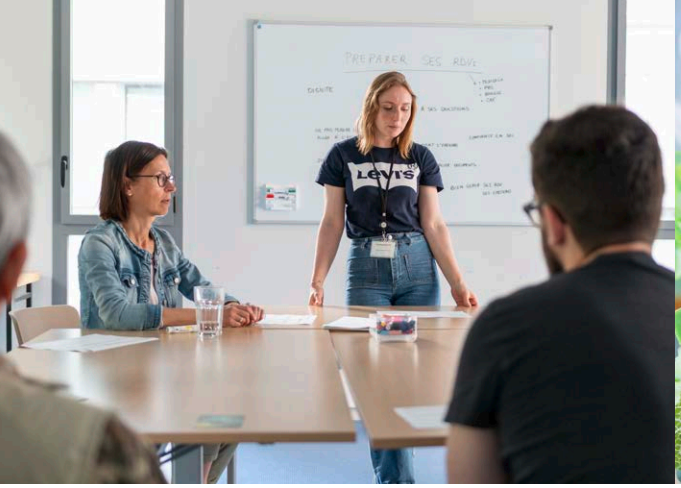
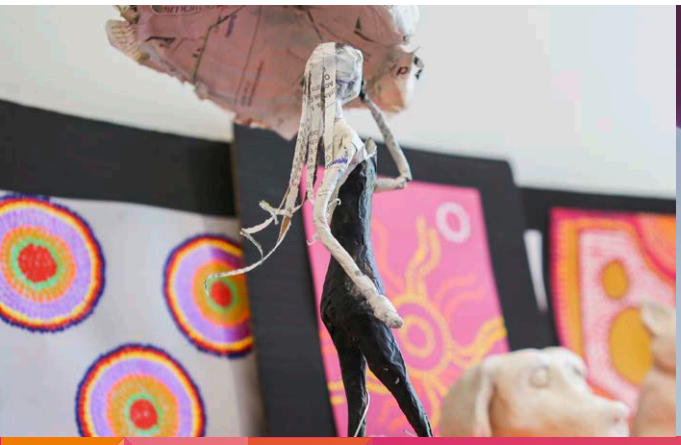


ESCALE-THÉBAUDAIS
Centre de Réadaptation



SERVICE ADDICTOLOGIE SMR
HOSPITALISATION À TEMPS PARTIEL DE JOUR

LIVRET D'ACCUEIL
DU PATIENT

Un établissement de l'UGECAM Bretagne Pays de la Loire

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

Bienvenue

Madame, Monsieur,

L'ensemble du personnel du Centre de Réadaptation Escale Thebaudais vous souhaite la bienvenue.

Vous trouverez dans ce livret d'accueil l'ensemble des informations nécessaires au bon déroulement de votre séjour. Il vous aidera dans vos démarches administratives et vous permettra de

faire connaissance avec L'Escale notre notre Hôpital de jour de SMR (soins médicaux et de réadaptation) en addictologie

Les équipes médicales, ainsi que l'ensemble du personnel soignant, administratif et technique mettent leurs compétences à votre service afin de vous offrir les meilleures qualités des soins et conditions d'hospitalisation.

Nous sommes très attentifs à votre satisfaction, c'est pourquoi je vous invite à compléter le questionnaire remis à la fin de votre séjour, et à faire part de vos remarques et suggestions éventuelles. Vous contribuez ainsi à l'amélioration de nos prestations dans le cadre de notre démarche qualité à votre service.

Très bon séjour.

Bien cordialement,

La directrice,
Catherine Deshoux

Présentation de l'établissement

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

Vous êtes actuellement pris en charge dans le service Escale addictologie SMR en hôpital de jour. Ce service s'adresse aux personnes ayant effectué un ou plusieurs sevrage(s) simple(s) et/ou complexe(s) aux substances psychoactives et ayant besoin de prolonger leur démarche de soins.

La prise en charge vise à consolider l'abstinence, prévenir la rechute et les risques liés à la consommation. Elle s'articule autour de trois axes :

- Médical
- Psychothérapeutique
- Réadaptation sociale

Sommaire

Mot d'accueil ..... p 2
Présentation de l'établissement ..... p 3
Mon admission ..... p 4
A mon arrivée ..... p 5
Mes interlocuteurs ..... p 6
Ma sécurité ..... p 7
Mon séjour en hospitalisation à temps partiel ..... p 8 à 9
La lutte contre la douleur ..... p 10
L'établissement est vigilant ..... p 11
Mieux connaître Mes droits ..... p 12 à 13
J'ai la parole ..... p 14 à 15
Ma sortie ..... p 16
Charte de la personne hospitalisée ..... p 17
L'UGECAM, un groupe engagé ..... p 18
L'UGECAM Bretagne Pays de la Loire ..... p 19

Mon admission

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

Horaires d'accueil

Le service est ouvert
du lundi au vendredi
de 9h00 à 12h00
et de 13h45 à 17h00.

Personne de confiance

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

Documents à fournir:

- Dossier de demande d'admission
- Lettre de motivation
- Pièce d'identité
- Carte vitale / Attestation d'assurance maladie de moins de 2 mois
- Carte de mutuelle à jour / complémentaire santé solidaire

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

Un service public pour gérer sa santé

L'équipe de soin va alimenter et pourra consulter votre dossier médical partagé intégré à ***« Mon espace santé »*** (DMP) dans le cadre de votre prise en charge, sauf en cas d'opposition de votre part.

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

Bien identifié·e, bien soigné·e.

Depuis le 1er 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

A votre arrivée vous pouvez déposer vos effets personnels dans les casiers prévus à cet usage le temps de votre présence à l'hôpital de jour. La responsabilité de l'établissement ne peut pas être engagée en cas de perte ou de vol d'un objet qui n'aurait pas été rangé.

Tarif journalier

Le tarif journalier est fixé annuellement par arrêté de l'Agence Régionale de Santé. Ce document est affiché dans le hall d'entrée.

Les frais de votre séjour sont pris en charge pour tout ou partie par votre caisse d'assurance maladie. Vos droits de base Sécurité Sociale doivent être ouverts durant le séjour. La partie restante peut être prise en charge par votre mutuelle.

Pour plus d'informations concernant le montant des consultations, du règlement des frais de séjour, ou de transport sanitaire vous pouvez vous adresser au secrétariat.

La non divulgation de présence

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

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

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

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

Mes interlocuteurs

Comment reconnaître les professionnels ?

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

L'ensemble des professionnels du service participent au suivi et à la réalisation de votre projet thérapeutique et sont disponibles pour répondre à vos besoins le temps de votre hospitalisation.

Les professionnels de santé

L'équipe médicale et paramédicale est composée de :

- 2 médecins addictologues (dont 1 titulaire d'une capacité en médecine sportive),
- 1 cadre de santé,
- 1 ergothérapeute
- 3 infirmier·ières diplômé·es d'état titulaires d'un DU en addictologie
- 1 psychologue.

Ils animent des temps d'ateliers thérapeutiques collectifs. Ils vous reçoivent également sur des temps de suivi individuels.

L'accompagnement social

Une assistante de service social est présente au sein de l'établissement afin de vous accompagner dans vos démarches sociales et professionnelles.

Elle mène également des ateliers thérapeutiques sur des thématiques en lien avec la réadaptation sociale.

Les professionnels administratifs

L'équipe administrative est composée d'une directrice, d'une assistante administrative/information médicale, d'une assistante budgétaire et comptable.

Les professionnels techniques

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

Les étudiants et stagiaires

L'Escale accueille des étudiants et des stagiaires dans le domaine de la santé, du social, et de l'administratif. Ces derniers peuvent être amenés à participer à votre accompagnement dans le respect de la confidentialité et avec votre accord.

Ma sécurité

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

Les consignes générales

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

Sachez qu'il est notamment interdit de :

- pénétrer dans les locaux réservés aux professionnels de l'établissement : salle de soins, vestiaires, locaux techniques,cuisine, etc.
- d'apporter de l'alcool ou d'autres substances psycho-actives dans la structure.

Sécurité incendie : les consignes à suivre

L'ensemble du bâtiment est équipé d'un système de détection incendie. Ne pas gêner le fonctionnement des portes coupe feux. Si vous découvrez un début d'incendie ou un phénomène pouvant provoquer un incendie, gardez votre calme, prévenez le personnel, et respectez bien les indications qui vous seront données.

Les urgences médicales

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

Mon séjour en hospitalisation à temps partiel

Mon hospitalisation

Un projet de soins personnalisé est construit avec chaque patient. Il donne lieu à un planning d'hospitalisation avec un accueil en demi-journée ou à la journée plusieurs jours par semaine.

Organisation d'une demi-journée d'hospitalisation au sein de l'établissement :

- Temps d'accueil individuel (médecin, infirmier, psychologue, assistante de service social).
- 1er atelier thérapeutique
- Pause
- 2e atelier thérapeutique
- Entretien individuel / synthèse

Prise en charge individuelle

Au cours de votre hospitalisation sont prévus des consultations avec les médecins et les infirmiers, des temps d'entretien avec le psychologue et l'assistante de service social.

Des synthèses pluridisciplinaires individuelles auront lieu au cours de votre séjour.

Référent professionnel

En complémentarité du médecin, un référent soignant est attribué à chaque patient. Son rôle est de suivre la mise en œuvre du projet de soins personnalisé pour la durée de l'hospitalisation.

L'entourage et les proches

A votre demande des temps d'accueil et d'échanges avec vos proches peuvent être organisés au sein de l'établissement.

Mon séjour en hospitalisation à temps partiel

Ateliers thérapeutiques collectifs

Les ateliers thérapeutiques suivent les trois axes de la prise en charge : médicale, psychothérapeutique et réadaptation sociale. Ils sont thématisés de la manière suivante :

MÉDICAL

- Addiction
- Éducation à la santé
- Activité Physique adaptée

PSYCHOTHÉRAPEUTIQUE

- Prendre soin de soi (corps, gestion des émotions)
- Groupes de paroles

RÉADAPTATION SOCIALE

- Savoir habiter
- Vie quotidienne et citoyenne
- L'emploi
- Le numérique
- Pratiques artistiques

Certains ateliers thérapeutiques peuvent se dérouler à l'extérieur de l'établissement sur la journée.

Pour les activités physiques adaptées il est préférable d'avoir une tenue vestimentaire adéquate.

Les associations d'usagers

Les coordonnées des associations d'usagers sont à votre disposition dans le hall d'entrée. Si vous le souhaitez vous pouvez les contacter afin de demander un temps d'échange avec des membres de ces associations.

Les animaux*

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

Les règles de vie

Le respect des horaires est essentiel. En cas de retard vous ne pourrez pas rejoindre les ateliers en cours. Si vous avez un contretemps vous devez prévenir de votre absence. Les temps de groupe sont des temps d'écoute et d'échange qui se font dans le respect de l'autre. Chacun doit s'engager dans cette démarche bienveillante. Le prosélytisme religieux et politique n'est pas admis.

En intégrant l'hôpital de jour, vous vous engagez dans un programme de soins pour la prise en charge des conduites addictives. Cela implique que vous participiez à nos activités en étant à distance de l'alcool ou toutes autres drogues. Si votre comportement au sein de établissement n'est pas adapté l'accès pourra vous en être refusé.

Le règlement intérieur est consultable à l'accueil de l'établissement.

Le tabac

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

Des espaces fumeurs sont identifiés.

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

La cigarette électronique est interdite dans les espaces communs.

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

La lutte contre la douleur

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

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

Le CLUD

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

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

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

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

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

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

Prévenir

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

Traiter et soulager

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

Vous avez mal… Votre douleur, parlons-en

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

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

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

L'établissement est vigilant

La prévention des infections associées aux soins

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

Les vigilances sanitaires

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

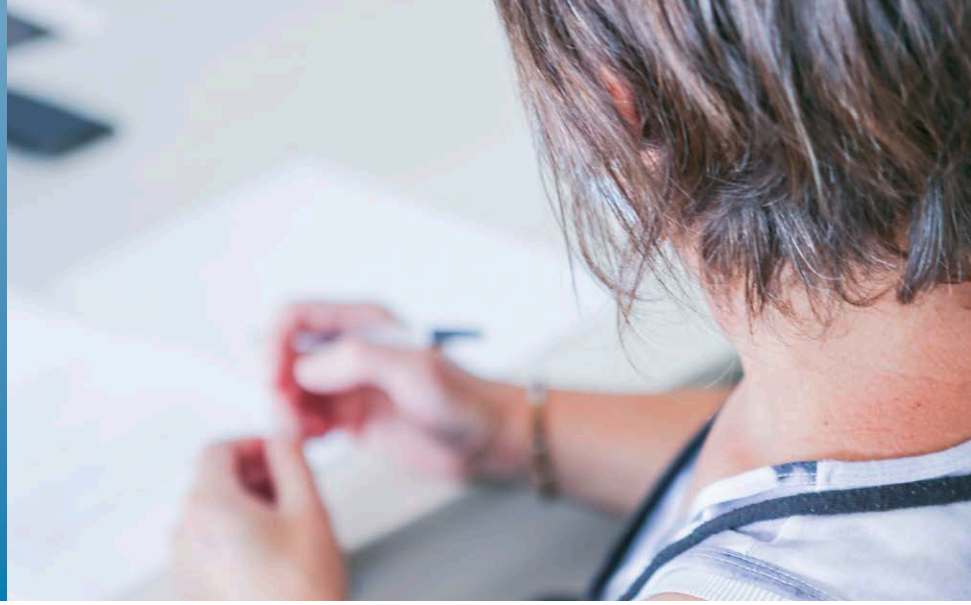
Le don d'organes

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

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

Vous pouvez également consulter le site Internet de l'Agence de la biomédecine :
www.agence-biomedecine.fr

Mieux connaître mes droits



Les directives anticipées

Toute personne majeure peut, si elle le souhaite, rédiger des directives anticipées pour le cas où, en fin de vie, elle serait hors d'état d'exprimer sa volonté. Ces directives indiquent ses souhaits concernant les conditions de limitation ou d'arrêt de traitement. Elles seront consultées préalablement à la décision médicale et leur contenu prévaut sur tout autre avis non médical. Elles peuvent être à tout moment modifiées ou annulées. Si vous souhaitez que vos directives soient prises en compte, sachez les rendre accessibles au médecin qui vous prendra en charge au sein de l'établissement : confiez-les lui ou signalez leur existence et indiquez les coordonnées de la personne à laquelle vous les avez confiées. Si vous souhaitez en savoir plus sur les directives anticipées, parlez en aux professionnels.

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

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

La personne de confiance

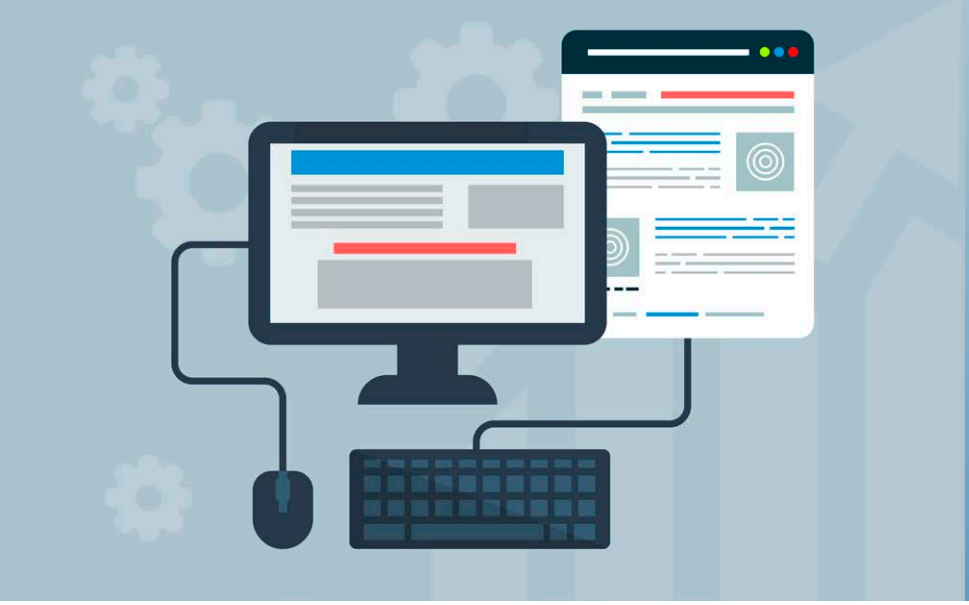
Pendant votre séjour, vous pouvez désigner, dès l'admission par écrit, une personne de votre entourage en qui vous avez toute confiance, pour vous accompagner tout au long des soins et des décisions à prendre. Cette personne, que l'établissement considérera comme votre « personne de confiance », sera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

Votre droit d'accès au dossier médical

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

Votre dossier médical est conservé pendant vingt ans à compter de la date de votre dernier séjour ou de votre dernière consultation externe.
Si vous souhaitez en savoir plus sur les règles d'accessibilité à votre dossier médical, parlez-en aux professionnels.

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



Mieux connaître mes droits

Informatique et liberté*

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

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

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

Conformément à cette loi, vous disposez des droits suivants :

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

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

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

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

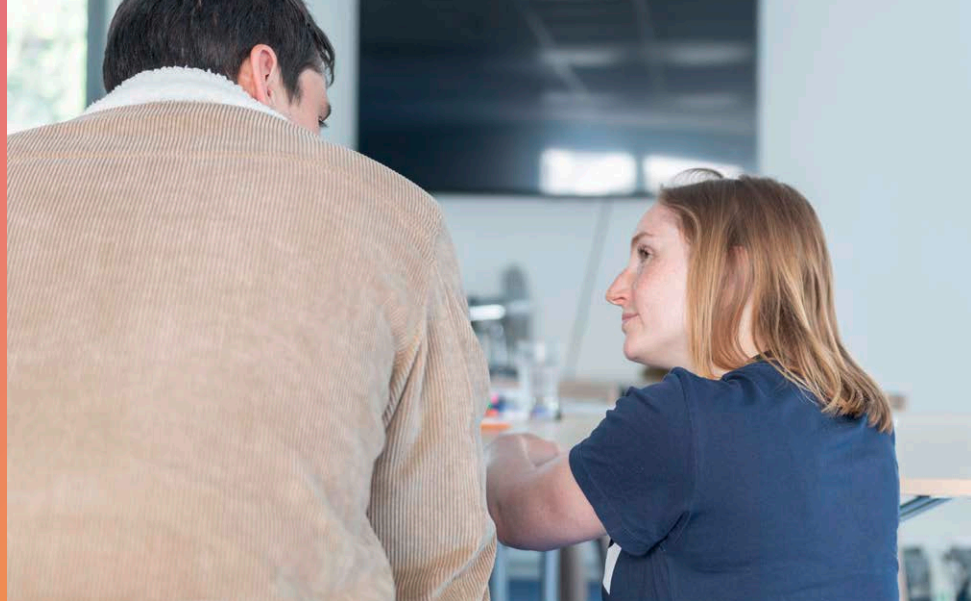
Au sein de cette Ugecam et de cet établissement, il arrive aussi que nous souhaitions vous filmer, photographier, enregistrer ou interviewer par nous-même ou par un intermédiaire, à des fins institutionnelles et non commerciales. Dans tous les cas, votre autorisation écrite et signée sera demandée. Vous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

Le statut des majeurs protégés

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

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

J'ai la parole



Le médiateur

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

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

Pour tout renseignement appelez le 02 99 56 67 82

La commission des usagers (CDU)

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

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

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

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

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

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

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

[1] Cf. articles R. 1112-91 à R. 1112-94

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

[3] La liste des membres de la CDU est disponible sur le panneau d'affichage de l'accueil .

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)

Si vous êtes victime d'un Événement Indésirable lié aux Soins (EIS), vous avez la possibilité de le déclarer sur le portail gouvernemental suivant : **https://signalement.social-sante.gouv.fr,** où une place est réservée pour les déclarations de particuliers.

Ma sortie

Votre avis nous intéresse

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

- Contacter la CDU (Commission Des Usagers, voir p14)
- 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.

**A remettre à l'accueil, à l'équipe soignante ou à laisser dans votre chambre. Les résultats des enquêtes de satisfaction sont disponibles à l'accueil.*

Fin de l'hospitalisation

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

Les formalités médicales

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

Les formalités administratives

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

Liberté • Égalité • Fraternité
RÉPUBLIQUE FRANÇAISE
Ministère de la Santé et des Solidarités

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.

Éditions Scom 06042 - Direction de l'hospitalisation et de l'organisation des soins - Direction générale de la santé - Avril 2006

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

L'UGECAM, un groupe engagé

1er Opérateur privé à but non lucratif

13 UGECAM en région

81 structures sanitaires

169 structures médico-sociales

15 316 professionnels

15 654 lits et places

Un groupe de l'Assurance Maladie

Organisme privé à but non lucratif, le GROUPE UGECAM rassemble 169 structures médico-sociales et 81 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 pour les professionnels du secteur sanitaire et médico-social
- attentif et réactif pour répondre aux besoins spécifiques dans les territoires de santé
- porteur de valeurs qui conjuguent l'humanisme et la recherche d'excellence
- ambitieux, capable d'audace et d'initiatives novatrices

12 établissements sanitaires et médico-sociaux

1531 lits et places

1500 salariés

100 métiers différents

**Chiffres 2025*

Président du Conseil :
Claude Jolly

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 1er janvier 2010, les établissements ont pour obligation de mettre à disposition des patients les résultats des indicateurs IQSS. Ils sont affichés dans nos établissements.

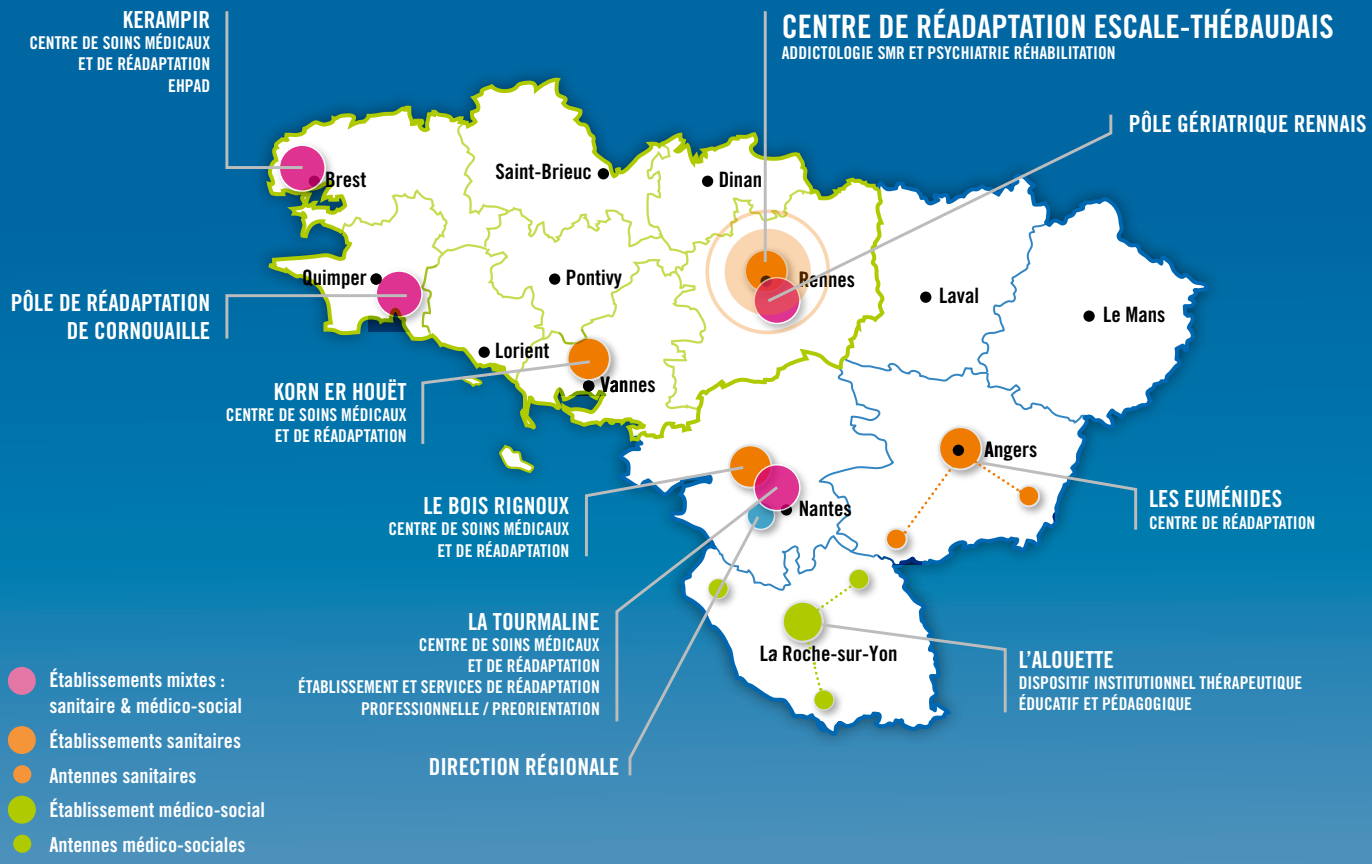
**IQSS : Indicateurs de la Qualité et de la Sécurité des Soins*

Eco Responsable :

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

Les établissements de l'UGECAM Bretagne Pays de la Loire

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



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

CENTRE DE RÉADAPTATION ESCALE-THÉBAUDAIS
Escale service addictologie SMR

49, boulevard Oscar Leroux
35 200 RENNES
Accueil principal : 02 99 50 49 93
Hôpital de jour : 02 99 59 67 82
Fax : 02 99 59 70 73

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

Suivez-nous sur LinkedIn Site Web

https://www.groupe-ugecam.fr/centre-de-readaptation-escale-thebaudais

Un groupe de l'Assurance Maladie • Dernière mise à jour : 07 juillet 2026 • Réf. 4.1.ENR.1.1.1 V4