KERAMPIR
Centre de Soins Médicaux
et 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 Kerampir vous souhaite la bienvenue.

Ce livret est conçu pour vous faciliter le séjour : il vous permet de mieux appréhender le fonctionnement de nos services, de prendre connaissance de l'organisation de votre séjour et des prestations mises à votre disposition.

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.

L'objectif de l'établissement est de dispenser les soins nécessaires à votre rétablissement, à votre confort et de mettre en oeuvre tous les moyens visant à préparer votre retour à domicile.

Il vous sera prodigué des soins de qualité tout en rendant votre séjour confortable, prenant en compte votre projet thérapeutique et en veillant au respect de votre dignité, de votre citoyenneté, de votre intimité, de vos croyances et de votre liberté.

Le directeur d'établissement

Marc Bermond Gonnet

Bienvenue

Présentation de l'établissement

Établissement privé à but non lucratif géré par l'UGECAM Bretagne Pays de la Loire (Union pour la Gestion des Établissements des Caisses d'Assurance Maladie), le centre Kerampir remplit deux missions :

L'hébergement de personnes âgées dépendantes

La résidence dispose de 81 chambres individuelles réparties sur 3 niveaux.

La résidence accueille des personnes de plus de 60 ans.

Les soins médicaux et de réadaptation

Le centre accueille et accompagne des patients en hospitalisation à temps complet (50 lits) pour leur permettre de recouvrer une autonomie.

Le Centre de soins médicaux et de réadaptation Kerampir est situé dans un parc de sept hectares.

Au niveau du hall d'accueil (niveau 2), vous trouverez le pôle administratif, le secrétariat médical, le bureau du cadre de santé, le poste de soins infirmiers, une cafétéria, un salon de coiffure, ainsi qu'un distributeur de boissons et de friandises.

Chaque étage dispose d'un bureau pour les aides-soignant·es, et d'un salon dans lequel patients et familles peuvent se réunir.

Sommaire

Mot d'accueil ..... p 2

Présentation de l'établissement ..... p 3

Mon admission ..... p 4

Mes interlocuteurs..... p 5/6

Ma sécurité ..... p 7

Mon séjour ..... p 8/10

Me répérer dans l'établissement ..... p 11

Mieux connaître mes droits ..... p 12/13

J'ai la parole..... p 14/15

L'établissement est vigilant ..... p 16/17

La lutte contre la douleur .. p 18

Ma sortie..... p 19

Charte des droits et libertés de la personne hospitalisée ... p 20

Le Groupe UGECAM et l'UGECAM Bretagne Pays de la Loire..... p 23

Mon admission

Les demandes d'admissions sont validées par les médecins et le cadre de santé sous délégation du directeur.

Les admissions ont systématiquement lieu l'après-midi.

Présence confidentielle

Si vous souhaitez que votre présence dans l'établissement ne soit pas divulguée, vous pouvez le signaler lors de votre arrivée au secrétariat médical.

Ou, vous pouvez uniquement vous opposer à l'affichage de votre nom sur la porte de votre chambre.

Dès votre arrivée, la secrétaire médicale réalise le recueil des données administratives au bureau d'accueil. Toutefois, si elle n'est pas disponible, ou si votre état de santé ne le permet pas, le recueil des données peut s'effectuer dans votre chambre.

Un·e aide-soignant·e vous accompagne dans votre chambre et vous informe sur le fonctionnement du service. Votre dossier de soins sera complété par un·e infirmier·ière et une évaluation de l'autonomie dans les actes de la vie quotidienne sera effectuée.

Le médecin effectue la première visite le jour de votre entrée afin de réaliser un premier bilan.

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)***

Horaires bureau des admissions :

- du lundi au vendredi de 8h45 à 17h30

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.

Mes interlocuteurs

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

L'équipe médicale et paramédicale

Le médecin réalise les actes médicaux et rédige les prescriptions médicales. Il vous donne des indications relatives à votre état de santé. Une astreinte médicale est assurée 24h/24 et 7j/7. Durant votre séjour, il vous est possible de prendre rendez-vous avec le médecin en prenant contact avec le secrétariat médical.

Le pharmacien est chargé de la sécurité du circuit du médicament. Il est également responsable de la gestion des alertes auprès de l'ANSM (Agence Nationale de Sécurité du Médicament).

Le cadre de santé est responsable de l'organisation et de la qualité des soins. Il fait la liaison entre le médecin, l'équipe soignante et vous.

Les masseurs-kinésithérapeutes effectuent les soins prescrits de rééducation physique.

L'équipe soignante

Infirmier·ières, aides-soignant·es et agents de services hospitaliers assurent vos soins et votre bien-être au quotidien.

La psychologue intervient auprès des patients et des familles dans le cadre du projet thérapeutique.

L'ergothérapeute intervient tout au long du processus de rééducation, de réadaptation, et de réinsertion des patients. L'ergothérapie sollicite les fonctions déficitaires et les capacités résiduelles des personnes traitées pour leur permettre de maintenir, récupérer ou acquérir la meilleure autonomie individuelle et sociale.

La diététicienne vous aide à adapter votre régime alimentaire à votre état de santé, sur prescription médicale.

L'assistante sociale vous accompagne dans vos démarches administratives. Durant votre séjour, vous pouvez prendre directement rendez-vous avec elle.

Le service social,

si vous le souhaitez, peut :

- faciliter votre retour à domicile en vous assistant dans les démarches pour mettre en place différents services de soutien à domicile dont vous auriez besoin (aide-ménagère, portage de repas, infirmière, télé sécurité, tierce personne),
- vous informer sur les aides existantes auxquelles vous pouvez prétendre,
- vous orienter dans votre choix d'une structure de vie adaptée à vos besoins, en tenant compte de vos souhaits et de votre état de dépendance.

Echanges sécurisés,

Pour information, il n'est pas recommandé d'utiliser une messagerie non sécurisée pour échanger des données de santé avec l'équipe médicale.

Mes interlocuteurs

Les étudiants et stagiaires

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

Comment reconnaître les professionnels ?

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

L'équipe entretien et restauration

L'équipe cuisine prépare les repas sur place et assure le service. L'équipe restauration/entretien assure le service des repas et est chargée de l'entretien des parties communes ainsi que des chambres.

L'équipe maintenance

Elle assure la maintenance préventive et curative, ainsi que la logistique.

L'équipe administrative

Elle est composée du directeur, de l'adjointe de direction, de l'assistante ressources humaines, du comptable, d'une secrétaire d'accueil, des secrétaires médicales et de la responsable qualité. Le secrétariat médical (bureau des admissions) est chargé des formalités d'admission, de facturation et de sortie. Il est également chargé de la gestion de votre dossier médical.

Ma sécurité

L'établissement met en œuvre les moyens préventifs afin de garantir la sécurité des biens et des personnes. En respectant les consignes qui vous sont communiquées, vous contribuerez, vous aussi, à la prévention des risques dans l'établissement.

Les consignes générales

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

L'établissement ferme ses portes à 21 heures tous les soirs. Sauf circonstances exceptionnelles, il est impossible d'entrer ou sortir après cette heure. Toutefois, il existe un interphone au niveau du portail de l'entrée principale qui permet de contacter le personnel de nuit.

Sécurité incendie : les consignes à suivre

L'ensemble des locaux est équipé d'un système de détection incendie. Ne gênez pas le fonctionnement des portes coupe feu. En cas d'incendie, gardez votre calme, prévenez le personnel et respectez les consignes affichées derrière la porte de votre chambre.

Respectez impérativement les interdictions de fumer.

Dans le cadre de la prévention du risque incendie, tout branchement d'appareil électrique doit au préalable être validé par l'équipe du service.

Les urgences médicales

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

L'identitovigilance

Afin d'éviter les erreurs liées à une mauvaise identification pendant votre séjour, lors des actes de soins (traitement médicamenteux, soins, examens complémentaires...) et autres situations (repas, régimes...), nous vous demanderons de présenter dès votre arrivée une pièce d'identité (carte d'identité, passeport, carte de séjour).

Lors de votre accueil, un bracelet d'identification comportant les informations liées à votre identité vous sera proposé. Il permet aux professionnels de s'assurer de votre identité tout au long de votre séjour. Vous interroger régulièrement sur votre identité fait partie de notre vigilance.

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.

Autres prescriptions

Dans le cadre de votre projet thérapeutique, vous devez vous conformer aux régimes alimentaires, aux traitements, aux séances de kinésithérapie, prescrits par le médecin de l'établissement.Une diététicienne est chargée de la mise en place des régimes et de leur suivi. En fonction de vos besoins et sur avis médical, vous pourrez être mis en relation avec une psychologue.

Mon séjour

Le linge

Vous devez apporter votre linge personnel (vêtements pour la journée, chemise de nuit/pyjama...) ainsi que votre nécessaire de toilette. L'entretien de votre linge reste à votre charge.

Vos visites

Vos proches sont les bienvenus dans cet établissement. Merci de veiller au respect des horaires de visites : de 13h30 à 20h00. La visite est déconseillée aux enfants de moins de 8 ans.

Les animaux

Les animaux sont interdits dans le centre de réadaptation.

Les transports sanitaires

Durant votre séjour, les transports sanitaires, prescrits par les médecins, sont organisés par le secrétariat médical. Vous pouvez toutefois vous rendre à vos rendez-vous avec votre famille si vous le souhaitez, en prévenant l'établissement. Dans la majeure partie des cas, la prise en charge de ces transports est réalisée par le centre, cependant, les transports des consultations pour convenance personnelle sont à votre charge.

L'hébergement

L'établissement vous propose une gamme de chambres avec différentes prestations que vous choisirez après leur présentation et l'indication des tarifs lors de votre admission.

Il vous est conseillé de fermer votre porte à clé lorsque vous quittez votre chambre.

La restauration

L'établissement fait de la qualité de la restauration une priorité. Les repas, élaborés sur place, sont suivis par la diététicienne. Vos repas vous seront servis en chambre aux horaires suivants (susceptibles de modification suivant l'organisation du service).

- Petit déjeuner servi en chambre à partir de 7h00
- Déjeuner vers 12h00
- Goûter à 15h45 en libre service (hors contexte sanitaire particulier) dans les salles à manger d'étages ou à partir de 15h en chambre suivant votre état de santé.
- Dîner à partir de 18h00

Les journaux

Le Télégramme de Brest est en vente à l'accueil sur réservation.

Objets de valeurs - Bijoux - Espèces - Effets personnels

L'établissement vous accueille dans une chambre fermant à clé. La clé de votre chambre peut vous être remise à l'entrée (en contrepartie d'une caution de 10 €) et doit être restituée à la sortie. Il vous est particulièrement recommandé de ne pas conserver dans votre chambre de l'argent ou des objets de valeur. En cas de perte, de vol ou de disparition, l'établissement ne pourrait être tenu pour responsable des objets que vous conservez avec vous. En cas de besoin, vous pouvez demander, au secrétariat médical, de les déposer dans le coffre prévu à cet effet.

Mon séjour

Les sorties durant votre séjour

L'établissement dispose d'un parc arboré de 7 hectares. Vous pouvez vous y promener sans autorisation particulière.

Les demandes de permissions du week-end (à partir du 2e week-end) sont à formuler auprès de l'infirmier(e) au plus tard le vendredi et accordées sur avis médical.

A votre retour, en cas de retard, il vous est demandé de prévenir l'établissement (02 98 34 58 58).

Les sorties en semaine sont exceptionnelles et soumises à avis médical. Pour l'autorisation, merci de vous adresser au secrétariat médical.

Le salon de coiffure, pédicure et esthétique

L'établissement dispose au niveau du hall d'accueil (niveau 2) d'un salon de coiffure au sein duquel des coiffeurs extérieurs interviennent sur rendez-vous. De la même manière, une esthéticienne et un pédicure peuvent intervenir à votre demande. Pour disposer de ces prestations vous devez prendre rendez-vous auprès du secrétariat. Les tarifs sont affichés dans le hall d'accueil (panneau d'affichage).

Les soins palliatifs

Accompagnant

La demande de lit accompagnant est à formuler auprès de l'équipe soignante.

La commande d'un repas supplémentaire doit être effectuée auprès de l'équipe soignante au plus tard la veille (prestation facturée).

Bénévoles

L'intervention d'un bénévole peut être proposée afin d'accompagner les patients en leur offrant un temps d'écoute, permettant d'exprimer les difficultés liées à la maladie, aux traitements...

Le courrier

Pour le courrier de départ, vous pouvez déposer vos enveloppes timbrées dans une boîte aux lettres située dans le hall d'accueil.

Le culte

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

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

- la qualité des soins et aux règles d'hygiène,
- la tranquillité des autres hospitalisés,
- au fonctionnement du service,
- la planification des équipes de personnels.

L'établissement respecte la liberté de culte et met à votre disposition un lieu de prière au niveau 1.

Église catholique (LAMBEZELLEC)
Tél. : 02 98 03 20 57

Église protestante réformée (BREST)
Tél. : 02 98 44 28 08

Église évangélique (BREST)
Tél. : 02 56 31 50 57

Culte musulman (BREST)
Tél. : 02 98 43 60 37

Consistoire israëlite (NANTES)
Tél. : 02 40 73 48 92

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

Mon séjour

Règlement intérieur

L'établissement dispose d'un règlement intérieur. Tous les patients sont soumis au respect de ce règlement intérieur.

Le tabac

En application du Code de la Santé Publique, il est interdit de fumer dans l'établissement, y compris dans les chambres. L'usage du tabac est autorisé dans les lieux extérieurs identifiés (ceci concerne également les cigarettes électroniques). Adressez-vous à l'équipe soignante pour connaître ces lieux.

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

La bientraitance

«La bientraitance est une posture, une manière d'être, d'agir et de dire, soucieuse de l'autre, réactive à ses demandes, respectueuse de ses choix et de ses refus.»

L'établissement est engagé dans cette démarche qui s'adresse aux personnes accueillies et aux professionnels dans un esprit de réciprocité.

La bonne tenue de l'établissement

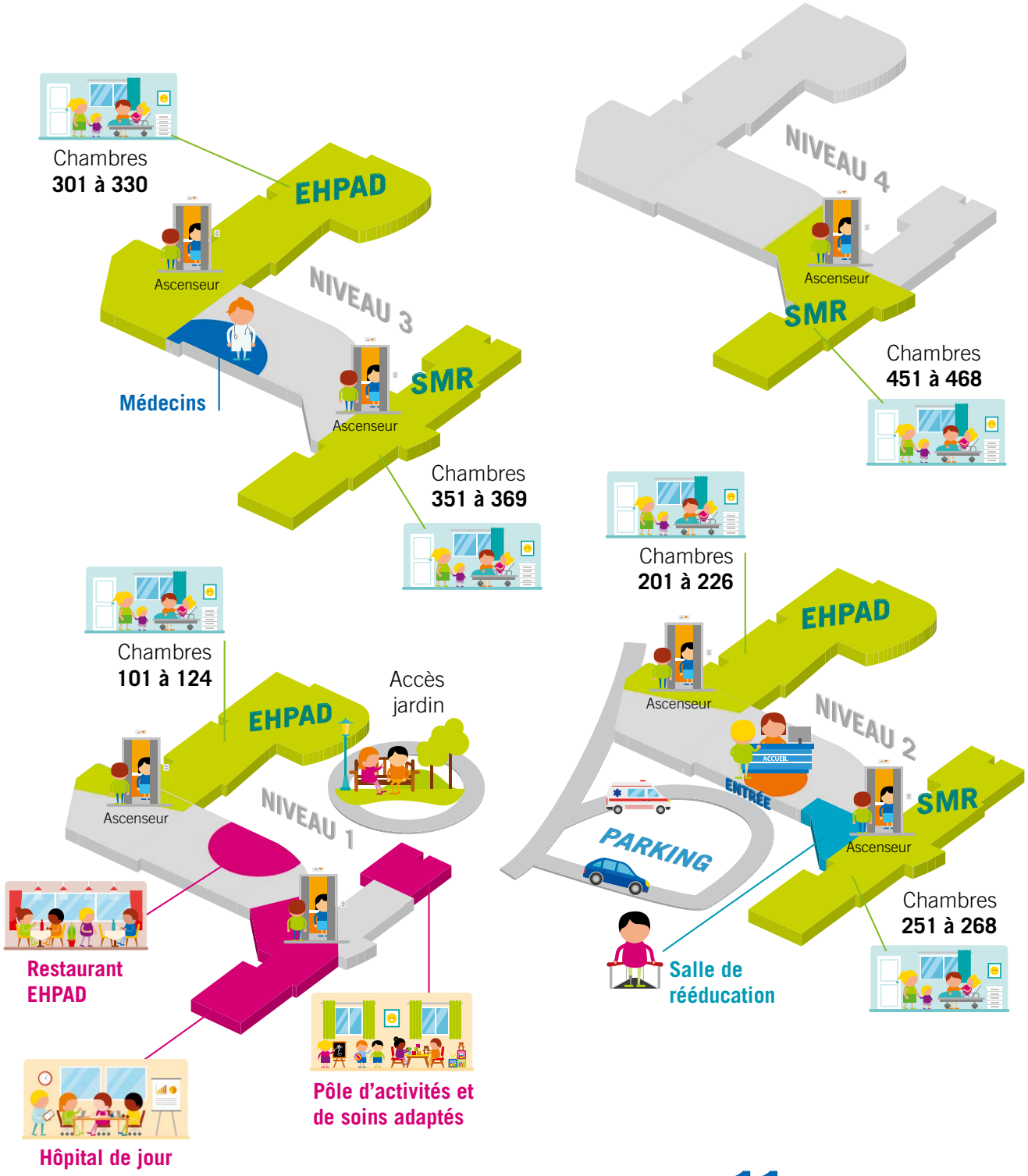
L'ensemble du personnel est sensibilisé à l'hygiène de l'établissement. Il vous est demandé de collaborer à cette fin.

- Éviter les nuisances sonores permet à chaque patient de profiter pleinement de son séjour.
- Il est interdit d'introduire des boissons alcoolisées à l'intérieur de l'établissement (patients et visiteurs).

Les dégradations

Toute dégradation peut être facturée.

Me repérer dans l'établissement



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, modifié par Ordonnance n° 2020-232 du 11 mars 2020 - art. 5).

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)*

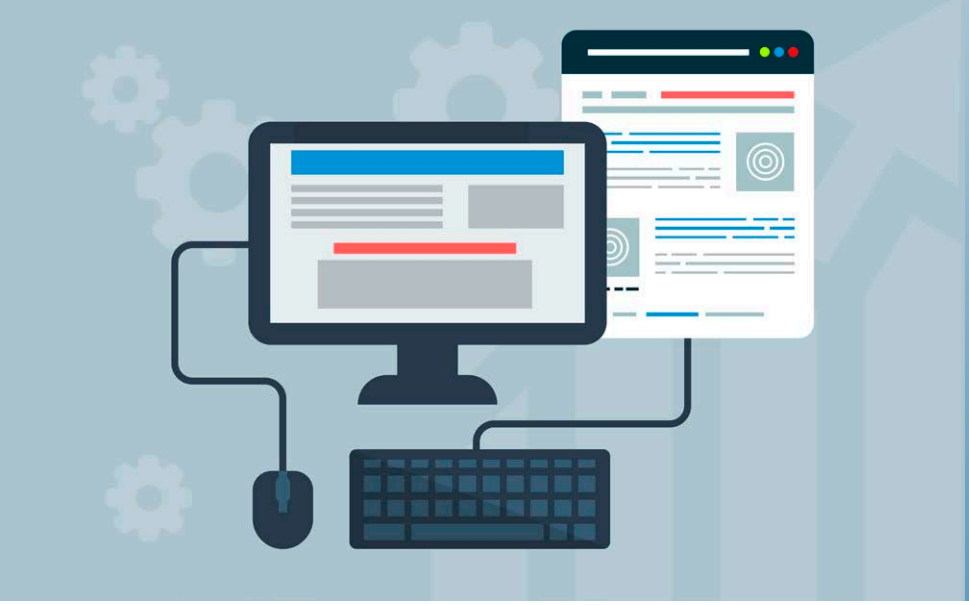
Votre droit d'accès au dossier médical

Un dossier médical est constitué au sein de l'établissement. Il comporte toutes les informations de santé vous concernant. Pendant votre séjour, vous avez accès, directement ou par l'intermédiaire du médecin référent, aux informations médicales vous concernant.

Après votre sortie, il vous suffit de faire une demande écrite adressée à la Direction de l'établissement, accompagnée d'une pièce d'identité et du motif de la demande. Vous pouvez soit consulter votre dossier sur place, soit en recevoir copie par courrier. Auquel cas, les frais de copie et d'envoi vous seront facturés.

En cas de décès, vos ayant droits, s'ils ont pour cela des motifs légitimes et si vous n'avez pas exprimé d'opposition à cet égard au cours de votre hospitalisation, peuvent également avoir accès à votre dossier, selon les mêmes modalités, ou obtenir des informations médicales orales vous concernant.

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



Mieux connaître mes droits

Informatique et liberté*

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

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

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

Conformément à cette loi, vous disposez des droits suivants :

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

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

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

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

Lorsqu'un patient n'est plus en mesure d'assurer la gestion de ses biens, il est nécessaire qu'il soit représenté ou assisté afin de sauvegarder ses intérêts conformément à la loi du 3 janvier 1968. Les majeurs protégés font l'objet d'une attention particulière, nous nous engageons à respecter leurs droits à l'occasion de leur accueil et de leur hospitalisation. Le majeur protégé doit consentir à l'acte médical quel que soit le régime de protection dont il bénéficie.

Dès lors qu'il est lucide, son consentement doit être sollicité outre celui du tuteur et éventuellement celui du conseil de famille.

La confidentialité

L'ensemble du personnel est astreint au secret médical et à l'obligation de réserve.

**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.

La commission des usagers (la 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.

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. Il pourra, le cas échéant, vous mettre en relation avec un médiateur médical ou non médical, 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 cette commission[2].

[1]Articles R. 1112-91 à R. 1112-94 - [2]Articles 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 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.

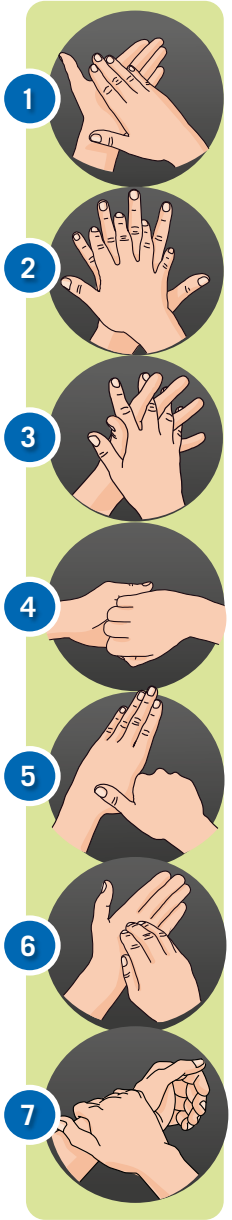
Les prélèvements d'organes sont réglementés par la loi Caillavet du 22/12/1976 fixant le principe que toute personne venant à décéder est présumée avoir consenti au prélèvement de ses organes. La loi du 29/7/1994 donne la possibilité d'effectuer des prélèvements d'organes et de tissus sur toute personne 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

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.

L'établissement est vigilant

L'hygiène des mains en 7 étapes



Paume sur paume
Désinfection des paumes

Paume sur dos
Désinfection des doigts et des espaces interdigitaux

Doigts entrelacés
Désinfection des espaces interdigitaux et des doigts

Paume/doigts
Désinfection des doigts

Pouces
Désinfection des pouces

Ongles
Désinfection des ongles

Poignets

La démarche qualité et de gestion des risques

L'établissement est engagé dans une démarche continue d'amélioration de la qualité et de la sécurité des soins. La commission médicale d'établissement (CME) a un rôle moteur dans la gouvernance de la qualité et de la sécurité des soins. Un coordonnateur de la gestion des risques est identifié ; il assure le lien entre la direction, le service qualité, les instances, le personnel médical et paramédical et l'IDE hygiéniste (EOH Équipe Opérationnelle d'Hygiène). Un programme d'amélioration est défini intégrant notamment les actions de lutte contre les événements indésirables associés aux soins. Dans le cadre de cette démarche, l'établissement recueille la satisfaction des patients par le biais du questionnaire de sortie.

Cette démarche est évaluée par la Haute Autorité de Santé (HAS) lors de la certification. C'est une procédure externe d'un établissement de santé réalisée par des experts de la HAS. Elle concerne l'ensemble du fonctionnement et des pratiques de l'établissement, et garantie la qualité et la sécurité des soins ainsi que le respect de la dignité des personnes soignées. L'établissement a satisfait avec succès à la procédure de certification en mai 2017 avec la mention « sans réserve ni recommandation ».

Les résultats des certifications et indicateurs sont consultables sur le site « QUALISCOPE ».

Le Comité d'Aide à la Réflexion Éthique

Il s'agit d'un comité consultatif interprofessionnel institué au sein du Centre Kerampir. Nourrit de réflexions éthiques, il a notamment comme mission la promotion d'attitudes et de comportements éthiques veillant à la bientraitance.

La démarche RSO

L'UGECAM Bretagne Pays de la Loire, organisme gestionnaire de cet établissement, s'inscrit dans la démarche de Responsabilité Sociétale des Organisations (RSO) de la Sécurité sociale et s'engage à travailler sa gouvernance sur un modèle « durable » (inclusif, partagé, co construit). Elle s'engage à agir sur sa responsabilité sociétale interne (égalité de traitement, prévention de la désinsertion, parcours professionnels, etc), à réduire son impact environnemental (mise en œuvre d'audits énergétiques, plan de traitement des déchets, etc.), à intégrer des objectifs de développement durable dans sa stratégie d'achat et enfin à promouvoir des partenariats territoriaux en matière de Responsabilité Sociétale des Organisations.

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. Les indicateurs sont consultables sur le panneau d'information à l'accueil.

La prévention des escarres

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

La prévention des troubles d'alimentation - nutrition

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

Le Comité de Liaison Alimentation Nutrition

Il a pour mission de participer à l'amélioration de la prise en charge nutritionnelle des patients et à la qualité de l'ensemble de la prestation alimentation nutrition.

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.

Tous impliqués pour signaler les événements indésirables associés aux soins

Les événements indésirables associés aux soins (EIAS) sont l'ensemble des dysfonctionnements – des erreurs parfois – qui impactent négativement le parcours du patient. Vous pensez avoir subi un évènement défavorable au cours de la prise en soins (erreur d'identité, médicamenteux…), informez au plus tôt les professionnels de l'établissement afin de recueillir votre récit et, si l'évènement est avéré, afin d'organiser une analyse approfondie des causes. Les EIAS sont à déclarer sur le portail de signalement des évènements indésirables sanitaires.

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

Notre établissement est fortement engagé dans la prise en charge de la douleur, notamment par le biais du Comité de LUtte contre la Douleur (CLUD), ainsi que par la formation continue des équipes soignantes.

Une information spécifique vous sera transmise par les médecins et personnels soignants pour vous permettre de participer avec eux au soulagement de votre 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. N'hésitez pas à signaler votre douleur dès son apparition à l'équipe soignante : ***plus elle est traitée tôt, plus elle est facile à soulager.***
Prévenir, traiter et soulager votre douleur est possible.

Prévenir

- Les douleurs provoquées par certains soins : injections, pansements,…
- Les douleurs parfois liées à un acte de la vie quotidienne comme une toilette ou le fait de se déplacer

Traiter et soulager

- Les douleurs aigues ou les douleurs induites (par un soin, un transport…)
- Les douleurs après une intervention chirurgicale
- Les douleurs chroniques, continues ou récurrentes 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 peuvent vous être proposées comme par exemples les massages, le soutien psychologique, l'aromathérapie, la musicothérapie…

Ma sortie

Lors de votre admission, l'équipe va construire avec vous un projet de soins thérapeutique individualisé adapté à vos attentes et vos besoins en s'appuyant sur l'évaluation globale de votre situation. Votre sortie et votre réadaptation sont l'aboutissement de ce projet de soins.

Sortie programmée

Votre date de fin de séjour vous sera communiquée après avis du médecin quelques jours avant votre sortie. Merci de prendre contact avec le secrétariat médical pour les formalités de départ.

Sortie contre avis médical

Vous pouvez, à tout moment, sur votre demande, quitter l'établissement. Si le médecin estime que cette sortie est prématurée, une décharge de responsabilités vous sera demandée.

Avant votre départ

Il vous est demandé de vous présenter au secrétariat médical, pour régler les sommes dues (participation éventuelle aux frais de séjour, téléphone, télévision...). Un bulletin de sortie vous sera remis.

Votre avis nous intéresse

N'oubliez pas de remplir le questionnaire de sortie. Il nous permet d'améliorer le service rendu au patient.

Le questionnaire de satisfaction vous est remis à la fin de votre séjour. Vous pouvez le déposer dans la boîte prévue à cet effet près du bureau du cadre de santé. Les résultats précédents sont affichés sur le panneau en face de l'accueil. Un livre d'or est également disponible dans le hall d'accueil.

Pour toute suggestion, vous pouvez prendre contact avec le cadre de santé.

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

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 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

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. Les établissements 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, ils ont pour obligation de mettre à disposition des patients les résultats des indicateurs IQSS. Ils sont affichés dans nos établissements.

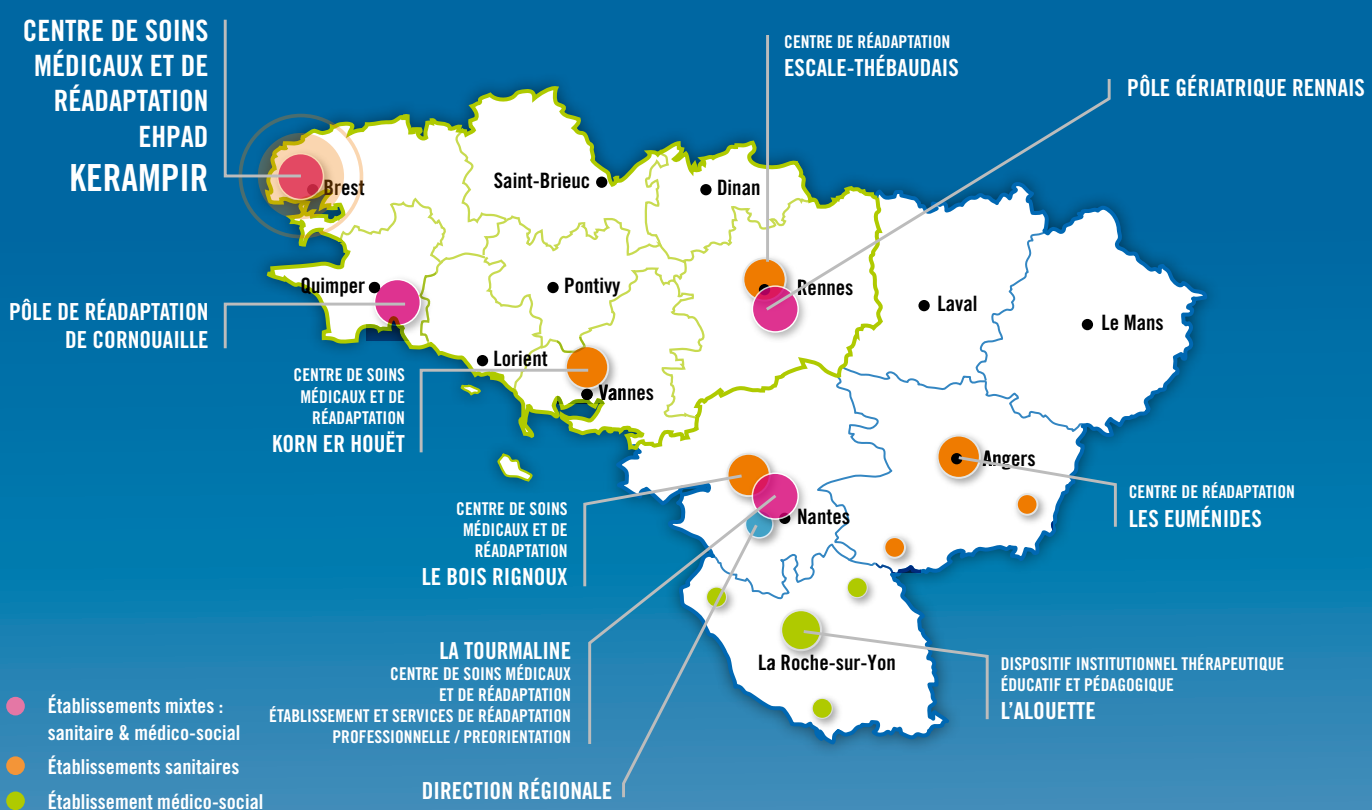
**IQSS : Indicateurs de la Qualité et de la Sécurité des Soins*

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 SMR KERAMPIR
70 - 72, RUE PARK AR ROZ
29820 BOHARS
Tél. : 02 98 34 58 58
Fax médical : 02 98 34 59 77
Fax administratif : 02 98 34 59 99
direction.kerampir@ugecam.assurance-maladie.fr

Suivez-nous sur

LinkedIn

Site Web

https://www.groupe-ugecam.fr/csmr-kerampir

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