



**PÔLE DE RÉADAPTATION
DE CORNOUAILLE**

CONCARNEAU - QUIMPER - ST YVI



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, réduire, réinsérer : la santé sans préjugés



Madame, Monsieur,

La direction, l'équipe médicale et soignante, l'ensemble du personnel vous souhaitent la bienvenue au Pôle de Réadaptation de Cornouaille.

Nous vous assurons de mettre toutes nos compétences à votre service pour vous apporter les meilleurs soins et l'accompagnement dont vous aurez besoin tout au long de votre séjour et en vue de votre sortie.

Ce livret a été réalisé à votre intention et celle de vos proches pour faciliter vos démarches et votre adaptation au sein de l'établissement.

Nous vous remercions d'en prendre connaissance avec attention et de vous conformer au règlement intérieur de notre structure.

Nous sommes très attentifs à votre satisfaction, tant par rapport aux soins que vous allez recevoir qu'à la qualité de votre séjour parmi nous. C'est pourquoi nous vous remercions de remplir avant votre départ le questionnaire remis à la fin de votre séjour et de le déposer à l'accueil ou de le laisser dans votre chambre. Grâce à vos remarques, nous pourrons ainsi progresser et rendre le meilleur service à nos patients et à leur entourage.

Très bon séjour.



Le directeur d'établissement

Laurent Leclère

Bienvenue



Présentation de l'établissement

Le Pôle de Réadaptation de Cornouaille propose aujourd'hui une offre de prise en charge en soins de suite et de réadaptation polyvalents pour adultes et pour personnes âgées polypathologiques dépendantes (PAPD).

Ses activités de soins de suite, de rééducation et de réadaptation sont regroupées sur trois sites situés à Concarneau, Quimper et St Yvi. Le pôle assure une prise en charge en hospitalisation complète, hospitalisation de jour et consultations externes.



CONCARNEAU



QUIMPER



SAINT YVI

Sommaire

Mot d'accueil	p 2	Mon séjour	p 8/10	Ma sortie	p 18
Présentation de l'établissement	p 3	La lutte contre la douleur ..	p 12	Accès	p 19
Mon admission	p 4	L'établissement est vigilant	p 13	Charte des droits et libertés de la personne hospitalisée ...	p 20
Mon arrivée	p 5	Mieux connaître mes droits	p 14/15	Charte bientraitance	p 21
Mes interlocuteurs	p 6	J'ai la parole	p 16/17	Le Groupe UGECAM et l'UGECAM Bretagne Pays de la Loire ..	p 22
Ma sécurité	p 7				



Mon admission



À votre arrivée, le personnel de l'accueil ou le personnel soignant vous assiste dans les démarches administratives concernant votre prise en charge : sécurité sociale, complémentaire santé...

Au moment des formalités d'accueil, nous vous demanderons le nom et les coordonnées d'une personne à contacter en cas de nécessité.

La personne à prévenir n'a pas accès aux informations médicales vous concernant et ne participe pas aux décisions médicales (sauf si cette personne est également la personne de confiance).

Documents à fournir :

- une pièce d'identité en cours de validité
- votre carte vitale
- votre carte de mutuelle ou d'assurance complémentaire en cours de validité (ou complémentaire santé solidaire)
- tous les éléments médicaux en votre possession : ordonnances, radios, bilans biologiques, bilan sang, courrier médecin traitant, compte-rendus opératoires...

Autres documents à fournir en fonction de votre situation :

- Bulletin d'hospitalisation de l'établissement de provenance si vous venez de l'hôpital ou de la clinique
- Attestation de CMU complémentaire si vous en êtes bénéficiaire
- Attestation d'accident du travail délivrée par votre employeur

mon
ESPACE
SANTÉ

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/>

Identité Nationale
de Santé
ins
Bien identifié-e,
bien soigné-e.

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

Nous vous recommandons de ne pas apporter d'objets de valeur lors de votre séjour. La responsabilité de l'établissement ne peut pas être engagée en cas de disparition des effets et des biens que vous auriez conservés.

Un coffre est à votre disposition pour y déposer, argent, chèquiers, carte bancaire et objets de valeur. Vous pouvez vous renseigner auprès de l'accueil ou du personnel soignant.

Pour tout dépôt, un reçu vous sera remis.

Les consultations extérieures

Pendant votre séjour, vous pouvez être amené à vous rendre à une consultation externe.

Dans ce cas, nous vous remercions de prévenir le service le plus tôt possible pour que l'organisation soit optimale.

Le forfait journalier

La loi du 19 janvier 1983 a créé un forfait journalier hospitalier. Cela signifie que chaque patient doit verser pour chaque journée d'hospitalisation une somme définie périodiquement par décret ministériel. Il est à régler au cours du séjour et à votre sortie, sauf prise en charge totale ou partielle par une complémentaire santé.

Le droit à l'anonymat

Tout patient peut demander que sa présence dans l'établissement ne soit pas mentionnée. 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.

Les frais de séjour

Les frais de séjour* qui vous seront facturés correspondent :

- aux frais d'hospitalisation
- au forfait journalier
- aux suppléments de tarifs pour une chambre individuelle ou autres services demandés (télévision, téléphone, journaux)

**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*

**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



Les étudiants et stagiaires

L'établissement est agréé pour la formation de stagiaires paramédicaux. Il participe à la formation de stagiaires médicaux et paramédicaux. Ces étudiants sont susceptibles de participer à votre prise en charge, vous avez le droit de vous y opposer.

Comment reconnaître les professionnels ?

Les professionnels sont identifiés par un badge et/ou portent une tenue mentionnant leurs nom et fonction.

Les professionnels présentés ci-dessous, participent à votre projet thérapeutique. Ils vous accompagnent pour répondre à l'ensemble de vos besoins tout au long de votre hospitalisation.

Les professionnels médicaux et paramédicaux

Une équipe pluridisciplinaire organise, après évaluation médicale, votre projet de soins personnalisés. Elle est composée des professionnels suivants : médecins, cadres de santé, psychologue, infirmiers, masseurs-kinésithérapeutes, diététicien, aides-soignants, pharmacien, préparateur en pharmacie.

Selon le service, cette équipe est complétée par des ergothérapeutes, éducateurs spécialisés, enseignants d'activité physique adaptée, orthophonistes et neuro psychologue.

Les professionnels administratifs

Le personnel administratif est composé d'un directeur, d'un directeur adjoint, d'un cadre administratif, de secrétaires médicales et d'agents administratifs chargés de l'accueil, de l'admission et de la facturation.

Les professionnels techniques

Un pôle logistique est chargé de la sécurité et de l'entretien de l'établissement, ainsi que de la restauration.

L'accompagnement social

Des assistants sociaux présents à temps partiel assurent les liaisons nécessaires avec les services et organismes sociaux extérieurs.

Le besoin d'accompagnement social peut faire partie de la prise en charge globale dans le cadre du projet thérapeutique individuel. Parlez-en au médecin qui vous suit.



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 médicaux, vestiaires, locaux techniques, cuisine...

L'établissement ferme ses portes à 22 heures tous les soirs. Sauf circonstances exceptionnelles, il est impossible d'entrer ou sortir après cette heure. Toutefois, il existe un interphone au niveau du portail de l'entrée principale qui permet de contacter le personnel de nuit.

Sécurité incendie : les consignes à suivre

L'ensemble des locaux est équipé d'un système de détection incendie. 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.

Respectez impérativement les interdictions de fumer.

Les urgences médicales

Les urgences médicales sont assurées 24 heures sur 24 par des médecins. Les appels sont effectués par les infirmiers en cas de nécessité.

L'identitovigilance

Afin d'éviter les erreurs liées à une mauvaise identification (erreurs de patients) pendant votre séjour, lors des actes de soins (traitement médicamenteux, soins, examens complémentaires...) et autres situations (repas, régimes...), nous vous demanderons de présenter dès votre arrivée une pièce d'identité (carte d'identité, passeport, permis de conduire, ou tout autre titre de séjour valide avec photo). Un bracelet d'identification vous sera également proposé. Il comporte uniquement des informations liées à votre identité. Vous pouvez refuser le port de ce bracelet.

Ma prise en charge médicamenteuse

Afin d'assurer la sécurité de votre prise en charge médicamenteuse :

- Lorsque vous venez de votre domicile, apportez simplement les ordonnances de tous vos traitements en cours. Inutile de venir avec vos médicaments personnels.
- Vos médicaments habituels pourront être remplacés par d'autres médicaments d'efficacité similaire par le médecin qui assurera votre suivi durant le séjour. Il vous informera des changements de traitement éventuels

Pour votre sécurité vous ne devez pas prendre d'autres médicaments que ceux qui vous seront prescrits.

A votre sortie, votre médecin vous remettra une ordonnance correspondant au traitement à suivre jusqu'à une modification éventuelle décidée par votre médecin traitant.

Autres prescriptions

Vous devez vous conformer aux traitements, régimes alimentaires, séances de kinésithérapie... régimes prescrits par le médecin de l'établissement, par conséquent n'apportez pas de denrées périssables. Un diététicien est chargé de la mise en place des régimes et de leur suivi. En fonction de vos besoins et sur avis médical, vous pourrez être mis en relation avec un psychologue.



Mon séjour



La télévision

Chaque chambre est équipée d'un téléviseur dont la location sera proposée lors de votre entrée. Pour préserver le repos de vos voisins, il convient d'user avec discrétion des appareils de radio, de télévision, ainsi que tout autre appareil pouvant provoquer du bruit...

SSR ADDICTO : Pour des raisons liées au spécificités de cette prise en charge, les chambres de ce service sont démunies de téléphone et de télévision.

Les cultes

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

La libre pratique du culte est garantie* 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 hospitalisés,
- au fonctionnement du service,
- la planification des équipes de personnels.

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

Vous trouverez en annexe de ce livret un complément d'informations sur votre séjour relatif aux spécificités de votre prise en charge.

Les chambres

Le descriptif des chambres est consultable en annexe.

Durant votre séjour, des changements de chambre peuvent être nécessaires. Nous comptons sur votre compréhension.

Durant votre séjour en hospitalisation complète, la chambre reste à votre usage exclusif. Seul le personnel habilité peut y accéder en votre absence.

Veillez à fermer la porte à clé lorsque vous quittez votre chambre.

Espaces de repos

En hôpital de jour, il existe des espaces de repos partagés

La restauration

En fonction de votre prise en charge les repas sont servis en chambre ou pris en salle à manger, si elles existent. Consultez la fiche annexe pour connaître les modalités et les horaires.

Le téléphone

Toutes les chambres sont équipées d'une ligne directe. L'ouverture de la ligne est indispensable pour recevoir des appels et payante selon la tarification en vigueur. Un numéro vous sera communiqué par le secrétariat administratif. Si vous souhaitez émettre des appels directs et payants, ils vous seront facturés.

Merci de ne pas utiliser votre téléphone portable durant les soins et d'une manière générale sur tout le plateau technique.



Mon séjour

Les permissions de sortie

Compte tenu de votre état de santé, les soignants doivent toujours être en mesure de vous joindre. En aucun cas, vous ne pouvez sortir de l'établissement sans autorisation. Les sorties sur les périodes de soins ne sont pas autorisées.

Les permissions de sortie le week-end peuvent être autorisées dans le cadre de votre projet de soins. Elles doivent être demandées au plus tard le vendredi avant 12 heures et sont accordées par la direction après avis favorable du médecin. Ces permissions ne peuvent en aucun cas dépasser une durée de 48 heures

A titre tout à fait exceptionnel et sur demande auprès du cadre de santé, une autorisation de quelques heures en semaine peut être tolérée exclusivement en dehors des périodes de soins.

Tout transport relatif à une permission à visée non thérapeutique est à votre charge.

Durant ces permissions, pour toutes questions concernant votre santé, vous devez contacter le service dans lequel vous êtes hospitalisé.

Les animaux

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

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 » : pompier, ambulance...

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

Mes visites

Les horaires de visites spécifiques à votre prise en charge sont indiquées en annexe. En fonction de la situation sanitaire, l'établissement se réserve le droit de faire évoluer ces règles.

Merci de respecter les périodes de soins et les consignes suivantes :

- veillez à respecter le repos de vos voisins en évitant les visites en groupe ou trop tardives,
- évitez de vous asseoir sur les lits,
- aucune boisson alcoolisée n'est acceptée,
- aucun médicament ne doit vous être apporté.
- par mesure de sécurité, et pour respecter les régimes alimentaires prescrits, aucune denrée périssable ne doit vous être apportée.

En fonction de votre état de santé, le médecin pourra exceptionnellement prescrire un isolement. Vos proches pourront échanger avec l'infirmière.

**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.*



Mon séjour



Le tabac



En application du Code de la Santé Publique, il est interdit de fumer dans l'enceinte du bâtiment, y compris dans les chambres. Des espaces fumeurs sont identifiés à l'extérieur à proximité des issues.



L'utilisation de la cigarette électronique est interdite dans tous les lieux non-fumeurs.

Les règles de vie et le règlement de fonctionnement

Nous nous engageons à respecter vos droits, merci de respecter nos règles.

- En aucun cas les visites ne peuvent avoir lieu pendant les soins.
- Les usagers doivent respecter les règles générales de sécurité.
- Soyez courtois avec les autres patients, les visiteurs et les personnels.
- Toute permission est autorisée par la direction, sous réserve d'un avis favorable du médecin. Les permissions de sortie le week-end peuvent être autorisées dans le cadre du projet de soins. A titre tout à fait exceptionnel et sur demande, une autorisation de quelques heures en semaine peut être tolérée exclusivement en dehors des périodes de soins.
- Il est interdit de fumer dans l'ensemble des locaux de l'établissement. L'établissement dispose de zones fumeurs matérialisées à l'extérieur que chacun doit respecter.
- Les boissons alcoolisées et autres produits psychotropes sont interdits au sein de l'établissement.

Hygiène

Pour lutter contre les infections nosocomiales, votre rôle est fondamental :

- lavez-vous systématiquement les mains pour tous les gestes simples de la vie (avant les repas, après être allé aux toilettes, après vous être mouché...),
- désinfectez-vous régulièrement les mains avec les produits hydroalcooliques dès que vous entrez et sortez de votre chambre et des salles de rééducation,
- nous vous demandons de suivre les recommandations d'hygiène formulées par le personnel soignant. Si vous avez une infection respiratoire, il pourra vous être demandé de porter un masque de soins dans certaines situations.

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
passeport
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.



La lutte contre la douleur



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

Article L.11110-5 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

Grâce à l'existence d'un Comité de LUTte contre la Douleur (CLUD), ainsi que de la formation continue des équipes soignantes, notre établissement est fortement engagé dans cette prise en charge. Une information spécifique vous sera transmise par les médecins et personnels soignants pour vous permettre de participer avec eux au soulagement de votre douleur.

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

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. N'hésitez pas à signaler votre douleur dès son apparition à l'équipe soignante : 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, pose de sondes, de perfusion, retrait de drains...
- Les douleurs parfois liées à un geste quotidien comme une toilette ou un simple déplacement...

Traiter et soulager

- Les douleurs aiguës comme les coliques néphrétiques, celles de fractures...
- Les douleurs après une intervention chirurgicale.
- Les douleurs chroniques comme le mal de dos, la migraine et également les douleurs du cancer qui nécessitent une prise en charge spécifique.

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

Lors de votre séjour, le personnel soignant sera amené à évaluer votre douleur à l'aide d'une échelle adaptée à l'âge et aux capacités de communication de chaque patient.

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. La morphine est l'un des plus puissants. Mais certaines douleurs, mêmes sévères, nécessitent un autre traitement. D'autres méthodes non médicamenteuses sont efficaces et peuvent vous être proposées comme par exemple, les massages, le soutien psychologique...



L'établissement est vigilant

La prévention des infections associées aux soins

Il existe au sein de l'établissement, conformément à la loi du 06/12/1999, un Comité de Lutte contre les Infections Nosocomiales (CLIN). Il est composé de professionnels de santé et compte une équipe opérationnelle en hygiène hospitalière. Il établit annuellement, dans un souci d'amélioration continue de la qualité, 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 du CLIN dans l'intérêt de tous. Le résultat du tableau de bord est consultable sur le panneau d'information à l'accueil.

La prévention des escarres

Le risque d'escarres est un risque majeur lors d'une hospitalisation. Pour prévenir au maximum le risque, les personnels médicaux et soignants travaillent ensemble pour mener des actions de prévention par la formation des personnels, l'évaluation et la surveillance du risque et l'évaluation continue des actions menées.

La prévention des troubles d'alimentation - nutrition

Pour prévenir les risques nutritionnels, la diététicienne, 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 prévention 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. En savoir plus sur le site Internet de l'Agence de la biomédecine : www.agence-biomedecine.fr

Lutter contre les infections avec l'hygiène des mains en 7 étapes



- 1  **Paume sur paume**
Désinfection des paumes
- 2  **Paume sur dos**
Désinfection des doigts et des espaces interdigitaux
- 3  **Doigts entrelacés**
Désinfection des espaces interdigitaux et des doigts
- 4  **Paume/doigts**
Désinfection des doigts
- 5  **Pouces**
Désinfection des pouces
- 6  **Ongles**
Désinfection des ongles
- 7  **Poignets**



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. Renouvelables tous les trois ans, elles peuvent être, dans l'intervalle, annulées ou modifiées, à tout moment. 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, loi n° 2016-87 du 2 février 2016)

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. Elle pourra, en outre, si vous le souhaitez, assister aux entretiens médicaux afin de participer aux prises de décisions vous concernant. La désignation que vous effectuerez doit être cosignée par la personne visée. 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 L1111-6 du code de la santé publique, modifiée par la loi n° 2016-87 du 02 février 2016 – art. 9)

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 sur simple demande auprès de la direction. Elles peuvent vous être communiquées soit directement, soit par l'intermédiaire d'un médecin que vous choisirez librement. 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.

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 soins, l'établissement enregistre des informations administratives et médicales qui vous concernent sur des supports informatiques.

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 photographe, filmer ou interviewer. Vous avez le droit d'accepter ou de refuser.

Au sein de cet établissement, il arrive aussi que nous souhaitions 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.

**Une information détaillée et complète est disponible sur demande auprès de l'accueil*

Le statut des majeurs protégés

L'établissement applique la réglementation en vigueur concernant le statut des majeurs protégés. Si vous souhaitez des informations complémentaires, merci de vous adresser à la direction de l'établissement.

L'éducation thérapeutique

Votre état de santé peut vous donner accès à des programmes d'éducation thérapeutique, agréés par l'Agence Régionale de Santé. Une information vous sera donnée le cas échéant.



**J'ai la
parole**



Les représentants des usagers

Les représentants des usagers se tiennent à votre disposition, vous pouvez les joindre par l'intermédiaire de l'accueil ou par mail à l'adresse :

**rep-usagers.bois-rignoux@
ugecam.assurance-maladie.fr**

La commission des usagers

La commission des usagers (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 réclamation ou votre plainte. 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.

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 publique¹.

Il fera le lien avec la commission des usagers. 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 usagers².

¹Articles R. 1112-91 à R. 1112-94 - ²Articles R. 1112-79 à R. 1112-94 du Code de la santé publique



**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.

Le suivi de la plainte ou réclamation

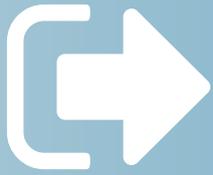
Dans les huit jours suivant la rencontre avec l'auteur de la plainte ou de la réclamation, le médiateur en adresse le compte rendu au président de la CDU qui le transmet sans délai, accompagné de la plainte ou de la réclamation, aux membres de la commission ainsi qu'au plaignant. Au vu de ce compte-rendu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

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.



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 :

- La commission des usagers (voir p16)
- Le questionnaire de satisfaction
Ce questionnaire nous permet de mesurer votre niveau de satisfaction au regard des différentes prestations qui vous sont proposées au sein de l'établissement.

Vous pouvez également, par ce biais, nous faire part de vos remarques ou suggestions.

L'ensemble des informations issues de ces questionnaires est présenté et analysé en commission des usagers afin d'améliorer la qualité de notre service.

Ce questionnaire vous sera remis par la cadre de santé au cours de votre séjour. Lorsque vous l'aurez complété, vous pourrez le remettre à l'accueil, dans les urnes situées dans les couloirs ou le laisser dans votre chambre.

La fin de votre hospitalisation vous sera stipulée par le médecin.

Si vous ou votre entourage identifiez des difficultés en prévision de votre sortie, l'équipe pluridisciplinaire est à votre disposition.

La sortie s'effectue le matin à 10h30.

Les formalités

Le jour de votre sortie, nous vous restituerons vos différents papiers de sortie (bulletin de situation, ordonnances, bon de transport, radiographies...).

Il vous appartiendra de passer à l'accueil afin de :

- restituer la clé de votre chambre ainsi que la télécommande de la télévision (si vous l'avez prise). La non restitution de ces éléments vous sera facturée.
- régler les sommes restant à votre charge (téléphone, télévision, journaux...).

Pour votre sortie, vous pouvez utiliser les moyens de transports suivants :

- votre véhicule personnel,
- un taxi,
- un véhicule sanitaire si votre état de santé l'exige et sur prescription médicale.

Des indications nécessaires seront fournies à votre médecin traitant et/ou spécialiste par un courrier retraçant le compte rendu de votre séjour d'hospitalisation.

Pour toute sortie contre avis médical, il vous sera demandé de signer une décharge dégageant la responsabilité médicale de l'établissement.



Site de Concarneau

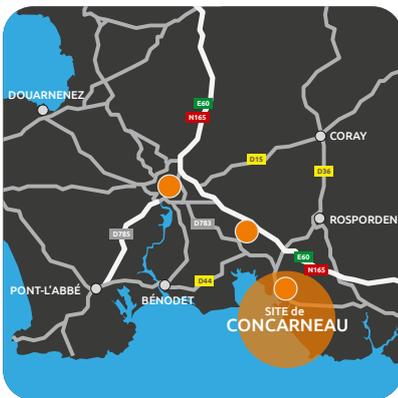
L'accès est situé :

61 rue de Trégunc, 29900 Concarneau

Trois lignes de bus vous permettent d'accéder au site de Concarneau.

- Ligne 1 (Keramporiel/Le Porzou), arrêt hôpital
- Ligne 2 (Maison Blanche/Le Porzou/Tregunc Sterenn), arrêt hôpital
- Ligne 3 (Kersalé / Colguen / Jean-Jaurès), arrêt Le Porzou

Une ligne du réseau de transport Finistère fonctionne également dans le sens Quimper - Concarneau - Trégunc (ligne 43) et dans le sens Concarneau - Quimperlé (ligne 47).



Site de Quimper

L'entrée principale de l'Hopital Laënnec est située 14 bis avenue Yves Thépot, 29000 Quimper.

Un accès direct au bâtiment du Pôle de Réadaptation de Cornouaille est possible par la rue Émile Zola.

Trois lignes de bus vous permettent d'accéder à l'hôpital.

- Ligne A (Kermoyan ◄► Ergué-Armel ◄► Petit Guelen), arrêt Quatre Chemins ou hôpital Laënnec
- Ligne 2 (Kerlagatu ◄► Ty Bos), arrêt hôpital Laënnec
- Lignes connexity C1 et C2, arrêt Quatre Chemins ou CH Entrée Sud



Site de St Yvi

Le site de St Yvi est situé au 9 route de Kerankolven, 29140 Saint Yvi, à proximité de la voie rapide Lorient/Quimper et à 15 minutes de la gare de Quimper et de Rosporden.

Communes ou agglomérations proches : Quimper, Concarneau, La Forêt Fouesnant, Saint Evarzec, Rosporden, Fouesnant.





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.

Charte de la bientraitance

« Une démarche individuelle et collective : tous acteurs »

Une démarche globale dans la prise en charge du patient, de l'usager et de l'accueil de l'entourage. Promouvoir le respect des droits et libertés du patient, de l'usager, son écoute et ses besoins tout en étant bien-traitant.

- 1. Bien traiter**, avec des actes concrets répondant aux attentes du patient et de son entourage.
- Identifier les **besoins** de la personne et lui apporter une **réponse adaptée** par la technique et la communication.
- Ecouter, avoir de l'**empathie**.
- Neutralité et accompagnement** dans le choix de l'usager, sans jugement de valeur, en respectant son identité et en restant attentif à la cohérence des actions mises en œuvre.
- Tenir compte et **favoriser les liens sociaux** et familiaux, selon les moyens mis à disposition par l'institution.
- Respecter les libertés** de choix, la confidentialité, l'**intimité** de la personne, ses valeurs, ses convictions personnelles et religieuses.
- Autonomiser**, c'est faire avec et non pas faire pour.
- Individualiser** le projet de soin en sollicitant la **participation active**.
- Traiter la douleur : entendre et reconnaître** les angoisses, les souffrances physiques et morales du patient.
- Accompagner** la fin de vie par un travail en équipe, **en soutenant** le patient et son entourage.
- Noter** le niveau de satisfaction des usagers et en **tenir compte** dans ses pratiques.
- Communiquer** : avoir une qualité d'**échange** et de **compréhension** tout en respectant le silence de part et d'autre.
- Écouter, former** les professionnels et favoriser le soutien entre professionnels.

Écoute
Confidentialité



Respect mutuel

Éthique : humanité et dignité

L'UGECAM, un groupe engagé



1^{er} Opérateur privé
à but non lucratif

13 UGECAM en région

90 structures sanitaires

135 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 135 structures médico-sociales et 90 structures 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 par 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

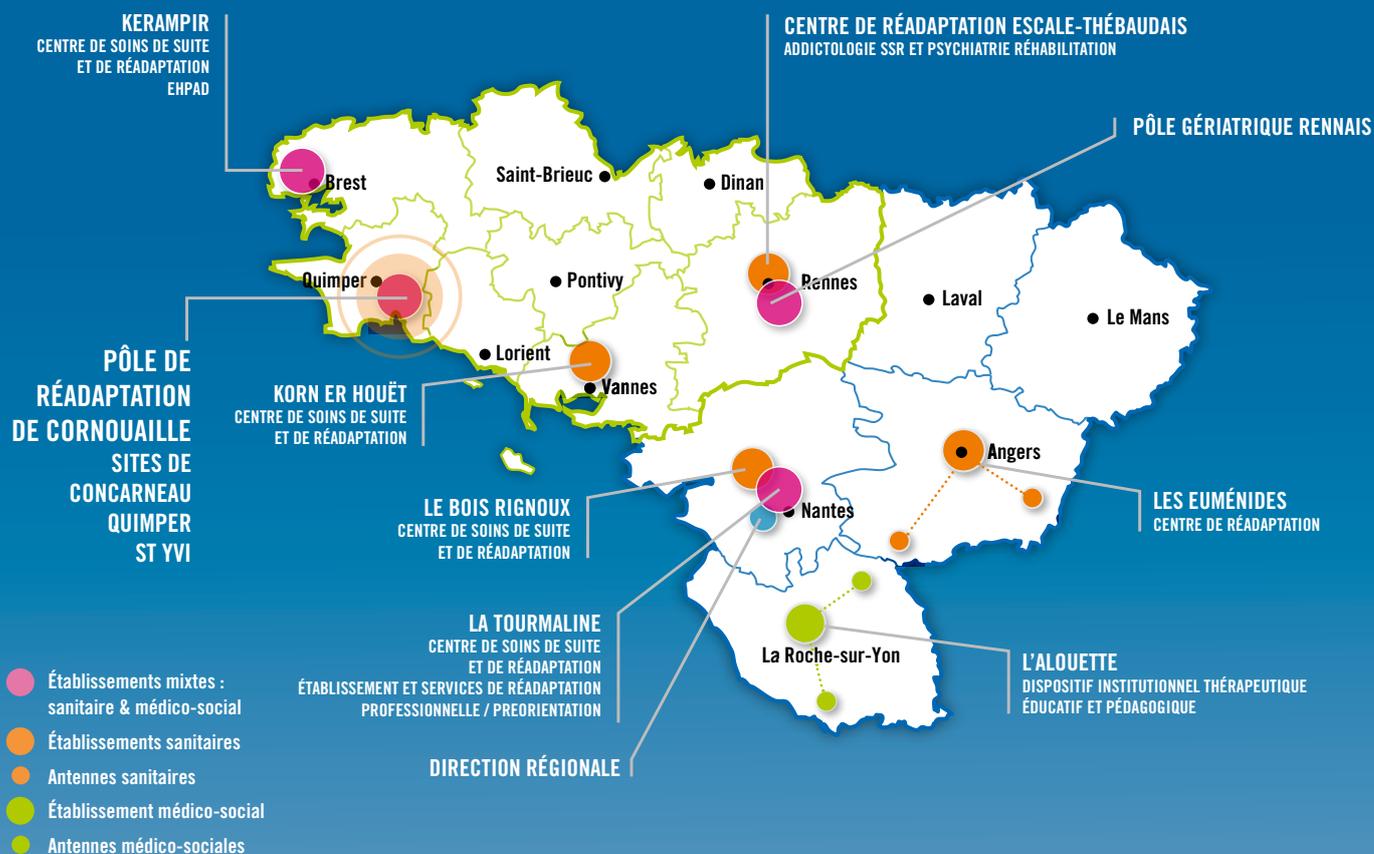
Démarche qualité et sécurité des soins

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 IPAQSS. Ils sont affichés dans nos établissements.

**IPAQSS : Indicateurs Pour l'Amélioration de la Qualité et de la Sécurité des Soins*

Eco Responsable :

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



Conception : Communication - Septembre 2022 - Crédits photos : Sébastien Bégaud, Scorpmedia David Reinhard, Pixabay, Illustrations : Sophie Lamonnier, Freepik / Flaticon.

PÔLE DE RÉADAPTATION DE CORNOUILLE

SITE DE CONCARNEAU

61 Rue de Tregunc
29900 CONCARNEAU

Secrétariat locomoteur, respiratoire et pédiatrique : 02 98 52 68 77

Secrétariat PAPD : 02 98 52 68 29

Secrétariat addictologie : 02 90 94 43 45

SITE DE QUIMPER

14 avenue Yves Thépot
29000 QUIMPER

Secrétariat neurologie : 02 98 52 60 04

Secrétariat locomoteur : 02 98 52 60 05

SITE DE ST YVI

9 route de Kerancolven
29140 SAINT YVI

Accueil : 02 98 52 37 37

Courriel : direction.prc@ugecam.assurance-maladie.fr

www.groupe-ugecam.fr