



LA TOURMALINE

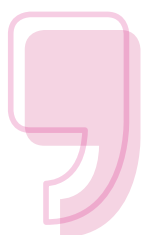
Centre de Réadaptation et de
Rééducation Fonctionnelle



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



La Direction, l'équipe médicale, l'équipe soignante et l'ensemble du personnel du Centre de Réadaptation « La Tourmaline » vous souhaite la bienvenue.

Votre état de santé, dans le cadre d'un parcours de soins, vous conduit à intégrer l'établissement « La Tourmaline », établissement de santé géré par le groupe UGECAM Bretagne Pays de la Loire.

Soyez assuré-e que l'équipe mettra tout en oeuvre pour que votre rétablissement soit le plus rapide et le plus complet.

Chacun s'efforcera d'être à votre écoute, de rendre votre séjour aussi agréable que possible et cherchera, grâce à vos observations, à améliorer la qualité des soins, la qualité des services et la sécurité des soins que vous êtes en droit d'attendre.

Bon séjour.



Élodie Chiron,
Directrice du CRF La Tourmaline

Bienvenue



Présentation de l'établissement

Le Centre La Tourmaline et le Centre Hospitalier de Maubreuil se sont regroupés pour proposer aux patients du territoire de santé une offre de soins diversifiée, performante et complémentaire.

■ **LE CENTRE DE RÉADAPTATION LA TOURMALINE**, Établissement de Santé Privé d'Intérêt Collectif (ESPIC) à but non lucratif, assure des soins médicaux et de réadaptation spécialisés dans les disciplines traitant les affections cardiaques, vasculaires, respiratoires et du système digestif, métabolique et endocrinien (50 lits et 42 places au total) ainsi qu'une activité de réadaptation professionnelle (140 places) pour des personnes en situation de handicap en recherche d'un projet professionnel.



■ **LE CENTRE HOSPITALIER DE RÉADAPTATION DE MAUBREUIL**, établissement public, assure des soins médicaux et de réadaptation spécialisés pour des patients atteints d'affections neurologiques, ORL et de l'appareil locomoteur (59 lits et 41 places).



Chaque établissement conserve son autonomie et son identité mais, pour des raisons d'efficacité, certains services sont mutualisés, notamment le plateau technique, la pharmacie et la restauration.

Le CRF La Tourmaline s'engage à vous fournir une information claire et coordonnée sur les conditions de votre hospitalisation. À cet effet, les représentants des usagers sont associés à la rédaction de ce livret d'accueil.

Sommaire

Mot d'accueil	p 2	Mon séjour	p 8/11	Ma sortie	p 18
Présentation de l'établissement	p 3	La lutte contre la douleur ..	p 12	Me réparer dans l'établissement	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	Le Groupe UGECAM et l'UGECAM Bretagne Pays de la Loire	p 22/23
Mes interlocuteurs	p 6	J'ai la parole	p 16/17		
Ma sécurité	p 7				



Mon admission



« A votre arrivée, le personnel de l'accueil vous assiste dans les démarches administratives relatives à votre séjour. »

Au moment des formalités administratives, indiquez-nous le nom d'une personne à contacter en cas de nécessité.

Documents à fournir :

- votre pièce d'identité,
- votre carte vitale,
- votre carte de mutuelle ou d'assurance complémentaire en cours de validité (ou complémentaire santé solidaire) **(Afin que vos frais d'hospitalisation soient pris en charge)**
- tous les éléments médicaux en votre possession (imagerie, bilan biologique, ordonnances...).

Autres documents à fournir en fonction de votre situation :

- l'attestation d'accident du travail délivrée par votre employeur,
- votre attestation de complémentaire santé solidaire,
- le bulletin d'hospitalisation de votre établissement de provenance si vous venez d'un hôpital ou d'une clinique.

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

Le Centre est un lieu ouvert et, malgré notre vigilance, des vols peuvent se produire dans les locaux ou dans les chambres des patients.

Un coffre est à votre disposition pour y déposer, argent, chèquiers, carte bancaire et objets de valeur. Vous pouvez vous renseigner auprès du secrétariat administratif.

Toutefois, il est conseillé de ne venir qu'avec le strict nécessaire afin de limiter les risques de vols.

L'établissement décline toute responsabilité en cas de perte ou de vol des objets ou valeurs non déposés au coffre (loi n° 92-614 du 06 juillet 1992 « relative à la responsabilité du fait des vols, pertes et détériorations des objets déposés dans les établissements de santé... »).

Les consultations extérieures

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

Si elle est demandée par un médecin de l'établissement, nous organisons cette consultation.

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 à temps complet une somme définie périodiquement par décret ministériel, sauf prise en charge totale ou partielle par un organisme complémentaire.

En **HÔPITAL DE JOUR**, des casiers sécurisés sont à votre disposition.

En **HÔPITAL DE JOUR**, les frais qui vous seront facturés correspondent aux frais d'hospitalisation, généralement pris en charge par l'Assurance Maladie et par votre mutuelle. Le coût de votre hospitalisation de jour se calcule à la séance. La part prise en charge par votre mutuelle s'appelle le ticket modérateur : il vous sera facturé si vous n'êtes pas affilié à une complémentaire santé et si vous n'êtes pas exonéré.

Le transport

Pendant l'hospitalisation, tout transport effectué dans le cadre de votre prise en charge médicale est réalisé par la société avec laquelle l'établissement a signé une convention. Dès votre admission, n'oubliez pas de remettre au médecin responsable tous les rendez-vous de consultations externes programmés antérieurement.

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 particulière ou autres services demandés (télévision, téléphone, repas et/ou lit accompagnant)

Présence confidentielle

Si vous désirez que votre présence dans l'établissement ne soit pas divulguée, signalez le dès votre admission au personnel qui veillera à respecter votre souhait.

Dans ce cas, votre dossier d'admission comportera cette mention qui sera visible par tous les intervenants.

*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 un terrain de stage agréé ; 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.

L'accompagnement social

Le besoin d'accompagnement social est évalué dans le cadre de la prise en charge globale de votre projet thérapeutique. Parlez-en à votre médecin.

Les professionnels participent à votre projet thérapeutique de Soins Médicaux et de Réadaptation (SMR). Ils vous accompagnent pour répondre à l'ensemble de vos besoins tout au long de votre hospitalisation.

Les professionnels médicaux et paramédicaux

Durant votre séjour, une équipe pluridisciplinaire participe, après évaluation médicale, à votre projet de soins personnalisé. Elle est composée de nombreux professionnels :

Agents de services hospitaliers, aides-soignant(e)s, assistante sociale, cadres de santé, coordinatrice des soins, ergothérapeutes, diététicien(ne)s, infirmier(e)s, masseurs-kinésithérapeutes, médecins généralistes, médecins spécialistes (rééducateurs, cardiologues, ORL et pneumologue) neuropsychologue, orthoprothésistes, orthophonistes, pharmaciens, podologues, préparateurs en pharmacie, professeur d'activités physiques adaptées, psychologues.

Comment reconnaître les professionnels ?

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

Tenues professionnelles



Infirmière / infirmier



Aide-soignante / aide-soignant



Médecin, interne, secrétaire médicale, pharmacienne, préparatrice en pharmacie, assistante sociale, psychologue



Agent des services hospitaliers
Agent d'hôtellerie



Kinésithérapeute, ergothérapeute, orthophoniste, orthoprothésiste, neuropsychiatre



Restauration



Service technique



L'établissement met en œuvre les moyens préventifs pour garantir la sécurité des biens et des personnes. Des horaires d'ouverture et de fermeture sont définis, merci d'en prendre connaissance par le biais de l'affichage ou auprès des professionnels. 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...

Sécurité incendie : les consignes à suivre

L'ensemble des bâtiments est équipé d'un système de détection incendie. Des consignes de sécurité sont affichées au dos de chaque porte de chambre. 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 et de vapoter.

Les urgences médicales

La nuit et le week-end, les urgences médicales sont assurées par les médecins du Pôle de Réadaptation Maubreuil & La Tourmaline. Si un problème survient, contactez le service hospitalisation du secteur CV de La Tourmaline au 02 40 38 57 56.

En **HÔPITAL DE JOUR**, Si un problème survient, vous pouvez contacter le service hospitalisation de jour au 02 40 38 59 04.

L'identitovigilance

L'établissement dispose d'une cellule d'identitovigilance pour prévenir les risques d'erreur liés à une mauvaise identification des patients. Elle concourt à une prise en charge sécurisée par la fiabilisation de l'identité du patient : le bon soin au bon patient. Assurez-vous que votre identité soit bien connue des professionnels lors de tout acte vous concernant (soins, restauration, administratif).

Sécuriser votre prise en charge médicamenteuse

Pour assurer la continuité de votre traitement le temps du réapprovisionnement de la pharmacie de l'établissement, veuillez apporter 5 jours de traitements, dans leur conditionnement d'origine.

Merci de ne pas apporter :

- votre pilulier,
- les médicaments réfrigérés (ex : insuline),

Pour information, les traitements non pris en charge par la Sécurité sociale (vitamines, homéopathie...), ne seront pas fournis.

Pour votre sécurité, vos médicaments personnels vous seront retirés pendant le séjour.

Votre traitement habituel peut être modifié par le médecin de l'établissement au cours de votre séjour :

- soit par d'autres médicaments d'efficacité similaire disponibles à la pharmacie,
- soit par des traitements qui lui semblent plus adaptés.

Vous avez la possibilité de solliciter les professionnels de l'établissement pour toutes questions sur votre traitement.

Que se passe-t-il à la sortie ?

Le médecin vous remet une ordonnance correspondant au traitement à suivre jusqu'à modification éventuelle par votre médecin traitant.



Mon séjour



Le trousseau standard

Veillez vous munir :

- de votre linge de toilette,
- de vêtements amples et de chaussures confortables (ex : chaussures de sport) pour les soins de rééducation,
- d'un maillot de bain et d'un bonnet si vous avez une prescription de balnéothérapie (pour les patients en hospitalisation de jour merci d'apporter votre drap de bain personnel).

Le thérapeute se réserve le droit de refuser l'accès à la balnéothérapie si les conditions d'hygiène corporelle ne sont pas respectées (il est obligatoire de prendre une douche savonnée sans maillot de bain). Si vous avez un problème de peau ou d'incontinence, il est nécessaire de le signaler.

L'accès Internet

Un accès Internet est mis à votre disposition dans l'espace loisirs.

L'établissement ne possédant pas de Wifi dans les chambres, il est conseillé de se munir d'une clé Internet ou d'un autre moyen de connexion (type mobile).

L'espace loisirs

L'espace loisirs est accessible de 6h00 à 23h00.

En **HÔPITAL DE JOUR**, des casiers sécurisés sont à votre disposition.

Les chambres

Il existe deux types de chambres :

- les chambres particulières
- les chambres doubles.

Les chambres sont munies de prises téléphoniques et télévision, cabinet de toilette, douche et WC.

Les chambres particulières sont attribuées selon disponibilité. Si vous avez demandé une chambre individuelle, un supplément sera facturé. Il peut être pris en charge totalement ou partiellement par votre mutuelle selon le contrat souscrit. Dans le cas contraire, vous devrez le régler lors de votre départ.

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

La restauration

Pour promouvoir l'équilibre alimentaire, l'établissement propose une cuisine méditerranéenne*.

Le petit déjeuner est servi en chambre.

Le midi, vous déjeunez dans la grande salle de restauration. En hôpital de jour, si vos soins sont répartis sur l'ensemble de la journée, vous pouvez vous restaurer sur place. Vous passez au self entre 11h45 et 13h30. Vous pouvez être accompagné par les soignants (difficulté d'accessibilité, conseils diététiques...).

Le soir, un plateau repas vous est remis en salle de restauration. Les repas sont servis entre 18h45 et 19h15.

Le service en chambre n'est assuré que sur décision médicale en fonction de votre état de santé.

**particulièrement adaptée aux pathologies cardio-neuro-vasculaires, cette alimentation offre un vrai bénéfice santé pour tous. Elle vise notamment à proposer des fruits et légumes à chaque repas, à diminuer la part de graisses saturées au profit des autres types de graisses indispensables à la santé.*

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... Un casque peut être mis à votre disposition, adressez-vous aux aides-soignant-es du service. Une salle de télévision est à votre disposition dans l'espace de loisirs au rez-de-chaussée.



Mon séjour

Le courrier

Le courrier est distribué en chambre du lundi au vendredi. Si vous souhaitez en expédier, veuillez le déposer affranchi à l'accueil.

L'accueil de vos proches

Avec votre accord, votre famille et vos proches ont la possibilité d'être reçus par les médecins. Vous pouvez vous renseigner auprès des cadres de santé.

Un lit accompagnant peut être mis à disposition dans votre chambre après accord du cadre de santé, moyennant un supplément. N'hésitez pas à contacter le personnel qui vous renseignera sur les hôtels à proximité de l'établissement.

Sur réservation, deux accompagnants peuvent déjeuner avec vous. Les tickets sont à retirer au bureau des admissions et à régler 48 heures à l'avance. Au-delà de deux accompagnants, l'accord du cadre de santé est nécessaire. Les accompagnants qui ne souhaitent pas prendre leur repas dans l'établissement n'ont pas accès au self.

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 sont accordées par la Direction après avis favorable du médecin. Le formulaire de demande de sortie doit être complété, signé et remis au plus tard le mercredi soir au personnel soignant. Ces permissions ne doivent pas excéder 48h. Durant ces permissions, vous devez contacter le service dans lequel vous êtes hospitalisé pour toutes questions concernant votre santé.

Les distributeurs

Des distributeurs de boissons fraîches, de boissons chaudes, fruits... sont à votre disposition (emplacements voir page 4). Néanmoins, ils sont à utiliser avec modération afin de respecter votre équilibre alimentaire. Veuillez vous munir d'une carte bancaire ou de monnaie, l'accueil ne disposant pas de liquidité.

Beauté et esthétique

Vous pouvez faire intervenir votre coiffeur, esthéticienne et autres intervenants sur place.

Les coordonnées d'une coiffeuse peuvent vous être communiquées. Adressez-vous aux aide-soignant-e-s du service.

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, ils vous seront facturés.

Merci d'éteindre votre téléphone portable durant les soins, sur le plateau technique et en restauration.

Vos visites

Les visites ont lieu l'après-midi de 13h00 à 20h00 dans le respect des périodes de soins et des consignes suivantes :

- veillez à respecter le repos de vos voisins en évitant les visites en groupe ou 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.



Mon séjour



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.

A votre demande, le cadre de santé peut joindre le représentant de votre culte.

Règlement de fonctionnement

Tous les patients sont soumis au respect du Règlement Intérieur disponible au sein de l'établissement.

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 accord médical préalable de non contre-indication. Les permissions de sortie le week-end peuvent être autorisées dans le cadre du projet de soins. Ces permissions ne doivent pas excéder 48h.
- 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.
- Selon le besoin médical évalué par l'équipe pluridisciplinaire, le médecin peut établir une prescription médicale de transport.
- Il est interdit de fumer et de vapoter 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 :

- respectez les règles d'hygiène (douche quotidienne, douche savonnée avant balnéothérapie, signalement de problèmes de santé avant l'entrée en balnéothérapie),
- lavez-vous systématiquement les mains pour tous les gestes simples de la vie,
- désinfectez-vous régulièrement les mains avec les solutions hydroalcooliques dès que vous entrez et sortez de votre chambre ou des salles de rééducation.

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



Mon séjour

Les associations présentes sur le site

- Association Française des Diabétiques de Loire Atlantique (AFD44)
- Club Coeur et Santé (Nantes Ouest)
- Atout Coeur, Association de maladies cardio-vasculaire de Loire Atlantique (AMCV)
- Association Régionale des Mutilés de la Voix des Pays de la Loire
- Association Vivre Mieux le Lymphoedème (AVML)
- Ligue contre le Cancer
- Association des Insuffisants Respiratoires (J'ad'Air et Bol d'Air)
- Association UFC Que Choisir Nantes
- Union Départementale des Associations Familiales (UDAF)

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 30 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, ambulances...

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

Les promenades

Si vous souhaitez vous promener, un parc est à disposition. Pour votre sécurité, il vous est demandé de rester dans les limites de l'établissement.

Le tabac

En application du Code de la Santé Publique, il est interdit de fumer dans l'enceinte du bâtiment. Des espaces fumeurs sont identifiés dans le parc.

Le Centre est engagé dans une démarche de prévention du tabagisme. Vous pouvez profiter de votre séjour pour envisager un sevrage durable. N'hésitez pas à en parler à l'équipe soignante et médicale.

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



Les espaces verts

Le pôle de réadaptation s'est engagé dans une démarche novatrice dans la gestion des espaces verts qui entourent les bâtiments. Des espaces naturels délimités en prairie sont fauchés une fois par an. Ce partenariat avec un agriculteur valorise ainsi les déchets verts. Cette approche s'inscrit dans le cadre d'une politique de développement durable en concertation avec la commune de Saint Herblain très impliquée dans la gestion naturelle de ses espaces verts.

*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.



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. .

Dans cet établissement, nous nous engageons à prendre en charge votre douleur. Avoir moins mal, ne plus avoir mal, c'est possible. Vous avez peur d'avoir mal...

Prévenir, traiter ou 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 qui vous permettra de nous indiquer « combien » vous avez mal.

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 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, 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 programme annuel de lutte contre les infections liées aux soins de l'établissement et le résultat du tableau de bord sont consultables dans les classeurs d'information.

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, les diététiciennes, 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.

L'éducation thérapeutique

L'éducation thérapeutique vous aide à acquérir ou maintenir les compétences pour gérer au mieux la vie avec votre maladie chronique. Nous vous proposons les programmes et actions d'accompagnement suivants :

- maladie respiratoire chronique
- maladie artérielle*
- lombalgie chronique
- lymphoedème*
- surcharge pondérale
- laryngectomie*
- amputation.

**programme autorisé par l'ARS*

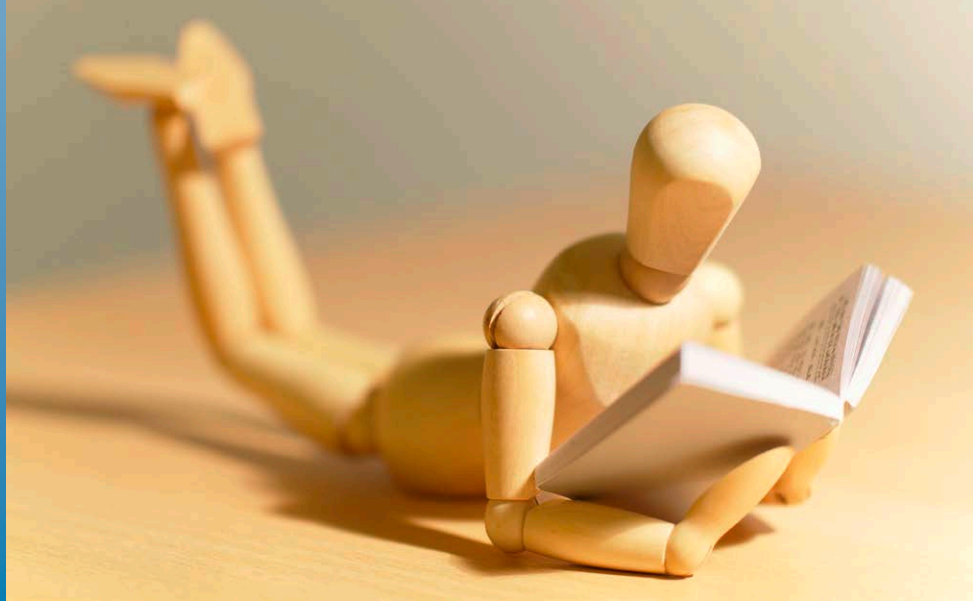
Unité Douleur

Le pôle de réadaptation fonctionnelle participe à la filière de soins de la douleur du territoire en collaboration avec les Centres d'Évaluation et de Traitement de la Douleur (CETD) :

- de l'Hôpital Nord (CHU de Nantes)
- du Centre Catherine de Sienne



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. 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

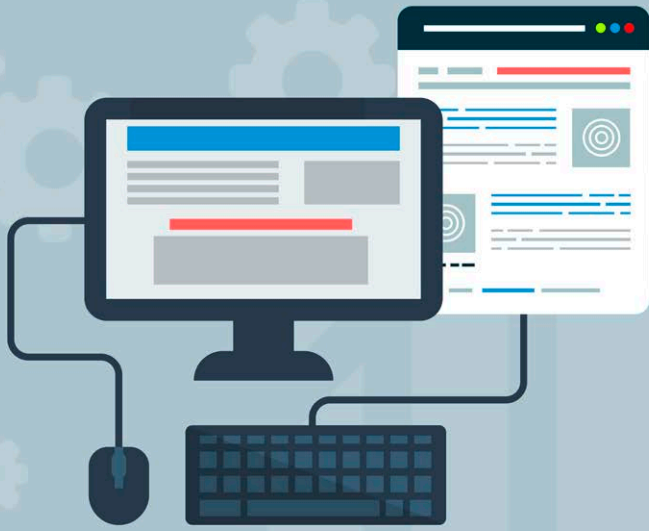
Un dossier médical est constitué au sein de l'établissement. Il comporte toutes les informations de santé vous concernant. Il vous est possible d'accéder à ces informations sur simple demande auprès de la direction. Elles peuvent vous être communiquées soit directement, soit par l'intermédiaire d'un médecin que vous choisissez 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 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 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 de la Direction générale de l'UGECAM. Toutefois, cette autorisation ne décharge le demandeur d'obtenir votre accord express, écrit, pour vous photographier, vous filmer ou vous interviewer. Vous avez le droit d'accepter ou de refuser.

Au sein de cette UGECAM et 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 mineurs et majeurs protégés.

La recherche biomédicale

L'établissement est sollicité pour participer à des Projets Hospitaliers Recherches Cliniques (PHRC). Lorsque de tels projets de recherche clinique sont mis en place, l'accord du patient est nécessaire.

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 29/07/1994 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. Une documentation sur le don d'organes est à votre disposition dans les classeurs d'information. Vous pouvez également consulter le site Internet de l'Agence de la biomédecine :

www.agence-biomedecine.fr



J'ai la parole



Faciliter l'accès aux soins des personnes en situation de handicap

Le référent handicap apporte une réponse aux personnes dont la situation de handicap rend difficile l'accès aux soins. Ce dispositif s'adresse aux personnes résidant à domicile ou en institution, de tout type de handicap et de tout âge.

Qui peut contacter le référent handicap ?

- Le patient
- Le médecin traitant
- Les aidants professionnels ou familiaux
- Les professionnels des établissements sociaux ou médico-sociaux

Les dispositifs de coordination

La mission du référent handicap est de faciliter votre accès aux soins courants, rendu difficile en raison de votre handicap, dans le cadre de :

- consultation avec un médecin de notre établissement,
- préparation et organisation de votre hospitalisation de rééducation au sein de notre établissement.

Contactez le référent handicap :

**referenthandicap-brxtou@
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 propositions ou remarques. C'est pourquoi il est très important, que vous soyez satisfait ou non, de nous en faire part.

La CDU est composée : du représentant légal de l'établissement, d'une personne chargée des relations avec les usagers, de représentants des usagers, de médiateurs médecins ou non médecins.

Le président est élu parmi ces membres, le vice-président est ensuite désigné.

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 par écrit une réclamation ou une plainte au Directeur, représentant légal de l'établissement, ou la communiquer à la personne en charge des relations avec les usagers.

Le référent veillera à ce que votre réclamation ou plainte soit instruite selon les modalités prescrites par le Code de la santé publique¹.

Il fera le lien avec la Commission Des Usagers. Elle 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 actions correctives mises en place en cas d'évènement indésirable grave ainsi que les observations transmises par les responsables d'associations conventionnées intervenants dans l'établissement, sont communiquées et analysées par les 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 CDU (voir p16)
- La personne en charge des relations avec les usagers nommée par la Direction, les différents professionnels ou responsables de service peuvent recueillir vos remarques.
- **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.

- Une urne est à votre disposition à l'accueil : à n'importe quel moment de votre séjour, vous pouvez nous faire part de votre avis par l'intermédiaire des fiches d'observation qui sont recueillies et transmises à la personne en charge des relations avec les usagers qui les présentera à la CDU.

La date de fin de votre hospitalisation sera fixée par le médecin responsable.

Les formalités médicales

Il vous appartiendra de passer au secrétariat médical afin de :

- récupérer vos différents documents de sortie (courrier de sortie, prescriptions médicales, clichés radiographiques...),
- fixer un rendez-vous pour votre suivi à distance, si le médecin vous l'a conseillé.

Pour votre sortie, vous pouvez utiliser les moyens de transport 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.

Les formalités administratives

Il vous appartiendra de passer au bureau des admissions afin de :

- vérifier que votre dossier est complet pour préparer la facturation de votre séjour, et **régler les sommes restant à votre charge (téléphone, télévision...) le cas échéant.**
- récupérer le bulletin de situation.

L'hospitalisation à domicile

L'hospitalisation à domicile (HAD) est une structure de soins alternative à l'hospitalisation. Elle permet d'assurer au domicile du patient des soins médicaux et paramédicaux importants, pour une période limitée mais renouvelable en fonction de l'évolution de son état de santé.

Elle a pour finalité d'éviter ou de raccourcir une hospitalisation en établissement.

Elle se fait sur demande du médecin de l'établissement ou traitant, en accord avec le médecin coordinateur du service d'HAD, si les conditions sont réunies.

**A remettre à un soignant ou au cadre de santé du service.*



Me repérer dans l'établissement

Rez-de-chaussée

ACCUEIL



Ascenseurs



Restauration

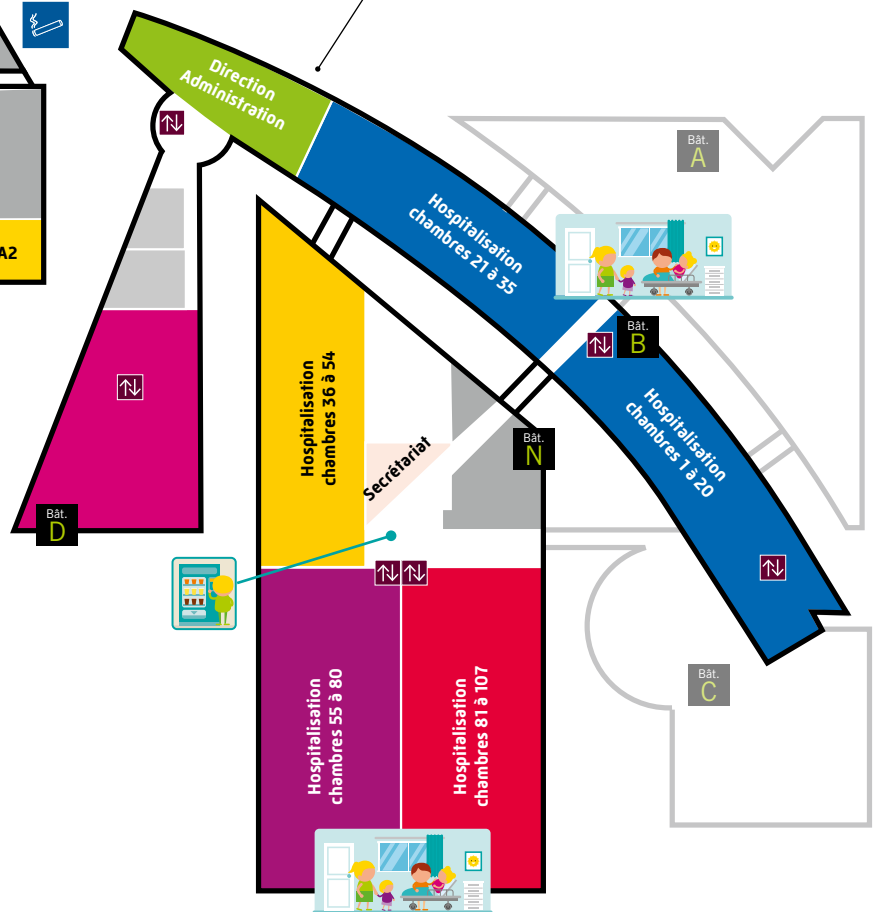


Chambres



Distributeurs

Étage





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.

LE SOIN POUR TOUS

SANS DISCRIMINATION

 GROUPE
UGECAM
Soigner, rééduquer, réinsérer : la santé sans préjugés

ÉGALITÉ

SOLIDARITÉ

PROXIMITÉ



L'UGECAM, un groupe engagé



1^{er} Opérateur privé
à but non lucratif sur le
secteur de la réadaptation
professionnelle des
travailleurs handicapés

13 UGECAM en région

80 structures sanitaires

161 structures
médico-sociales

14 100 professionnels

15 654 lits et places

Un groupe de l'Assurance Maladie

Organisme privé à but non lucratif, le GROUPE UGECAM rassemble 161 structures médico-sociales et 80 structures sanitaires de l'Assurance Maladie.

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 12 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

12 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

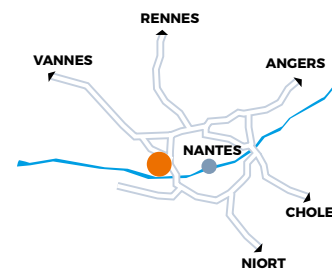
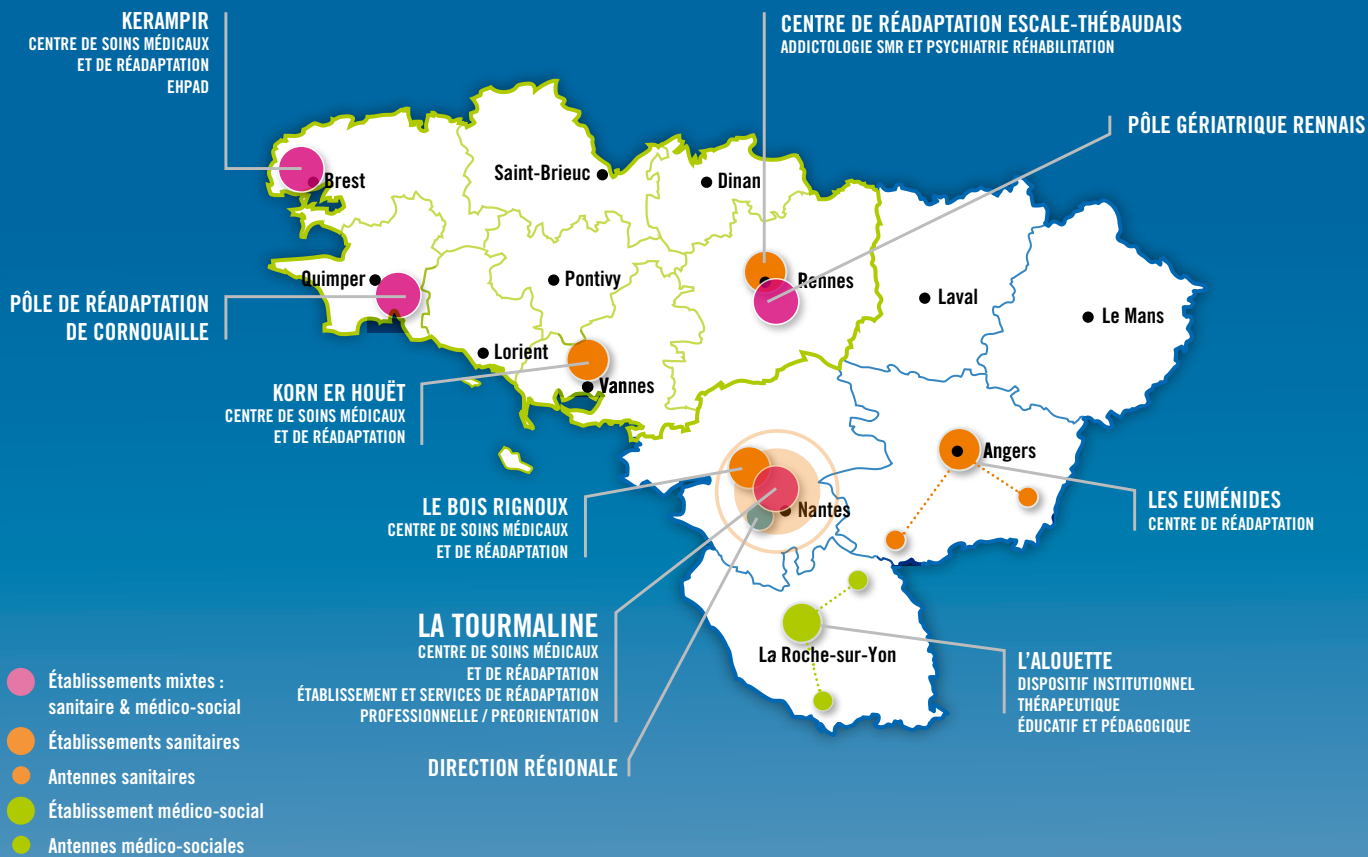
Démarche qualité et sécurité des soins

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 <https://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.



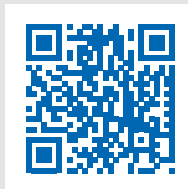
Centre de Réadaptation LA TOURMALINE

31 boulevard Salvador Allende
CS 40249 - 44818 SAINT HERBLAIN CEDEX
Tél. standard général : 02 40 38 59 59
Fax général : 02 40 38 57 52

Suivez-nous

sur  **LinkedIn**

 **Site Web**



[www.groupe-ugecam.fr/
crf-la-tourmaline](http://www.groupe-ugecam.fr/crf-la-tourmaline)