LES EUMÉNIDES
Centre de Réadaptation

LIVRET D'ACCUEIL
DU PATIENT

Un établissement de l'UGECAM Bretagne Pays de la Loire

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

Madame, Monsieur,

L'ensemble du personnel du Centre de Réadaptation Les Euménides vous souhaite la bienvenue.

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. La direction, les équipes médicales et soignantes et l'ensemble du personnel, associés dans une démarche institutionnelle d'amélioration continue de la qualité et de sécurité des soins, sont à votre service.

Notre priorité est votre santé. Soyez assuré·e que tous les professionnels de l'établissement seront mobilisés 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.

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 et la qualité des services.

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 remettre au secrétariat administratif 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.

Bien cordialement,

Le directeur,
Thierry BLANC

Bien venue

Présentation de l'établissement

Le Centre Les Euménides est un Établissement Sanitaire Privé d'Interêt Collectif (ESPIC) à but non lucratif accueillant des personnes adultes. Il assure une activité de soins avant un retour à domicile ou en structure d'hébergement.

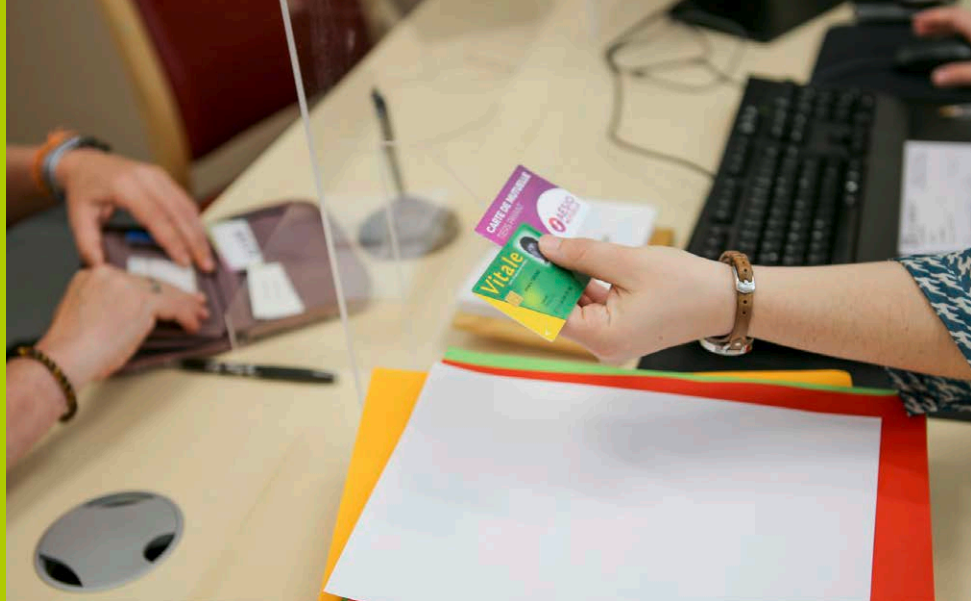
L'établissement dispose de soins médicaux et de réadaptation :

- Polyvalents en hospitalisation à temps complet
- Spécialisé en oncologie en hospitalisation à temps complet
- Spécialisé dans les conduites addictives en hospitalisation à temps complet et en hospitalisation de jour
- Spécialisés dans les troubles cognitifs liés à l'usage de l'alcool en hospitalisation à temps complet

Sommaire

Mot d'accueil ..... p 2
Présentation de l'établissement ..... p 3
Mon admission ..... p 4
Mon arrivée ..... p 5
Mes interlocuteurs ..... p 6
Ma sécurité ..... p 7
Mon séjour ..... p 8 à 10
Me repérer dans l'établissement ..... p 11
La lutte contre la douleur .. p 12
L'établissement est vigilant ..... p 13
Mieux connaître mes droits ..... p 14 à 15
J'ai la parole ..... p 16 à 17
Ma sortie ..... p 18
Le bon soin au bon patient p 19
Charte de la personne hospitalisée ..... p 20
L'UGECAM, un groupe engagé ..... p 22
L'UGECAM Bretagne Pays de la Loire ..... p 23

Mon admission



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

Horaires d'accueil

Le secrétariat est ouvert et assure une permanence téléphonique du lundi au vendredi de 8h45 à 17h30.

Personne à prévenir

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

Documents à fournir :

- votre pièce d'identité,
- votre carte vitale,
- votre carte de régime complémentaire : mutuelle ou complémentaire santé solidaire en cours de validité.

Vous remettrez tout document nécessaire à la continuité de votre prise en charge.

Les médicaments à votre disposition et les ordonnances seront remis à l'équipe soignante. Les médicaments ne sont pas à apporter, l'établissement fourni les traitements nécessaires tout au long de votre séjour.

MON ESPACE SANTÉ

Un service public pour gérer sa santé

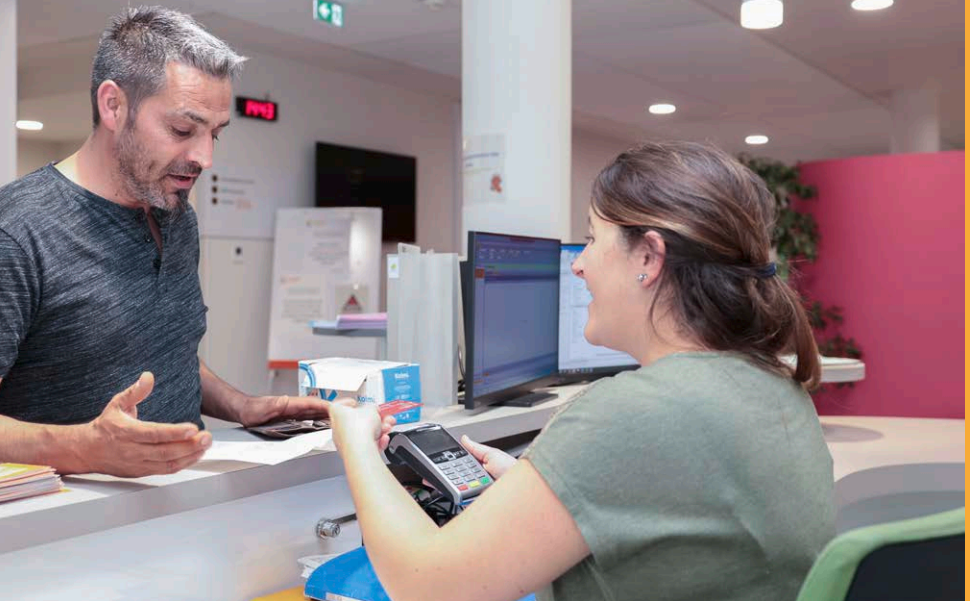
L'équipe de soin va alimenter et pourra consulter votre dossier médical partagé intégré à ***« Mon espace santé »*** (DMP) dans le cadre de votre prise en charge, sauf en cas d'opposition de votre part.

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
ins
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

Les frais de séjour*

Le service admission vous donnera toutes les explications quant aux frais que vous aurez à supporter, selon votre situation. N'hésitez pas à vous faire préciser, dès l'entrée, la part éventuelle des frais qui resterait à votre charge selon la prise en charge de votre organisme.

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 par décret ministériel, sauf prise en charge totale ou partielle par un organisme complémentaire

Le transport

Pour tout examen médical réalisé en lien avec l'hospitalisation, le transport est organisé par l'établissement. L'utilisation d'un véhicule personnel est aussi possible. Pour tout autre motif, vos déplacements sont à votre charge.

Lors de votre sortie définitive, le transport (ambulance, taxi...) est à vos frais avec possibilité de prise en charge par votre organisme de sécurité sociale sur prescription du médecin de l'établissement.

Le dépôt d'objets de valeur

N'apportez que des objets strictement utiles à votre hospitalisation. Conservez un minimum d'argent et d'objets de valeurs auprès de vous. Il est possible d'effectuer des dépôts et retraits numéraires au coffre de l'établissement du lundi au vendredi. Des conseils et recommandations pourront être donnés par l'équipe. La responsabilité de l'établissement ne peut être engagée en cas de disparition des effets et biens que vous auriez conservés.

Présence confidentielle

Vous pouvez demander que votre présence dans l'établissement ne soit mentionnée à aucun tiers, signalez-le lors de votre admission.

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 transmise sur votre présence au sein de l'établissement.

**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 accueille des stagiaires dans le domaine de la santé. Ces stagiaires peuvent être amenés à participer à votre accompagnement dans le respect de la confidentialité. Vous pouvez vous y opposer.

L'accompagnement social

L'assistant·e social·e peut vous accompagner dans vos démarches d'accès aux droits (santé, aides à domicile, logement, emploi…) afin d'organiser au mieux votre sortie.

Une équipe médico-psycho-sociale est à votre disposition pour vous accompagner dans le projet personnalisé de soins et répondre à vos besoins durant votre séjour.

Les professionnels médicaux et paramédicaux

L'équipe pluridisciplinaire est composée de : aides médico-psychologiques, aide-soignant·es, agents de service hospitalier et hôtelier, assistant·e social·e, art thérapeutes, cadre de santé, diététicien·ne, ergothérapeutes, infirmier·ières, infirmier·ière coordinatrice, masseur-kinésithérapeute, médecins, neuropsychologue, enseignant d'activités physiques adaptées, psychologues, secrétaires médical·es...

Les professionnel·les administratif·tives et logistiques

Le personnel administratif est composé de secrétaires administratif·tives, d'un responsable logistique, d'une assistante en ressources humaines, d'une coordinatrice des agents de service hospitalier et hôtelier, d'une directrice adjointe et d'un directeur.

Le technicien de maintenance collabore activement aux soins et au confort en assurant l'entretien et la maintenance des locaux.

Comment reconnaître les professionnels ?

Chacun de vos interlocuteurs porte un badge qui vous permettra de l'identifier. Pour des questions d'organisation, il n'est pas possible de choisir son ou ses thérapeutes.

Ma sécurité

L'établissement met en oeuvre 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 recommandé d'éviter tout comportement susceptible de perturber la bonne marche de l'établissement. En cas de manquement grave au bon fonctionnement de l'établissement, de mise en danger d'autres patients ou du personnel par des actes ou des comportements incompatibles avec les normes de sécurité et le respect d'autrui, une interruption du séjour immédiate peut être décidée par le directeur ou son représentant (cadre d'astreinte).

Le bon soin, au bon patient

Être bien identifié garantit le bon soin, au bon moment, au bon patient. Pour votre sécurité, lors de votre admission, vous devrez présenter une pièce d'identité et serez pris en photo. Tout au long de votre séjour, vous déclinerez votre identité à la demande des professionnels et/ou porterez un bracelet d'identification.

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 les consignes affichées derrière la porte de votre chambre et les indications qui vous sont donnéees.

Respectez impérativement les interdictions de fumer.

Il est interdit :

- d'utiliser des bougies et autres appareils à flamme nue,
- de se servir d'appareils électriques personnels sans autorisation.
- de fumer dans l'établissement

Les urgences médicales

Chaque chambre est équipée d'un système d'appel.

La nuit, les week-end et jours fériés, les urgences médicales sont assurées par le personnel médical d'astreinte.

Votre 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. Ils vous seront retirés pendant le séjour puis remis à la sortie à la condition qu'ils soient prescris par le médecin de l'établissement sur l'ordonnance de sortie.
- 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 devrez 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.

Mon séjour

Le trousseau standard

L'établissement fournit uniquement draps et couvertures. Il vous appartient de venir avec votre trousseau personnel, un nécessaire de toilette.

Le téléphone

A votre demande et dès votre arrivée, une ligne peut vous être ouverte selon les tarifs affichés à l'accueil. Elle vous permet de recevoir et de passer des communications dans la limite d'un plafond. Au-delà, de celle-ci, vous devez régler la première facture et demander la prolongation de votre ligne téléphonique. Merci de ne pas utiliser votre téléphone portable durant les soins. Celui-ci est interdit pendant les ateliers.

Les chambres

L'établissement dispose de chambres doubles et particulières. Dès votre admission, un badge ou une clé de chambre vous est remis(e). Il/Elle devra être restitué(e) à l'accueil lors de votre départ.

Signalez tout incident que vous pourriez constater afin que nous puissions intervenir dans les meilleurs délais.

La restauration

Un plateau repas vous sera servi en chambre ou en salle à manger si vous êtes accueilli.e sur le secteur addictologie.

A l'occasion de votre premier repas, une place vous sera attribuée. Nous vous prions de conserver celle-ci ou d'aviser le personnel du désir d'être placé·e à une autre table.

Tout régime alimentaire fera l'objet d'une prescription médicale.

La télévision

Vous avez la possibilité de louer une télévision selon les tarifs affichés à l'accueil. Plusieurs espaces collectifs de détente, équipés d'un téléviseur, sont à votre disposition. Signalez-nous tout mauvais fonctionnement. Pensez à réduire le son de l'appareil, à un niveau acceptable pour vos voisins, surtout après 22h00.

Dans les chambres doubles, nous fournissons des casques afin de préserver le repos de chacun.

Mon séjour

Les visites

Vous pouvez recevoir votre famille et vos amis chaque jour de 14h00 à 19h00 en dehors des temps d'atelier. Nous invitons les visiteurs à respecter les temps de soins et de repas. Pour connaître les modalités relatives au repas accompagnant, le coût et les disponibilités, adressez-vous à l'accueil avant la date souhaitée.

Les médecins peuvent recevoir les familles. Veuillez vous adresser au secrétariat médical.

Les permissions de sortie

Les demandes sont à formuler auprès des soignants au moins 72 heures à l'avance pour les permissions du week-end. Les permissions ne peuvent excéder une nuit hors de l'établissement. Au-delà, il s'agit d'une sortie définitive.

Le courrier

Le courrier qui vous est destiné vous sera remis chaque matin, à l'accueil ou sera porté dans votre chambre.

Au cas où un colis vous est livré, il vous sera demandé de l'ouvrir.

Les associations dans l'établissement

Les coordonnées d'associations de représentants d'usagers (*« UFC Que Choisir »*, *« Fédération Nationale des Associations de Retraités »*, *« Addiction Alcool Vie Libre »*, *« Les Alcooliques Anonymes »*, *« Entraid'Addict »*, et *« JALMALV »*) sont affichées sur les différents affichages dynamiques dans l'établissement.

Espaces de convivialité

Vous avez accès à des espaces de convivialité comprenant TV, bibliothèque, billard américain et « baby foot ». Des distributeurs de nourriture et de boissons sont également à votre disposition. Nous vous invitons néanmoins à respecter le régime alimentaire qui vous a été prescrit.

Les cultes

L'établissement respecte vos opinions et vos croyances. Si vous souhaitez rencontrer un représentant de votre culte, vous pouvez le contacter directement selon les coordonnées à demander au secrétariat administratif.

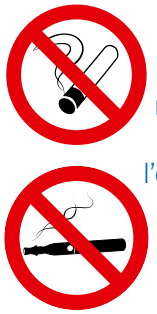
La libre pratique* du culte est garantie tant que l'expression des convictions religieuses ne porte pas atteinte à :

- 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.*

Mon séjour

Le tabac



En application du Code de la Santé Publique et du décret n° 2006-1386 du 15/11/2006 il est interdit de fumer dans l'enceinte du bâtiment. L'usage du tabac est toléré dans des espaces extérieurs identifiés. En tant que structure de santé, l'établissement est engagé dans le cadre de la prévention du tabagisme, l'équipe peut vous apporter tout soutien et information dans cette démarche.

Les parkings

Les places de parking étant réservées aux visiteurs, aux patients de l'hôpital de jour des Euménides comme à ceux des Capucins et aux professionnels des deux sites, il est demandé aux patients de l'hospitalisation complète de ne pas y stationner leur véhicule.

Dans ce cas, merci de vous stationner à l'extérieur de l'enceinte de l'établissement (parking longues durées à proximité) ou à vous faire accompagner par l'un de vos proches. L'établissement est également à 3 min à pieds de l'arrêt de Tramway Capucins, ligne A et de l'arrêt de bus Capucins, ligne 8.

Merci de respecter les emplacements réservés aux personnes à mobilité réduite.

L'établissement dégage toute responsabilité en cas de vol, perte ou détérioration (loi du 6/07/92). Aussi, veillez à ne rien laisser de visible dans votre véhicule.

Les animaux

Les animaux[1] sont interdits dans l'enceinte de l'établissement, à l'exception des chiens guides d'aveugles.

Les règles de vie et le règlement intérieur

Afin de préserver et respecter les libertés et la quiétude de chacun, usez avec discrétion des appareils de radio, de télévision ou autres appareils sonores, des téléphones portables et particulièrement après 22h00.

Lors de l'entretien des chambres, il est demandé de faciliter et de respecter le travail des agents en rangeant sa chambre. Il vous est également demandé de respecter la propreté des lieux et notamment d'utiliser les corbeilles à déchets et les boîtes à sable destinées à recevoir les mégots.

Ne conservez pas de denrées périssables dans votre chambre.

Il est strictement interdit :

- d'introduire ou de consommer de l'alcool, ainsi que toute substance illicite.
- d'installer des appareils électriques dans les chambres.
- de vous introduire dans les locaux privés de l'établissement.
- de sortir en dehors des limites de l'établissement sans autorisation préalable.

Respectez le matériel et les locaux mis à votre disposition, et les mesures de sécurité affichées.

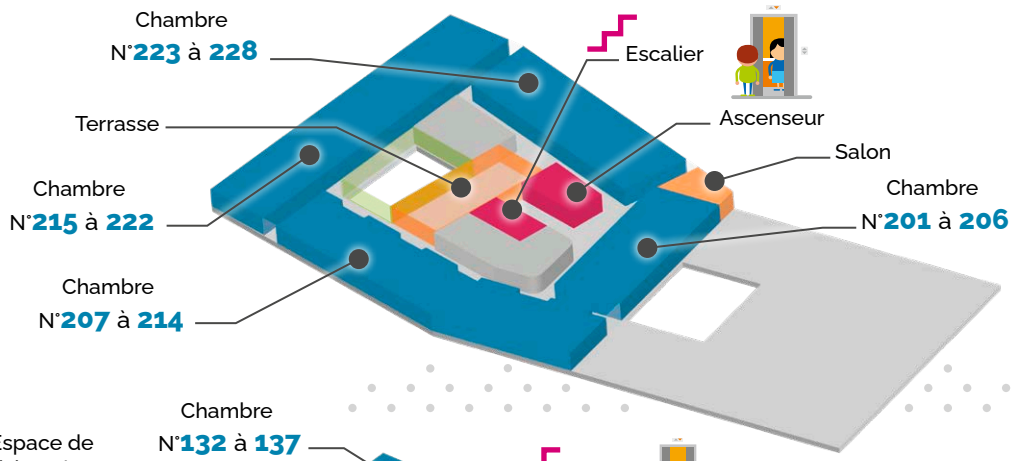
L'établissement est régi par un règlement intérieur. Nous vous invitons à en prendre connaissance et à le respecter. Il peut être consulté sur demande à l'accueil et dans chaque unité d'hospitalisation. Le non respect de cette règle peut faire l'objet de mesures disciplinaires.

[1]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.

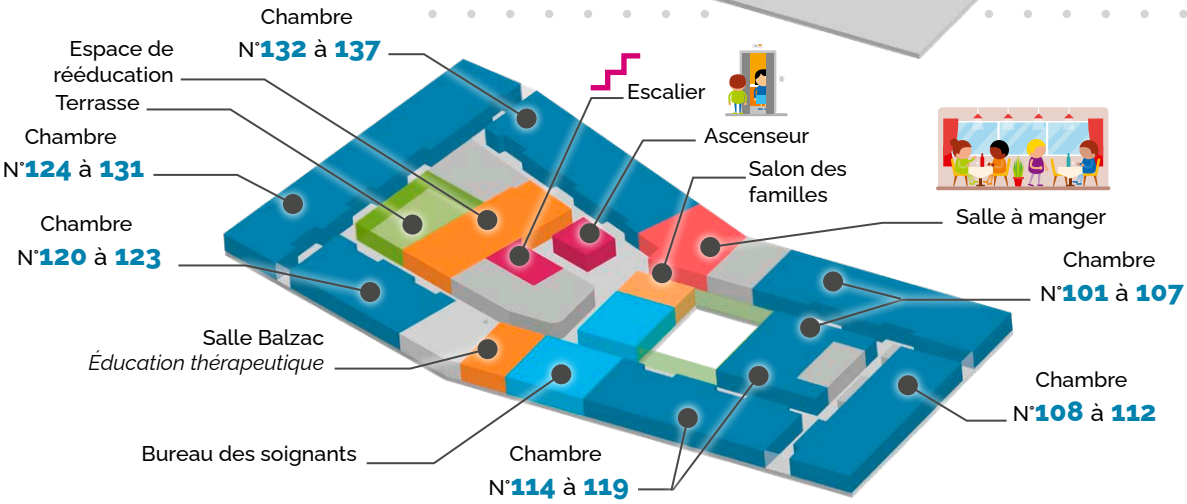
[2]Circulaire N°DHOS/G/2005/57 du 2 février 2005 relatif à la laïcité dans les établissements de santé.

Me repérer dans l'établissement

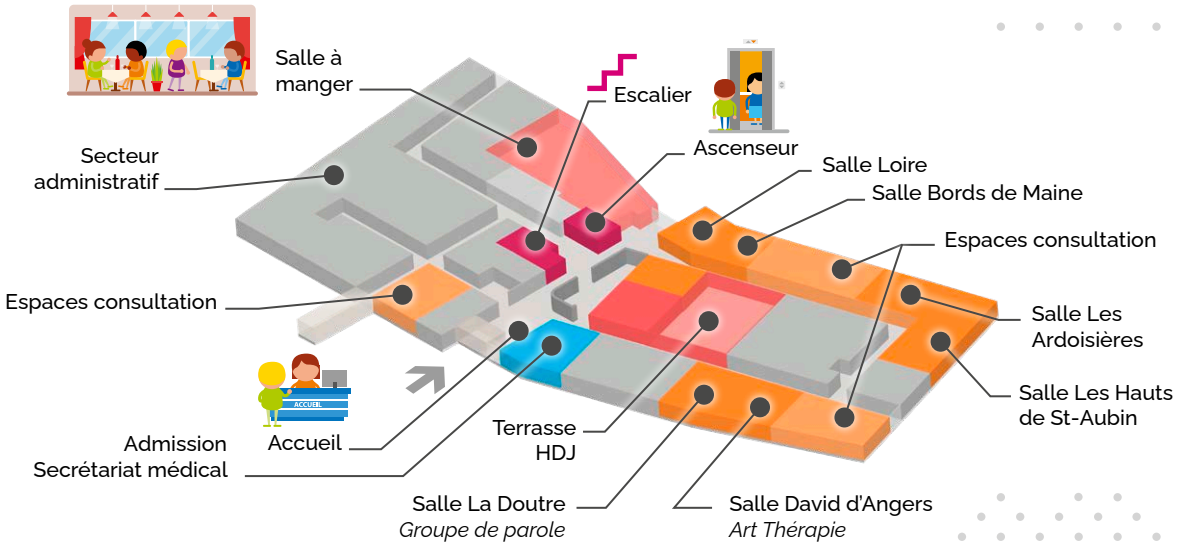
Niveau 2



Niveau 1



RDC



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.

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…
- Les douleurs psychologiques et neurologiques

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 : son type, son intensité, sa localisation, sa temporalité. Selon cette évaluation, un traitement médicamenteux ou non vous sera proposé. Votre douleur sera réévaluée régulièrement et le traitement adapté si besoin.

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

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

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

L'établissement est vigilant

La prévention des infections associées aux soins

L'établissement est adhérent à un réseau de lutte contre les infections nosocomiales (Anjelin). Une Équipe Opérationnelle en Hygiène Hospitalière (EOHH) établit annuellement, dans un souci d'amélioration continue de la qualité, un programme de surveillance, de prévention et de dépistage des infections nosocomiales. Elle 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 de ces actions menées 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 présentées et validées par la commission médicale d'établissement et sont consultables sur les panneaux d'affichage.

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 et les soignants travaillent en lien avec l'équipe de restauration des Capucins (qui fournit les repas), en suivant les recommandations nationales et 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

Les programmes d'éducation thérapeutique vous aident à acquérir ou maintenir les compétences pour gérer au mieux la vie avec votre maladie chronique.

Les professionnels de santé vous accompagnent pour vous proposer un programme le mieux adapté à vos besoins

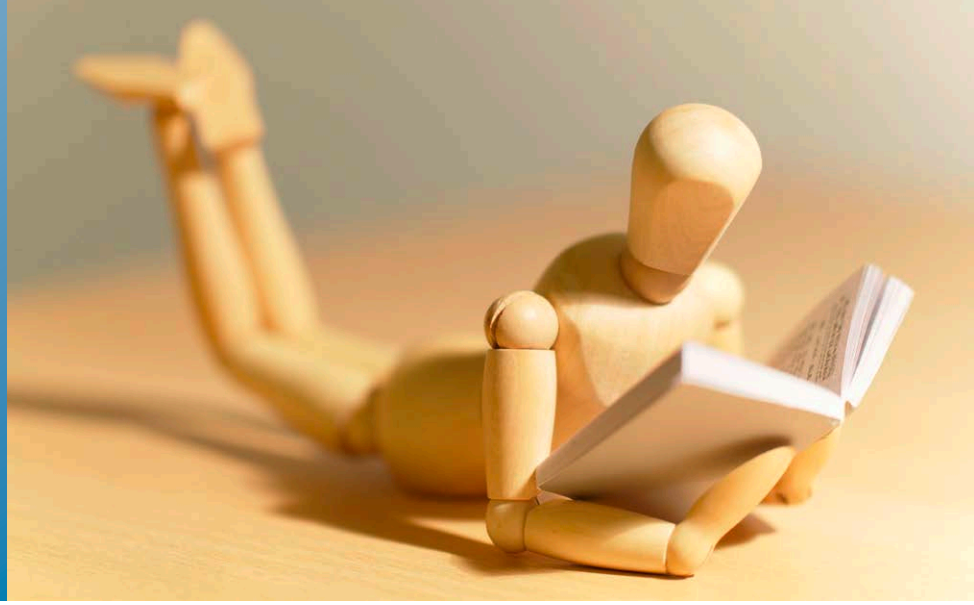
Vidéo surveillance

Pour votre sécurité, celle des visiteurs et celle des professionnels, un système de vidéo surveillance est installé dans l'établissement.

Les images sont conservées pendant un mois et peuvent être visionnées, en cas d'incident par le personnel habilité de l'établissement et par les forces de l'ordre. Pour toute information sur ce dispositif, vous pouvez contacter le délégué à la Protection des Données UGECAM en écrivant à **dpo-ugecam-brpl@assurance-maladie.fr** ou à la Direction de l'établissement :

M. Le Directeur
Les Euménides
45 bd Jean Sauvage
49055 ANGERS Cédex 02

Mieux connaître mes droits



Projet de soins

Vous avez le droit de refuser un soin et pouvez participer à l'élaboration de votre projet de soins. Les soignants rechercheront votre participation ainsi que votre consentement libre et éclairé pour le valider.

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 et/ou être accompagné pour les écrire, 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.

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

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. 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

Le statut des majeurs protégés

L'établissement applique la réglementation en vigueur concernant le statut des 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.

J'ai la parole

Le médiateur

Le médiateur, saisi par la Direction 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.

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.

Outre les médiateurs, la CDU se compose du directeur de l'établissement et de trois représentants des usagers.

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 à la Direction de l'établissement ou la communiquer au responsable des usagers. Renseignez-vous auprès du secrétariat administratif.

La Direction de l'établissement 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). 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 résultats des enquêtes de satisfaction patients sont communiqués aux membres de la Commission des Usagers[2].

Les représentants des Usagers sont à votre écoute pour vous aider dans vos démarches.

Vous pouvez les joindre par courriel :

ru.eumenides@ugecam.assurance-maladie.fr

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

[2]La liste des membres de la CDU est disponible en annexe.

J'ai la parole

L'expression de la plainte

Tout usager d'un établissement de santé doit être mis 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.

(cf. articles R. 1112-92 du Code de la santé publique)

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)

Durant votre séjour, vous pouvez effectuer une réclamation au cadre de santé ou à un membre de l'équipe. Votre réclamation orale sera tracée dans votre dossier patient informatisé. Elle sera traitée au sein de l'instance Copil Qualité et CDU.

En cas de plainte, vous pouvez écrire à l'un des médiateurs de la Commission des Usagers (CDU) ou au représentant légal de l'établissement :
M. le Directeur du Centre de Réadaptation Les Euménides
45 boulevard Jean Sauvage
CS 60028 49055 ANGERS CEDEX 02

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 peut être recueilli par oral ou par écrit par tout professionnel. Au moment de votre sortie, l'équipe, vous invitera à répondre à un questionnaire de satisfaction sur l'ensemble de votre prise en charge.
Celui-ci peut être rempli de façon anonyme et déposé dans la boîte installée à cet effet, près de l'accueil.

Scannez-moi

Pour accéder et répondre au questionnaire en ligne.

Votre sortie fait l'objet d'une décision médicale. Elle sera préparée en amont avec vous et l'ensemble de l'équipe.

Les formalités médicales

Pour votre sortie, il vous sera remis tout document nécessaire à la poursuite de vos soins : ordonnances de sortie, rendez-vous à venir… Il sera déposé sur votre Espace Santé le compte-rendu d'hospitalisation et l'ordonnance de sortie. Le compte-rendu d'hospitalisation sera également transmis au médecin qui vous suit habituellement. Si vous ne souhaitez pas que ce compte rendu apparaisse dans votre Espace Santé, merci d'en informer le secrétariat administratif.

Les formalités administratives

Il vous est demandé de libérer votre chambre pour 10h00, de passer à l'accueil pour régler les frais éventuels et de remettre votre badge ou clé de chambre et télécommande. Le secrétariat vous délivrera un bulletin de situation.

Le médecin peut estimer nécessaire de prescrire, selon votre état de santé, un retour à votre domicile en ambulance. Une prescription médicale de transport vous sera remise afin d'obtenir le remboursement par votre organisme d'assurance maladie. Le choix de la société d'ambulance vous appartient.

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.

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

1 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.

2 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.

3 **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.

4 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.

5 **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.

6 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.

7 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.

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

9 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.

10 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.

11 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 Sicom 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.

LE SOIN POUR TOUS

SANS DISCRIMINATION

GROUPE UGECAM

Soigner, rééduquer, réinsérer : la santé sans préjugés

ÉGALITÉ
SOLIDARITÉ
PROXIMITÉ

agencecarrement.com Crédits photos : Fotolia

L'UGECAM, un groupe engagé

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

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 **https://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.

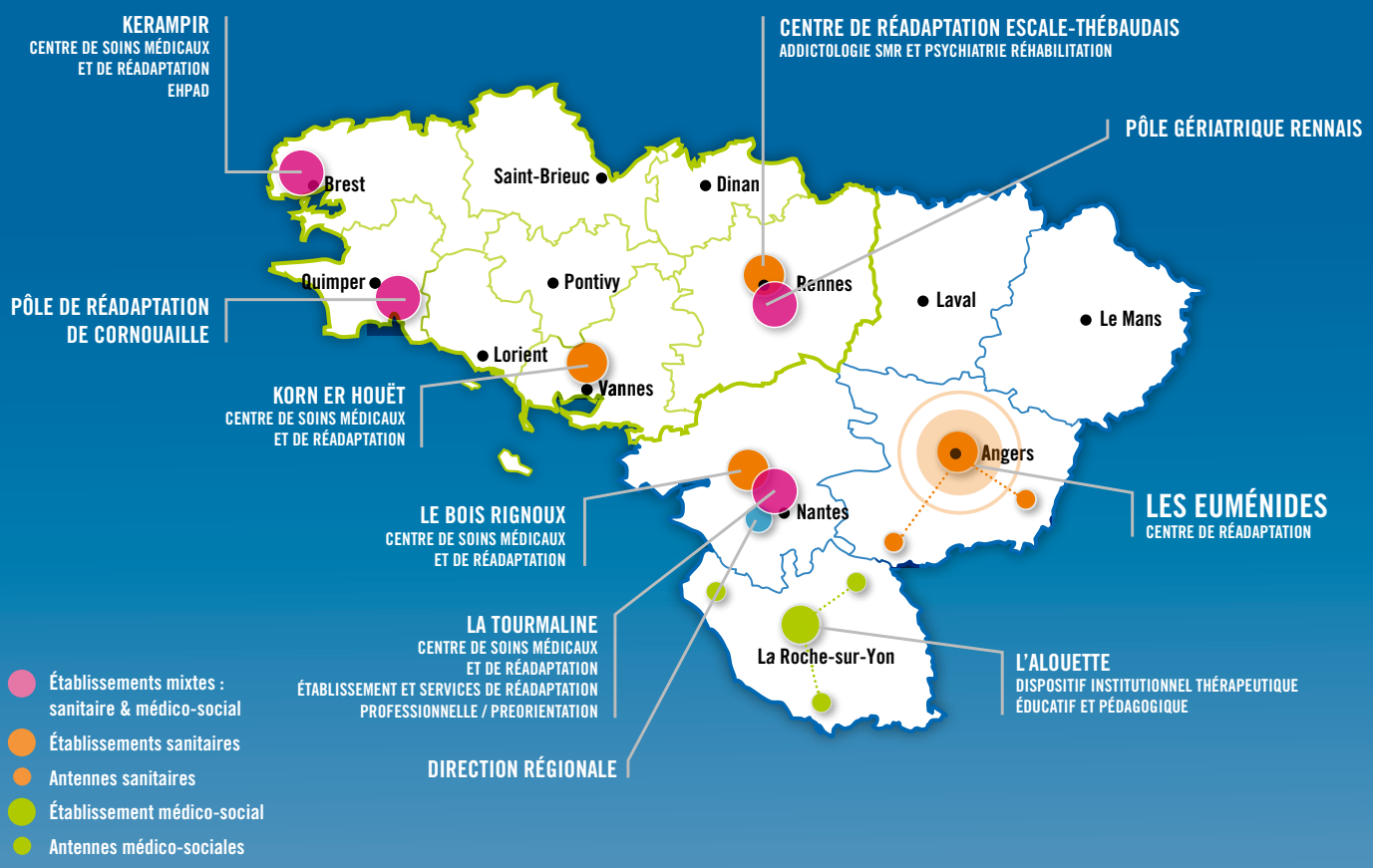
**IQSS : Indicateurs de la Qualité et de la Sécurité des Soins*

Eco Responsable :

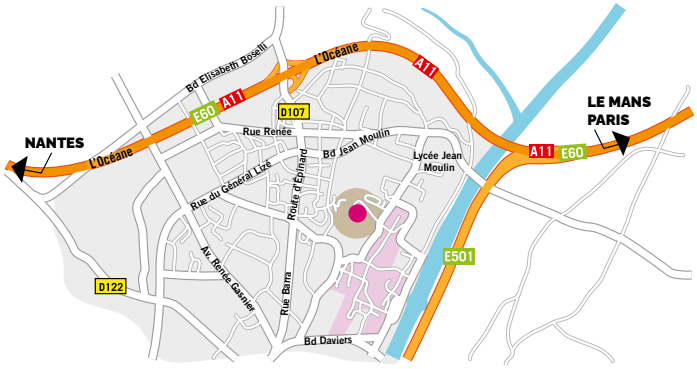
L'UGECAM est engagé dans une démarche de développement durable.

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 : Sébastien Bégaud - Crédits photos : Sébastien Bégaud, Scorpmedia David Reinhard, Pixabay. Illustrations : Freepik / Flaticon.



Centre de Réadaptation LES EUMÉNIDES

45 BOULEVARD JEAN SAUVAGE CS 60028
49055 ANGERS CEDEX 02
Tél. : 02 52 09 22 04
CHOLET : 07 62 70 24 34
direction.eumenides@ugecam.assurance-maladie.fr

Adresse mail réservée aux documents à caractère médical et autres documents confidentiels :
sec-medical.eumenides@ugecam-brpl.mssante.fr

Un groupe de l'Assurance Maladie - Dernière mise à jour : 07 juillet 2026

Suivez-nous

sur LinkedIn Site Web

https://www.groupe-ugecam.fr/centre-de-readaptation-les-eumenides