psychiques, d'un polyhandicap ou d'un trouble de santé invalidant »

Sommaire

Mot d'accueil p 2

Présentation de l'établissement p 3

Mon admission p 4

A mon arrivée p 5

Mes interlocuteurs p 6

Ma sécurité p 7

Mon séjour p 8 à 11

La lutte contre la douleur .. p 12

L'établissement est vigilant p 13

Mieux connaître mes droits p 14 à 15

J'ai la parole p 16 à 17

Ma sortie p 18

Le bon soin au bon patient p 19

RGPD & Loi informatique et libertés p 20

Charte de la personne hospitalisée p 21

L'UGECAM, un groupe engagé p 22

L'UGECAM Bretagne Pays de la Loire p 23



Mon admission



A votre arrivée, le personnel de l'accueil vous assiste dans les démarches administratives.

Horaires d'accueil

Le secrétariat est ouvert
du lundi au vendredi
de 9h00 à 17h00.

Personne à prévenir en cas d'urgence

Au moment des formalités administratives, indiquez-nous le nom et les coordonnées d'une personne à prévenir en cas d'urgence. Nous vous demanderons également si vous souhaitez désigner une personne de confiance (article L. 1111-6 du Code de la Santé Publique).

Documents à fournir :

- Dossier de demande d'admission
- Pièce d'identité
- Carte vitale / Attestation d'assurance maladie de moins de 2 mois
- Carte de mutuelle à jour / Carte de Complémentaire Santé Solidaire (ex CMU)

Vous venez de l'hôpital ou de la clinique :

- A votre arrivée, vous remettrez tout document nécessaire à la continuité de votre prise en charge.
- Les médicaments à votre disposition et les ordonnances seront remises à l'équipe soignante.

D'une façon générale tout document pouvant exonérer tout ou partie des frais liés à l'hospitalisation (ALD, Mutuelle...)

Pour une admission dans l'unité fonctionnelle postcure « Foyer », il vous sera demandé de souscrire une assurance responsabilité civile.



Un service public pour gérer sa santé

L'établissement alimente automatiquement le dossier médical partagé intégré à « **Mon espace santé** » (compte-rendu d'hospitalisation, compte-rendu de consultation, tous documents utiles à votre prise en soins...).

Ce service, si vous ne vous êtes pas opposé à son ouverture, vous permet de stocker et partager vos documents et données de santé en toute confidentialité.

+ d'infos : <https://www.monespacesante.fr/>



Depuis le 1^{er} janvier 2021, chaque usager dispose d'une identité sanitaire officielle appelée identité nationale de santé (INS). Cette identité unique est utilisée par tous les professionnels de santé pour prévenir et éviter les erreurs liées à l'identification des personnes soignées et accompagnées.



Mon arrivée

Le dépôt d'objets de valeur

Il vous appartient de prendre toutes les garanties contre le vol. Conservez un minimum d'argent et d'objets de valeurs auprès de vous. Des conseils et recommandations pourront être donnés par l'équipe. La responsabilité de l'établissement ne peut être engagée en cas de disparition des effets et biens que vous auriez conservés.

Les frais de séjour

L'établissement n'est pas soumis au forfait hospitalier. Les frais d'hospitalisation sont pris en charge à 100% par l'Assurance maladie.

Au cours de votre séjour, une participation financière pourra vous être demandée dans le cadre d'activités extérieures proposées par l'établissement ou de prestations particulières (buanderie, etc.).

La non divulgation de présence

Tout patient peut demander que sa présence dans l'établissement ne soit mentionnée à aucun tiers.

Dans ce cas, le dossier d'admission est constitué normalement avec une mention relative à « l'admission sous secret » qui sera signalée aux services concernés de façon à ce qu'aucune indication ne soit donnée sur la présence de l'intéressé au sein de l'établissement.

Si vous souhaitez que votre présence au sein de l'établissement ne soit pas divulguée, signalez-le lors de votre admission.

**Pour plus d'informations sur les frais de séjour et les modalités de prise en charge par l'Assurance Maladie, n'hésitez pas à consulter le site www.ameli.fr*



Mes interlocuteurs



Comment reconnaître les professionnels ?

Les professionnels sont identifiés par un badge mentionnant leurs nom et fonction.

Le parcours socioprofessionnel

Un projet de réinsertion professionnelle vous sera proposé avec l'appui et l'aide d'un conseiller en insertion sociale et professionnelle.

Une équipe pluri-professionnelle est à votre disposition pour vous accompagner dans le projet personnalisé de soins et répondre à vos besoins durant votre hospitalisation.

Les professionnels médicaux et paramédicaux

L'équipe est composée de nombreux professionnels : médecins, cadre de santé, infirmier·ières diplômé·es d'État, animatrice, conseiller en insertion sociale et professionnelle.

Les professionnels administratifs

Le personnel administratif est composé d'un directeur, d'un cadre administratif et d'une secrétaire.

Les professionnels hôteliers, techniques ou informatiques

Le pôle logistique est composé d'agents de service assurant la restauration et l'entretien des locaux, et d'un agent technique chargé de la maintenance.

Les étudiants et stagiaires

L'établissement accueille des stagiaires dans le domaine de la santé et de l'animation. Ces stagiaires peuvent être amenés à participer à votre accompagnement dans le respect de la confidentialité. Vous êtes autorisé à vous y opposer.

L'accompagnement social

La réinsertion sociale et/ou professionnelle est au cœur du projet d'accompagnement de la Thébaudais. Selon vos besoins et attentes, un accompagnement personnalisé vous sera proposé.



L'établissement met en œuvre les moyens préventifs afin de garantir la sécurité des biens et des personnes.

En respectant les consignes qui vous sont communiquées, vous contribuerez, vous aussi, à la prévention des risques dans l'établissement.

Les consignes générales

Il est interdit de pénétrer dans les locaux réservés aux professionnels de l'établissement : salle de soins, vestiaires, locaux techniques, cuisine...

L'établissement ferme ses portes à partir de 19h30 tous les soirs. L'enceinte de l'établissement est fermée à partir de 18h00 tous les soirs. Pour accéder en dehors des heures d'ouverture, un visiophone est situé sur le portail de l'entrée principale.

Sécurité incendie : les consignes à suivre

Le bâtiment est équipé d'un système de détection incendie.

Des consignes de sécurité sont affichées dans chaque couloir. Ne gênez pas le fonctionnement des portes coupe feu. En cas d'incendie, gardez votre calme, prévenez le personnel et respectez bien les indications qui vous sont données. Il est formellement interdit de fumer ou vapoter dans les chambres et au sein de l'établissement.

Les urgences médicales

La nuit, week-end et jours fériés, les urgences médicales sont assurées par le dispositif classique : SOS médecins ou le 15.

L'identitovigilance

L'établissement est engagé dans une démarche d'identitovigilance pour prévenir et éviter les risques et les erreurs liés à l'identification du patient. Être bien identifié garantit le bon soin au bon moment, au bon patient.

Tout au long de votre séjour assurez-vous que votre identité soit bien connue des professionnels lors de tout acte vous concernant (soins, restauration, administratif).



Mon séjour



Le trousseau standard

L'établissement fournit uniquement drap et couverture.

Vous devez venir avec vos vêtements personnels et nécessaire de toilette. Pour certaines activités thérapeutiques, vous devez prévoir des vêtements adaptés à une activité sportive et/ou de loisirs.

Le téléphone

Merci de ne pas utiliser votre téléphone portable durant les soins et lors des repas. Il est souhaitable de limiter vos communications par le numéro standard de la Thébaudais.

Les chambres

L'établissement dispose de chambres simples. Dès votre admission, une clé de chambre vous est remise. Cette clé devra être restituée à l'équipe soignante lors d'absences prolongées et le jour de votre sortie.

La restauration

Les repas sont servis dans la salle de restauration commune sous forme d'un self.

Les horaires :

- Petit déjeuner de 6h30 à 8h30 en semaine, jusqu'à 10h00 les dimanche et jours fériés,
- Déjeuner à 12h00
- Dîner à 19h00.

Il vous est demandé d'avoir une tenue correcte pour le service du repas. Un registre est à votre disposition pour signaler votre présence ou non aux repas, l'équipe vous informera des modalités liées à cet aspect. Tout régime alimentaire doit faire l'objet d'une prescription médicale de l'établissement. Les absences aux repas doivent être exceptionnelles et justifiées.

La télévision

Plusieurs espaces collectifs équipés d'un téléviseur, sont à votre disposition. Un téléviseur est équipé d'un lecteur DVD. Les horaires d'accès à la télévision sont affichés à côté des postes. Il n'est pas admis de poste TV individuel dans les chambres.



Mon séjour

Dès votre arrivée, vous serez accueilli par l'équipe. Le médecin psychiatre référent de votre hospitalisation vous accompagnera dans le suivi de votre maladie, du traitement et de vos projets. Les infirmiers interviennent dans différents domaines, celui du suivi des prescriptions médicales, une écoute privilégiée, un lien pour vous aider sur des aspects sociaux, administratifs ou plus personnels. Sur indication médicale, des activités thérapeutiques vous sont proposées pour mieux appréhender votre maladie. Les médecins peuvent recevoir les familles sur rendez-vous à prendre auprès des infirmiers.

La réinsertion au sein de l'établissement

Un conseiller d'insertion sociale et professionnelle vous apporte l'expertise nécessaire pour construire un projet de réinsertion professionnelle.

Une animatrice vous accompagnera dans la réinsertion socio-culturelle en vous proposant différentes activités pour vous aider à vous réhabiliter par les loisirs. Un programme hebdomadaire est affiché vous permettant de visualiser les différentes animations proposées.

Les permissions de sortie

Il n'est pas autorisé de sortie sur le premier week-end de présence à la Thébaudais. Les absences prolongées (week-end et fériés) sont soumises à accord médical et doivent rester exceptionnelles. La demande est à formuler auprès des infirmiers et à faire valider par le médecin une semaine à l'avance. Afin d'organiser cette absence, vous devez informer suffisamment tôt de votre absence aux repas sur le registre prévu et vous assurer avec l'infirmier de la continuité de votre traitement. Le week-end commence après le déjeuner du samedi à 12h30, le retour a lieu soit le dimanche soir avant 19 heures pour le dîner, soit avant 21h30 au plus tard.

Les distributeurs

Une fontaine d'eau fraîche est à votre disposition dans la salle de restauration ainsi qu'au sein de votre unité.

Vos visites

Les visites sont autorisées dans le hall d'accueil uniquement, de 10h00 à 11h30 le matin et de 13h30 à 18h30 l'après-midi. L'accès aux chambres est formellement interdit.

Le courrier

Le courrier arrive en général en début d'après midi, il est à demander auprès de l'équipe.

L'hébergement de vos proches

L'établissement n'a pas la possibilité d'accueillir les familles en hébergement.



Mon séjour



Le stationnement

La circulation de véhicules motorisés dans l'établissement est réglementée à 20 km/h.

Un marquage au sol vous indique les zones piétonnes. Merci de les respecter. Tout véhicule doit impérativement être stationné sur une place de parking. Laisser libres les voies de circulation et les « accès sécurité » : pompiers, ambulance...

Les emplacements identifiés pour les personnes à mobilité réduite sont réservés exclusivement au détenteur de la carte GIC ou GIG.

Les associations dans l'établissement

Les coordonnées d'associations de représentants d'usagers (UNAFAM, UDAF35, FNAPSY) sont affichées dans le hall d'entrée. Des membres de ces associations peuvent animer des temps d'échange avec vous, si vous le souhaitez.

Les cultes

Le respect de la liberté de conscience des usagers constitue une règle fondamentale.

La libre pratique du culte est garantie⁽²⁾ tant que l'expression des convictions religieuses ne porte pas atteinte à :

- la qualité des soins et aux règles d'hygiène,
- la tranquillité des autres personnes hospitalisées,
- au fonctionnement du service,
- l'organisation des équipes de personnels.

Les coordonnées des principaux ministres du culte sont disponibles à l'accueil.

⁽¹⁾Cf. article R1112-48 du décret numéro 2003-462 du 21 mai 2003 relatif au code de la santé publique précise que les animaux domestiques, à l'exception des chiens guides d'aveugles, ne peuvent être introduits dans l'enceinte de l'hôpital.

⁽²⁾Circulaire N°DHOS/G/2005/57 du 2 février 2005 relatif à la laïcité dans les établissements de santé.



Mon séjour

Les animaux*

Les animaux sont interdits dans l'enceinte de l'établissement.

Les règles de vie

- Chaque matin, le lever se fait à 8h00, plus tardivement le week-end. Le lever tardif doit être justifié par vos conditions de travail ou une autorisation médicale.
- Votre présence est obligatoire à la réunion du matin, à 9h du lundi au vendredi. Cette réunion avec l'équipe a pour objet de valider l'organisation de votre journée.
- Une réunion des usagers se tient une fois par trimestre avec l'équipe pluridisciplinaire dans un objectif d'échanges collectifs.
- Sortie après le dîner : l'équipe doit être prévenue de votre absence et de l'heure de votre retour, au plus tard 21h45, le samedi et veille de férié minuit.
- Concernant l'hygiène, il vous est demandé d'avoir une bonne hygiène corporelle et d'entretenir votre linge. L'établissement met à votre disposition une buanderie, comprenant machine à laver et sèche-linge, dont les modalités de fonctionnement vous seront expliquées. Un fer à repasser peut également vous être prêté.
- Le ménage est assuré tous les jours, il est demandé de faciliter et de respecter le travail des agents de service en rangeant sa chambre et en quittant les locaux durant l'opération de ménage. Un nécessaire de nettoyage (balai, pelle) est à votre disposition sur simple demande. Un racloir est présent dans votre salle d'eau.
- A partir de 22h30, il vous est demandé de ne plus faire de bruit pour le respect du sommeil de chacun.
- Il est interdit d'apporter et de consommer au sein de la structure de l'alcool et autres produits illicites.

Le tabac

En application de la législation en vigueur, il est formellement interdit de fumer dans l'établissement.



Des espaces fumeurs sont identifiés.

En tant que structure de santé, La Thébaudais est engagée dans le cadre de la prévention du tabagisme, l'équipe peut vous apporter tout soutien et information dans cette démarche.



La cigarette électronique est interdite dans les espaces communs.

**Cf. article R1112-48 du décret numéro 2003-462 du 21 mai 2003 relatif au code de la santé publique qui précise que les animaux domestiques, à l'exception des chiens guides d'aveugles, ne peuvent être introduits dans l'enceinte de l'hôpital.*



La lutte contre la douleur



Votre participation est essentielle, nous sommes là pour vous écouter, vous soutenir, vous aider.

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

Le CLUD

Un Comité de LUTte contre la Douleur (CLUD) existe au sein de l'établissement.

Ce comité réfléchit, propose, met en œuvre et suit des actions visant à améliorer la prise en charge de la douleur.

Il sensibilise les soignants et met en place des protocoles de prise en charge de la douleur.

IMPORTANT :
Bien respecter le traitement prescrit ainsi que les horaires de prise pour une meilleure efficacité.

Ce qui est adapté à une personne ne le sera pas forcément pour vous !

*La douleur est un signal d'alarme, tout le monde ne réagit pas de la même manière, vous êtes le/la mieux placé(e) pour évaluer et décrire votre douleur. Signalez-la dès son apparition. Vous pouvez en parler à tout moment de votre prise en charge : **plus elle est traitée tôt, plus elle est facile à soulager.** Prévenir, traiter et soulager votre douleur est possible.*

Prévenir

- Les douleurs provoquées par certains soins ou examens : piqûres, pansements...
- Les douleurs parfois liées à un geste quotidien...

Traiter et soulager

Après un examen médical ou un soin douloureux, un traitement médicamenteux peut être prescrit (médicamenteux ou non).

Vous avez mal... Votre douleur, parlons-en

Tout le monde ne réagit pas de la même manière devant la douleur ; il est possible d'en mesurer l'intensité. Pour nous aider à mieux adapter votre traitement, vous allez définir votre douleur, la décrire dans ses caractéristiques et son intensité avec les outils d'évaluation mis en place par l'équipe soignante..

Nous allons vous aider à ne plus avoir mal ou à avoir moins mal

- En répondant à vos questions.
- En vous expliquant les soins que nous allons vous faire et leur déroulement.
- En utilisant le ou les moyens les mieux adaptés.

Les antalgiques sont des médicaments qui soulagent la douleur. Il en existe de différentes puissances. D'autres méthodes non médicamenteuses sont efficaces et peuvent vous être proposées comme par exemple la relaxation, les massages, le soutien psychologique, la physiothérapie...



L'établissement est vigilant

La prévention des infections associées aux soins

Il existe au sein de l'établissement une équipe opérationnelle d'hygiène (EOH) composée de différents professionnels de santé tels que médecins, soignants dont une infirmière hygiéniste. Ce comité établit annuellement un programme de surveillance, de prévention et de dépistage des infections nosocomiales. Il veille également à la formation du personnel dans ce domaine et évalue ses actions. Votre collaboration et celle de vos visiteurs sont indispensables au succès des actions de l'EOH dans l'intérêt de tous. Des actions de sensibilisation peuvent être organisées au sein de l'établissement.

La prévention des troubles d'alimentation - nutrition

Pour prévenir les risques nutritionnels, l'équipe de restauration et les soignants travaillent ensemble en lien avec les recommandations nationales en tenant compte des spécificités de l'établissement.

Les vigilances sanitaires

Tout incident ou risque d'incident pouvant survenir au cours de la prise en charge (prise de médicament, utilisation d'un matériel médical...) fait l'objet d'une attention rigoureuse dans le cadre de la gestion de la qualité et de la prévoyance des risques et des vigilances.

Le don d'organes

Faire don de l'un de ses organes ou de certains tissus après le décès est un geste généreux et utile : il peut sauver la vie d'une autre personne.

Les prélèvements d'organes sont réglementés par la loi Caillavet du 22/12/1976 fixant le principe que toute personne venant à décéder est présumée avoir consenti au prélèvement de ses organes. La loi du 29/7/1994 donne la possibilité d'effectuer des prélèvements d'organes et de tissus sur toute personne majeure n'ayant pas fait connaître de son vivant son refus de prélever par inscription au Registre National des Refus.

Vous pouvez également consulter le site Internet de l'Agence de la biomédecine :

www.agence-biomedecine.fr



Mieux connaître mes droits



Les directives anticipées

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

Ces directives indiquent ses 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. Elles peuvent être à tout moment modifiées ou annulées. Si vous souhaitez que vos directives soient prises en compte, sachez les rendre accessibles au médecin qui vous prendra en charge au sein de l'établissement : confiez-les lui ou signalez leur existence et indiquez les coordonnées de la personne à laquelle vous les avez confiées. Si vous souhaitez en savoir plus sur les directives anticipées, parlez en aux professionnels.

(cf. article L.1111-11 du code de la santé publique et loi Leonetti n°2005-870 du 22 avril 2005)

Les dispositions concernant vos droits et l'accès aux informations de santé figurent dans la loi n°2002-303 du 4 mars 2002, modifiée par la loi n° 2016-87 du 2 février 2016, relative aux droits des malades et à la qualité du système de santé.

La personne de confiance

Pendant votre séjour, vous pouvez désigner, dès l'admission par écrit, une personne de votre entourage en qui vous avez toute confiance, pour vous accompagner tout au long des soins et des décisions à prendre. Cette personne, que l'établissement considérera comme votre « personne de confiance », sera consultée dans le cas où vous ne seriez pas en mesure d'exprimer votre volonté ou de recevoir l'information nécessaire à cette fin. La désignation que vous effectuerez doit être cosignée par la personne visée. Elle pourra, en outre, si vous le souhaitez, assister aux entretiens médicaux afin de participer aux prises de décisions vous concernant. Sachez que vous pouvez annuler votre désignation ou en modifier les termes à tout moment. Si vous souhaitez en savoir plus sur la personne de confiance, parlez en aux professionnels. *(cf article L.1111-6 du code de la santé publique)*

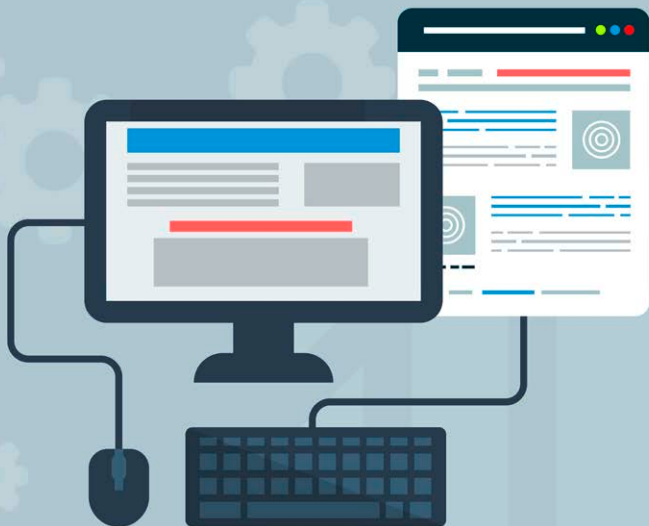
Votre droit d'accès au dossier médical

Un dossier médical est constitué au sein de l'établissement. Il comporte toutes les informations de santé vous concernant. Il vous est possible d'accéder à ces informations. Elles peuvent vous être communiquées soit directement, soit par l'intermédiaire d'un médecin que vous choisirez librement sur demande écrite adressée à la direction. Vous pouvez également consulter sur place votre dossier, avec ou sans accompagnement d'un médecin, selon votre choix. Les informations ainsi sollicitées ne peuvent être mises à votre disposition avant un délai minimum de 48 heures après votre demande mais elles doivent vous être communiquées au plus tard dans les huit jours. Si toutefois les informations datent de plus de cinq ans, ce délai est porté à deux mois. Si vous choisissez de consulter le dossier sur place, cette consultation est gratuite.

Votre dossier médical est conservé pendant vingt ans à compter de la date de votre dernier séjour ou de votre dernière consultation externe.

Si vous souhaitez en savoir plus sur les règles d'accessibilité à votre dossier médical, parlez-en aux professionnels.

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



Mieux connaître mes droits

Informatique et liberté

Afin d'assurer votre prise en charge, l'établissement enregistre des informations administratives et médicales qui vous concernent sur des supports informatiques (voir page 20).

Certaines de ces informations une fois anonymisées peuvent être réutilisées à des fins de recherche, d'études ou d'évaluation dans les conditions mentionnées à l'article L. 1461-3 du code de la santé publique.

Le Délégué à la Protection des Données de l'établissement veille en toute indépendance à ce que les traitements de données à caractère personnel vous concernant respectent la loi « Informatique et Libertés » révisée en juin 2018.

Conformément à cette loi, vous disposez des droits suivants :

- Droit à l'information sur la finalité des fichiers constitués
- Droit d'accès aux informations vous concernant
- Droit de rectification de ces informations
- Droit d'opposition pour des raisons légitimes, au recueil et au traitement des données nominatives vous concernant, dans les conditions fixées par la loi.

Vous pouvez exercer ces droits sur demande écrite adressée au Directeur de l'établissement.

L'établissement, les médias et le droit à l'image

L'établissement peut être sollicité comme lieu de tournages ou de reportages. La réalisation de reportages ou tournages est soumise à autorisation préalable de la direction de l'établissement et la direction générale de l'Ugecam. Cette autorisation ne décharge pas le demandeur de l'obligation pour lui de vous demander votre autorisation individuelle expresse et écrite de photographier, filmer ou interviewer. Vous avez le droit d'accepter ou de refuser.

Au sein de cette Ugecam et de cet établissement, il arrive aussi que nous souhaitons vous filmer, photographier, enregistrer ou interviewer par nous-même ou par un intermédiaire, à des fins institutionnelles et non commerciales. Dans tous les cas, votre autorisation écrite et signée sera demandée. Vous avez le droit d'accepter ou de refuser.

Le statut des majeurs protégés

L'établissement applique la réglementation en vigueur concernant le statut des mineurs et majeurs protégés.

Si vous souhaitez des informations complémentaires, merci de vous adresser à la direction de l'établissement.



**J'ai la
parole**



Le médiateur

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

Les membres de la Commission des Usagers sont à votre écoute pour vous aider dans vos démarches.

La commission des usagers (CDU)

La CDU a pour mission de veiller à ce que vos droits soient respectés et de vous aider dans vos démarches. Elle peut être amenée dans certains cas à examiner votre plainte ou réclamation. De plus, elle doit recommander à l'établissement l'adoption de mesures afin d'améliorer l'accueil et la prise en charge des personnes hospitalisées et de leurs proches.

Pour établir ces recommandations, la CDU s'appuie, en particulier, sur toutes vos remarques ou propositions. C'est pourquoi il est très important, que vous soyez satisfait ou non, de nous en faire part soit via le questionnaire de sortie, soit par tout autre moyen (courrier, demande de rendez-vous).

Outre les médiateurs, la CDU se compose du directeur de l'établissement et de représentants des usagers, titulaires et suppléants⁽³⁾.

Si vous n'êtes pas satisfait de votre prise en charge, nous vous invitons à vous adresser directement au responsable concerné. Vous pouvez aussi adresser directement une plainte ou réclamation écrite au représentant légal de l'établissement, le directeur ou la communiquer au représentant des usagers.

Le représentant veillera à ce que votre plainte ou réclamation soit instruite selon les modalités prescrites par le Code de la santé publique⁽¹⁾.

Il fera le lien avec la commission des usagers (CDU). Il pourra, le cas échéant, vous mettre en relation avec un médiateur médecin ou non médecin, membre de la CDU. Le (ou les) médiateur(s) vous recevront, vous et votre famille éventuellement, pour examiner les difficultés que vous rencontrez.

Les résultats des enquêtes de satisfaction patients sont également communiqués aux membres de la commission des usagers.⁽²⁾

⁽¹⁾ Cf. articles R. 1112-91 à R. 1112-94

⁽²⁾ Cf. articles R. 1112-79 à R. 1112-94 du Code de la santé publique

⁽³⁾ La liste des membres de la CDU est disponible en annexe.



**J'ai la
parole**

L'expression de la plainte

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

(cf. articles R. 1112-91 du Code de la santé publique)

Le traitement de la plainte ou réclamation

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 plaignant de la possibilité qui lui est offerte de saisir un médiateur, soit il informe l'intéressé qu'il procède à cette saisine. Le médiateur médecin est compétent pour connaître des plaintes ou réclamations qui mettent exclusivement en cause l'organisation des soins et le fonctionnement médical du service tandis que le médiateur non médecin est compétent pour connaître des plaintes ou réclamations étrangères à ces questions. Si une plainte ou réclamation intéresse les deux médiateurs ils sont simultanément saisis.

La permanence d'écoute et de rencontre

Votre avis peut être recueilli par oral ou par écrit par tout professionnel. Régulièrement durant votre séjour et au moment de votre sortie, l'équipe vous invitera à répondre à un questionnaire de satisfaction sur l'ensemble de votre prise en charge. Les coordonnées des représentants d'usagers sont affichées, ils se tiennent à votre disposition pour tout écoute et interrogation de votre part.

Le suivi de la plainte ou réclamation

Dans les huit jours suivant la rencontre avec l'auteur de la plainte ou de la réclamation, le médiateur en adresse le compte rendu au président de la CDU qui le transmet sans délai, accompagné de la plainte ou de la réclamation, aux membres de la commission ainsi qu'au plaignant.

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

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

(cf. article R. 1112-94 du Code de la santé publique)



Ma sortie



Votre avis nous intéresse

Votre avis nous est très utile pour améliorer la qualité de votre prise en charge. A cet effet différents moyens sont mis à votre disposition pour faciliter votre expression :

- Contacter la CDU (Commission Des Usagers, voir p16)
- Le questionnaire de satisfaction* qui vous est remis au cours de votre séjour nous permet de mesurer votre niveau de satisfaction au regard des différentes prestations.

Vous pouvez également par ce biais, nous faire part de remarques ou commentaires qui seront présentés à la CDU.

**Les résultats des enquêtes de satisfaction sont présentés lors des réunions des usagers à raison d'une fois par trimestre.*

Votre sortie fait l'objet d'une décision médicale. Elle sera préparée en amont avec vous et l'ensemble de l'équipe. En vue de préparer la sortie vers un domicile, dès le mois de votre entrée, il vous sera proposé une inscription au logement social pour pouvoir en bénéficier si vous êtes éligible.

Fin de l'hospitalisation

La fin de votre hospitalisation fera l'objet d'une synthèse avec l'équipe pluriprofessionnelle de l'établissement.

Les formalités médicales

Pour votre sortie, il vous sera remis tout document nécessaire à la poursuite de vos soins : lettre de sortie, ordonnances, rendez-vous à venir... Une lettre de sortie sera adressée au médecin qui vous suit habituellement.

Les formalités administratives

Les formalités administratives de sortie s'effectuent auprès du secrétariat.

Être bien identifié

GARANTIT
le bon soin,
au bon moment,
au bon patient.

POUR MA SÉCURITÉ

À MON **ADMISSION**
JE PRÉSENTE UNE PIÈCE
D'IDENTITÉ

TOUT AU LONG DE MON SÉJOUR
JE DÉCLINE MON IDENTITÉ
À LA DEMANDE DES PROFESSIONNELS



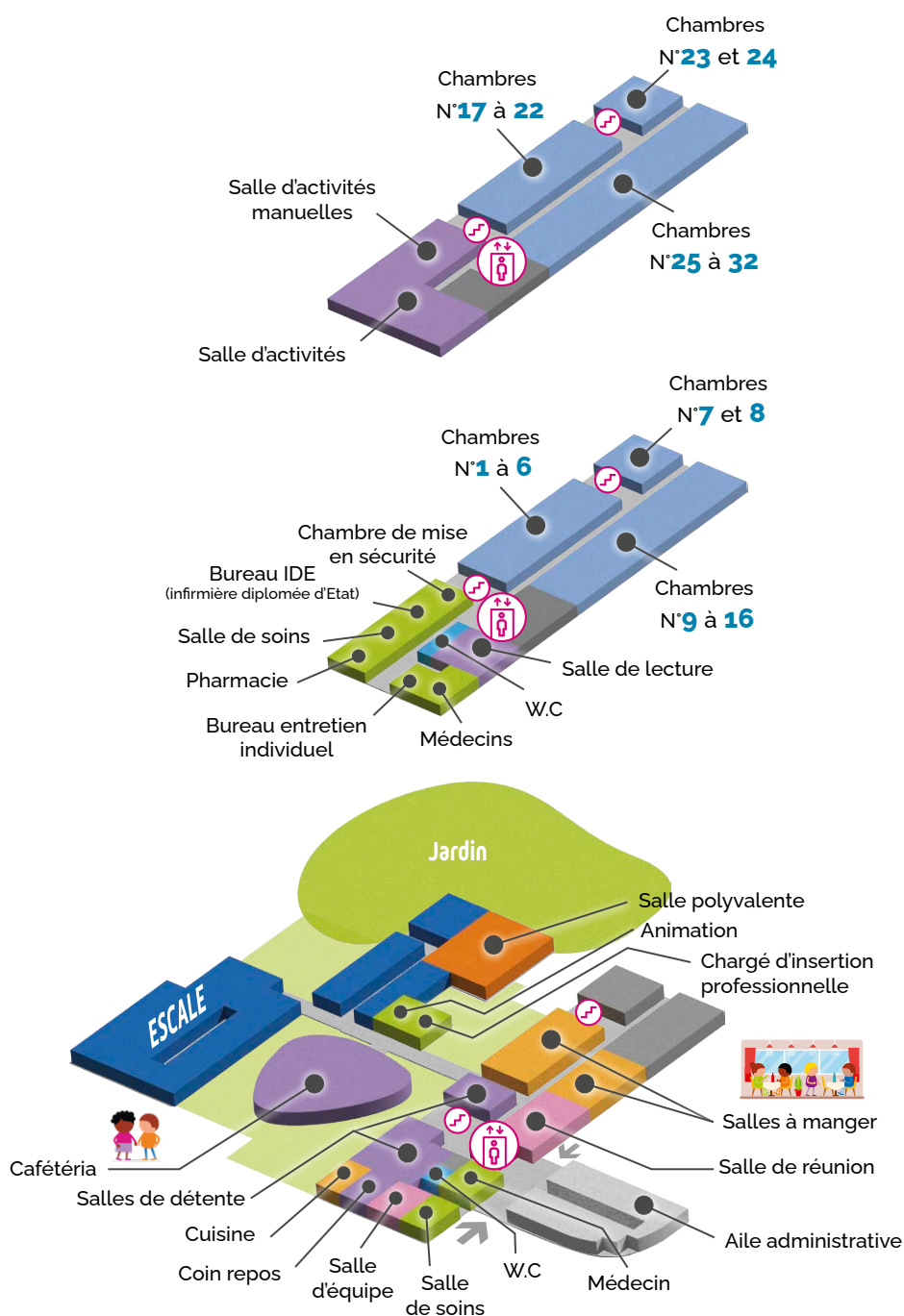
carte d'identité
ou
passport
ou
carte de séjour



L'établissement est engagé dans une démarche d'identitovigilance pour prévenir et éviter les risques et les erreurs liés à l'identification du patient.



Me repérer dans l'établissement





Usagers, vos droits

Charte de la personne hospitalisée

Principes généraux*

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



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



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



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



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



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



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



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



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



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



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



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

* Le document intégral de la charte de la personne hospitalisée est accessible sur le site Internet :

www.sante.gouv.fr

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

L'établissement s'engage à respecter la charte de la personne hospitalisée. Retrouvez dans ce livret, les principes généraux de la charte. Le document intégral de la charte de la personne hospitalisée, disponible en plusieurs langues et en braille, est accessible sur le site Internet : www.sante.gouv.fr, et consultable dans chaque service. Il peut également être obtenu gratuitement, sans délai, sur simple demande, auprès de l'établissement.

L'UGECAM, un groupe engagé



1^{er} Opérateur privé
à but non lucratif

13 UGECAM en région

82 structures sanitaires

161 structures
médico-sociales

150 sites géographiques

13 500 professionnels

14 500 lits et places

Un groupe de l'Assurance Maladie

Organisme privé à but non lucratif, le GROUPE UGECAM rassemble 243 structures médico-sociales et sanitaires de l'Assurance Maladie, réparties sur 150 sites géographiques.

Avec 13 UGECAM en région, le GROUPE UGECAM bénéficie d'une implantation territoriale lui permettant d'assurer **l'accès aux soins à toute personne** (enfants, adolescents, adultes et personnes âgées), fragilisée médicalement et socialement par la maladie ou le handicap.

Une mission de service public

Organisme privé à but non lucratif, le GROUPE UGECAM assure une mission de service public bâtie sur les valeurs de l'Assurance Maladie : égalité, solidarité, accessibilité.

Un accès aux soins ouvert à tous, sans discrimination

Le GROUPE UGECAM prend en charge les patients, sans discrimination sociale, familiale, financière ou religieuse et veille à maintenir l'égalité d'accès à tous.

Des soins conventionnés

Les soins sont pratiqués sans dépassement d'honoraires.

Une proximité valorisée

Dans un souci d'efficacité et de qualité, le GROUPE UGECAM se positionne au plus près des populations pour garantir, suivre et anticiper leurs besoins.

Une prise en charge personnalisée

Le GROUPE UGECAM axe son développement sur la prise en charge de la personne dans son intégralité. Grâce à la mise en commun des compétences des professionnels de santé et de l'action sociale, tous les aspects qui participent à la réinsertion sont pris en compte : médicaux, familiaux, financiers, professionnels...



L'UGECAM Bretagne Pays de la Loire

L'UGECAM Bretagne Pays de la Loire

L'UGECAM Bretagne Pays de la Loire déploie ses activités sur deux régions. Elle gère 9 établissements sanitaires et médico-sociaux (voir carte au dos du livret d'accueil).

L'UGECAM Bretagne Pays de la Loire s'inscrit comme un partenaire de confiance :

- promoteur de projets sur l'offre sanitaire et médico-sociale
- acteur de référence pour les professionnels du secteur sanitaire et médico-social
- attentif et réactif pour répondre aux besoins spécifiques dans les territoires de santé
- porteur de valeurs qui conjuguent l'humanisme et la recherche d'excellence
- ambitieux, capable d'audace et d'initiatives novatrices

9 établissements sanitaires
et médico-sociaux

1540 lits et places

1200 salariés

100 métiers différents

**Chiffres 2021*

Président du Conseil :
Budog Marzin

UGECAM Bretagne Pays de la Loire
2 Chemin du Breil - BP 60075
44814 Saint Herblain cedex

Démarche qualité et sécurité des soins

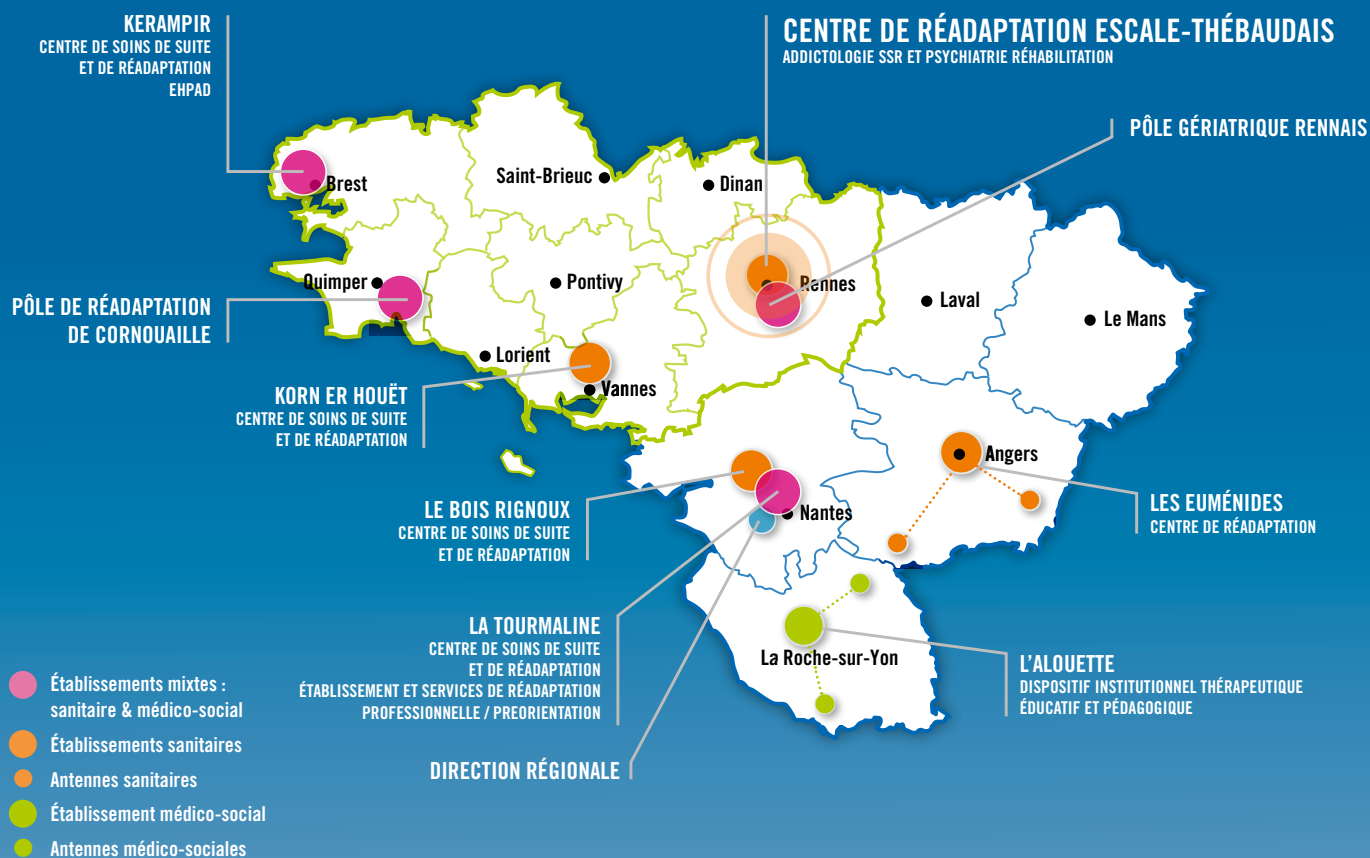
Tous les établissements sont engagés dans une démarche continue d'amélioration de la qualité et de la sécurité des soins. Ils sont certifiés par la Haute Autorité de Santé (les rapports sont consultables sur le site Internet www.has-sante.fr). Depuis le 1^{er} janvier 2010, les établissements ont pour obligation de mettre à disposition des patients les résultats des indicateurs IQSS. Ils sont affichés dans nos établissements.

**IQSS : Indicateurs de la Qualité et de la Sécurité des Soins*

Eco Responsable :

**L'UGECAM est engagé
dans une démarche de
développement durable.**

Les établissements de l'UGECAM Bretagne Pays de la Loire



CENTRE DE RÉADAPTATION ESCALE-THÉBAUDAIS Thébaudais service psychiatrie réhabilitation

49, BOULEVARD OSCAR LEROUX

35 200 RENNES

Secrétariat : 02 99 50 49 93

Centre de post-cure : 02 99 50 44 29

Hôpital de jour : 02 99 50 38 41

direction.escale-thebaudais@ugecam.assurance-maladie.fr

www.groupe-ugecam.fr