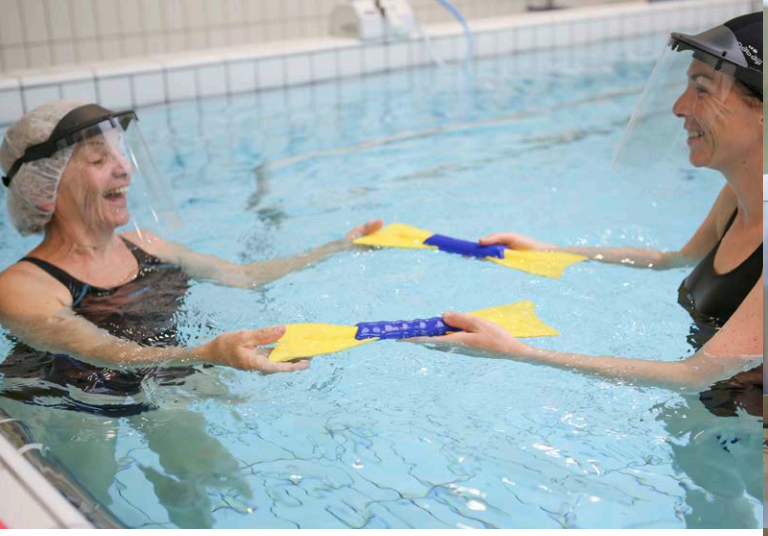
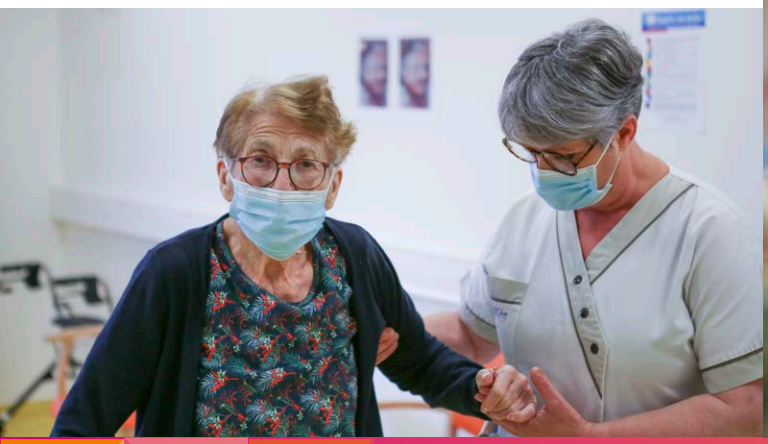
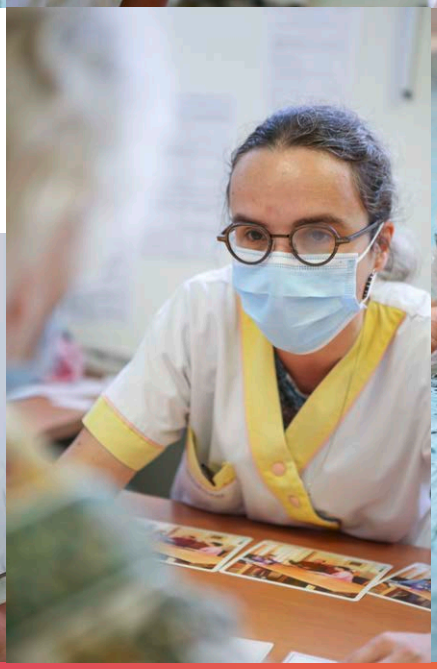


PÔLE GÉRIATRIQUE RENNAIS

LIVRET D'ACCUEIL
DE LA PERSONNE HOSPITALISÉE

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 Pôle Gériatrique Rennais vous souhaite la bienvenue dans l'établissement.

Ce livret d'accueil a été rédigé pour vous, dans l'objectif de vous apporter toutes les informations utiles concernant les conditions de déroulement de votre séjour.

Soucieux de toujours mieux répondre à vos attentes (et celles de vos proches), nous vous invitons à compléter le questionnaire qui vous sera remis à la fin de votre séjour et ainsi contribuer à l'amélioration de nos pratiques et à l'adaptation de notre établissement.

Tous les professionnels sont attachés à vous assurer la meilleure prise en charge. Si vous rencontrez la moindre difficulté, rapprochez-vous de votre médecin ou du cadre de santé du service qui vous accueille.

Nous vous remercions de la confiance que vous nous témoignez.

Julie Bia,
Directrice du Pôle Gériatrique Rennais

Bienvenue

Le Pôle Gériatrique Rennais

UNE PRISE EN CHARGE **GLOBALE**, DES SOLUTIONS **ADAPTÉES** AUX SITUATIONS DES **PERSONNES ÂGÉES**

2 pôles pour soigner, réadapter et accompagner

PÔLE SANITAIRE

- **Médecine Gériatrique** (Médecine aiguë + soins palliatifs)
- **Soins Médicaux et de Réadaptation** (SMR)
- **Unité de Soins de Longue Durée** (USLD)

PÔLE MÉDICO-SOCIAL

- **Établissement d'Hébergement pour Personnes Âgées Dépendantes** (EHPAD)
- **Unité de Vie Protégée** (UVP)
- **Pôle d'Activité de Soins Adaptés** (PASA)

Le Pôle Gériatrique Rennais est un établissement de santé privé d'intérêt collectif. Situé sur un parc de 7 hectares au cœur de l'agglomération rennaise, il travaille en lien avec l'ensemble des structures et professionnels de santé du territoire.

Le Pôle a pour vocation d'accueillir et de soigner les personnes âgées de soixante cinq ans ou plus. Sa mission définie dans le cadre du projet d'établissement est d'optimiser la prise en charge globale du patient et de contribuer au mieux-être de la personne âgée.

Plus de cinq cents professionnels travaillent au sein de la structure. Une présence est assurée 24h/24h dans les services de soins.

L'ensemble des équipes est à votre disposition pour vous accueillir, vous accompagner et vous assurer des soins de qualité.

Sommaire

Mot d'accueil ..... p 2
Le Pôle Gériatrique ..... p 3
Mon admission ..... p 4
Mon arrivée ..... p 5
Mes interlocuteurs ..... p 6
Ma sécurité ..... p 7
Mon séjour ..... p 8 à 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
L'UGECAM, un groupe engagé ..... p 20
Votre UGECAM ..... p 21
Charte du patient hospitalisé ..... p 22
Valeurs du groupe ..... p 23

Mon admission

Les formalités d'admission sont indispensables à la prise en charge de vos frais d'hospitalisation par les organismes d'assurance maladie et éventuellement votre mutuelle complémentaire. Rendez-vous (ou une personne de votre entourage) au bureau des admissions situé à l'accueil de l'établissement. À votre arrivée, le personnel vous assistera dans les démarches administratives concernant votre prise en charge : sécurité sociale, complémentaire santé…
En cas de nécessité, vous pourrez faire appel à une assistante sociale de l'établissement le temps de l'hospitalisation.

Documents à fournir :

- votre pièce d'identité,
- votre carte vitale,
- votre carte de mutuelle ou d'assurance complémentaire en cours de validité,

En fonction de votre situation :

- Bulletin d'hospitalisation de l'établissement de provenance si vous venez d'un hôpital ou d'une clinique
- Attestation de complémentaire santé solidaire si vous en êtes bénéficiaire

Au moment des formalités d'accueil, indiquez-nous le nom et les coordonnées d'une personne à prévenir en cas d'urgence.

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 »*** dans le cadre de votre prise en charge, sauf en cas d'opposition de votre part.

+ d'infos : **https://www.monespacesante.fr/**

L'intelligence artificielle

Lorsque les professionnels utilisent un dispositif médical numérique à usage professionnel faisant appel à un système d'intelligence artificielle d'aide à la décision médicale impliquant un traitement de données algorithmiques (par exemple : à visée diagnostique ou thérapeutique), vous serez informé(e) et averti de l'interprétation qui en résulte.

La chambre individuelle

Par convenance personnelle, vous pouvez faire une demande de chambre particulière à un lit. Un formulaire proposant trois gammes de prestation hôtelière est à remplir à l'accueil. Une chambre particulière vous sera attribuée en fonction des disponibilités et vous sera facturée en supplément. Renseignez-vous au préalable auprès de votre complémentaire santé pour vérifier sa prise en charge.

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 d'hospitalisation à votre charge comprennent :

Le forfait journalier

Il représente votre participation financière aux frais hôteliers pour l'hospitalisation complète. Il peut être pris en charge par votre mutuelle en fonction des garanties figurant dans votre contrat.

Si vous n'êtes pas affilié à une mutuelle, vous devrez régler l'intégralité du montant du forfait lors de votre sortie.

Le ticket modérateur

Il représente 20% des frais de séjour non couverts par la caisse d'assurance maladie.

Frais annexes

Ces frais concernent les prestations annexes comme la chambre particulière, un lit ou repas accompagnant, l'usage d'un téléphone fixe et/ou de la télévision dans la chambre.

Le tiers payant

Le Pôle Gériatrique pratique le tiers payant. Votre facture sera directement adressée à la caisse d'assurance maladie dont vous dépendez, à votre mutuelle/ assurance santé complémentaire, ou à la complémentaire santé solidaire. Le reliquat des frais d'hospitalisation sera à régler par vos soins.

Le dépôt d'objets de valeur

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

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

Pour tout dépôt, un reçu vous sera délivré et sera exigé pour tout retrait.

Les frais de séjour

Les frais de séjour* qui vous seront facturés correspondent :

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

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

Les consultations extérieures

Les consultations externes assurées par les médecins de l'établissement sont ouvertes à tout âge. Nous vous demandons de :

- prendre rendez-vous au secrétariat du service concerné,
- de vous adresser à l'accueil le jour de votre consultation muni de votre carte vitale ou assuré social ainsi que de votre carte d'identité pour obtenir votre bon de consultation,
- remettre ce bon au médecin lors de votre consultation,
- transmettre ce bon renseigné par le médecin à l'accueil.

La non divulgation de présence

Si vous le souhaitez, vous pouvez demander au bureau des entrées ou au cadre de santé de l'unité d'hospitalisation que votre présence ne soit pas révélée durant votre séjour.

Mes interlocuteurs

Les étudiants et stagiaires

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

Comment reconnaître les professionnels ?

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

Chaque professionnel se présentera avec sa fonction

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

Si vous désirez les rencontrez, prenez rendez-vous auprès des secrétariats médicaux.

Les professionnels médicaux et paramédicaux

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

Les professionnels administratifs

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

Les professionnels techniques

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

L'accompagnement social

Les assistantes sociales assurent les liaisons nécessaires avec les services et organismes sociaux extérieurs.

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

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 : salle de soins, vestiaires, locaux techniques, cuisine…

L'établissement ferme ses portes à 22 heures tous les soirs. Sauf circonstances exceptionnelles, il est impossible d'entrer ou sortir après cette heure.

Sécurité incendie : les consignes à suivre

Les ouvertures de fenêtres sont limitées et les portes donnant accès aux escaliers sont sécurisées pour garantir la sécurité des patients (notamment désorientés).

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, un avertisseur sonore se déclenche. Gardez votre calme, prévenez le personnel et respectez bien les indications qui vous sont données.

Respectez impérativement les interdictions de fumer.

La continuité des soins

La continuité des soins est assurée 24h/24h avec la possibilité d'une intervention médicale.

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. Il ne faut pas amener vos médicaments personnels.
- Vos médicaments habituels pourront être substitués 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 par l'établissement.

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

Dès votre admission, vous devez apporter vos vêtements de toilette personnels et nécessaires (savon, peigne, brosse à dents, dentifrice, rasoir, etc). Le linge de toilette et le linge de table sont fournis par l'établissement.

Privilégiez les vêtements amples et des chaussures confortables (ex : chaussures de sport) pour les soins de rééducation.

L'établissement n'est pas habilité pour l'entretien de votre linge personnel, il doit être confié à vos proches ou à un prestataire extérieur si nécessaire, ceci à vos frais.

Pour la Balnéothérapie, il est nécessaire d'apporter un maillot et des sandales.

Les distributeurs

Des distributeurs de boissons et de confiseries sont à votre disposition au rez de chaussée du Bâtiment A.

Nous vous invitons néanmoins à respecter le régime alimentaire qui peut vous être prescrit.

Les chambres

L'établissement dispose de chambres à deux lits (chambres doubles) et de chambres à un lit (chambres particulières) munies d'un cabinet de toilette et de WC. La chambre reste à votre usage exclusif.

Durant votre séjour, des changements de chambre peuvent être nécessaires. Nous comptons sur votre compréhension. Si vous souhaitez changer de chambre, vous pouvez en faire part au cadre de santé du service qui étudiera votre demande selon les possibilités.

La restauration

Un menu avec déclinaison vous sera proposé. Vous pourrez faire votre choix selon vos goûts et votre régime alimentaire. En fonction des besoins et sur prescription médicale, un diététicien élaborera vos menus avec vous.

Si l'un de vos proches souhaite vous apporter un mets, renseignez-vous auprès du personnel qui vous remettra une plaquette d'informations.

Horaires des repas :

- petit déjeuner à partir de **7h30**
- déjeuner à partir de **12h00**
- dîner à partir de **18h00**

La télévision

Chaque chambre est équipée d'un téléviseur dont la location sera proposée lors de votre entrée. Vous pourrez avoir accès aux chaînes de la TNT.

Pour préserver le repos de vos voisins, il convient d'user avec discrétion des appareils de radio, de télévision, ainsi que tout autre appareil pouvant provoquer du bruit...

En chambre double, vous pouvez demander à bénéficier de la télévision.

Pour cela, il vous faudra vous rendre à l'accueil. En cas de sortie anticipée, il n'y aura pas de remboursement.

Mon séjour

Le téléphone

Toutes les chambres sont équipées d'une ligne directe. Si vous souhaitez émettre des appels, veuillez vous rendre à l'accueil pour procéder à l'ouverture de la ligne. Les consommations téléphoniques vous seront facturées selon la tarification en vigueur.

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

Vos visites

Le silence et le calme sont les garants d'un mieux-être pour chacun.

Nous accueillons les visiteurs de 13h30 à 20h00* dans le respect des périodes de soins et des consignes suivantes :

- veillez à respecter le repos de vos voisins en évitant les visites en groupe ou trop tardives,
- merci de ne pas apporter de boisson alcoolisée,
- merci de ne pas vous faire apporter de médicament,
- par mesure de sécurité, et pour respecter les régimes alimentaires prescrits, aucune denrée périssable ne doit vous être apportée.

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

Les familles souhaitant rencontrer le médecin du service, peuvent prendre rendez-vous auprès du secrétariat.

**Si la situation le nécessite, un proche peut être présent à votre chevet en-dehors des heures de visites. Renseignez-vous auprès de l'infirmier·ère.*

Beauté, esthétique et soins du corps

Un salon de coiffure est à votre disposition au rez de chaussée du bâtiment. Cette prestation demeure à votre charge et doit être payée directement au coiffeur.

Sur prescription médicale, un podologue peut également intervenir dans votre unité d'hospitalisation.

Le courrier

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

Mon séjour

Les animaux

Les animaux sont interdits[1] dans l'enceinte de l'établissement.

Le stationnement

La circulation de véhicules motorisés dans l'établissement est réglementée à 20 km/h. Un marquage au sol vous indique les zones piétonnes. Merci de les respecter. Tout véhicule doit impérativement être stationné sur une place de parking. Laisser libres les voies de circulation et les « accès sécurité » : pompiers, ambulance...

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

Les associations de l'établissement

Des associations interviennent au sein de l'établissement. Renseignez-vous auprès des équipes.

Hygiène

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

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

Nous vous déconseillons en service de médecine :

- l'accès des enfants de moins de 2 ans,
- les fleurs coupées ou les plantes en pots.

Les cultes

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 personnes hospitalisées,
- au fonctionnement du service,
- l'organisation des équipes de personnels.

Les coordonnées des principaux ministres du culte sont disponibles à l'accueil.

Les élections

Si des élections ont lieu pendant votre hospitalisation, vous pouvez voter par procuration en vous renseignant auprès du cadre de santé de votre service.

Les promenades

Sur avis médical et après en avoir informé les soignants, un parc est à votre disposition pour vous promener ou vous reposer.

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

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

Mon séjour

Les règles de vie et le règlement de fonctionnement

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

- En aucun cas les visites ne peuvent avoir lieu pendant les soins.
- Les usagers doivent respecter les règles générales de sécurité.
- Soyez courtois avec les autres patients, les visiteurs et les personnels.
- Toute permission est autorisée par la direction, sous réserve d'un avis favorable du médecin. Les permissions de sortie le week-end peuvent être autorisées dans le cadre du projet de soins. Ces permissions ne peuvent pas excéder 48 heures. A titre tout à fait exceptionnel et sur demande, une autorisation de quelques heures en semaine peut être tolérée exclusivement en dehors des périodes de soins.
- Il est interdit de fumer dans l'ensemble des locaux de l'établissement. L'établissement dispose de zones fumeurs matérialisées à l'extérieur que chacun doit respecter.
- Les boissons alcoolisées et autres produits psychotropes sont interdits au sein de l'établissement.

Les permissions de sortie

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

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

Sauf cas exceptionnel, aucune permission ne pourra être accordée le 1er week-end.

Le tabac

En application du Code de la Santé Publique, il est interdit de fumer dans l'enceinte du bâtiment, y compris dans les chambres. Des espaces fumeurs sont identifiés dans le parc à proximité des issues. L'utilisation de la cigarette électronique est interdite dans tous les lieux non-fumeurs.

Les accompagnants

Si l'un de vos proches souhaite rester pour vous accompagner, l'hébergement est possible. Informez-vous auprès du cadre de santé ou de l'infirmière du service.

L'unité de soins palliatifs met un salon à la disposition des proches des patients de l'unité.

Les repas accompagnants peuvent être pris dans la chambre. La vente de tickets repas s'effectue à l'accueil.

Si vous souhaitez tout autre renseignement, vous pouvez vous informer auprès du cadre de santé.

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

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

Les Soins Palliatifs

Les soins palliatifs sont des soins délivrés dans une approche globale de la personne atteinte d'une maladie grave, évolutive ou terminale. L'objectif de ces soins spécifiques est de soulager le patient de ses douleurs physiques mais aussi de prendre en compte la souffrance psychologique, sociale et spirituelle. Une équipe pluridisciplinaire intervient auprès du patient ainsi que des bénévoles..

La douleur est un signal d'alarme, vous êtes le/la mieux placé·e pour évaluer et décrire votre douleur. N'hésitez pas à signaler votre douleur dès son apparition à l'équipe soignante : ***plus elle est traitée tôt, plus elle est facile à soulager.***
Prévenir, traiter et soulager votre douleur est possible.

Prévenir

- Les douleurs provoquées par certains soins ou examens : piqûres, pansements, pose de sondes, de perfusion, retrait de drains…
- Les douleurs parfois liées à un geste quotidien comme une toilette ou un simple déplacement…

Traiter et soulager

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

Vous avez mal… Votre douleur, parlons-en

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 pouvez nous indiquer « combien » vous avez mal en notant votre douleur de 0 à 10 ou en vous aidant d'une réglette.

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

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

Les antalgiques sont des médicaments qui soulagent la douleur. Il en existe de différentes puissances. La morphine est l'un des plus puissants. Mais certaines douleurs, mêmes sévères, nécessitent un autre traitement. D'autres méthodes non médicamenteuses sont efficaces et peuvent vous être proposées comme par exemple les massages, le soutien psychologique…

L'établissement est vigilant

La prévention des infections associées aux soins

Il existe au sein de l'établissement un Comité de Lutte contre les Infections Nosocomiales (CLIN) composé de différents professionnels de santé tels que médecins, pharmaciens, soignants dont une infirmière hygiéniste. Ce comité établit annuellement un programme de surveillance, de prévention et de dépistage des infections nosocomiales. Il veille également à la formation du personnel dans ce domaine et évalue ses actions. Votre collaboration et celle de vos visiteurs sont indispensables au succès des actions du CLIN dans l'intérêt de tous.

La prévention des escarres

Le risque d'escarres est un risque majeur lors d'une hospitalisation. Pour prévenir au maximum ce 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 (CLAN)

Pour prévenir les risques nutritionnels, un comité de liaison alimentation nutrition (CLAN) a été constitué. Composé de diététiciennes, de l'équipe de restauration et de soignant·es, ce comité travaille en lien avec les recommandations nationales en tenant compte des spécificités de l'établissement.

Le suivi des transfusions sanguines

Une surveillance particulière conforme aux dispositions de la circulaire du 11/01/2006 est exercée sur les malades transfusés.

Avec leur accord, ces patients bénéficient d'examens biologiques avant et trois semaines après la transfusion.

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

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, de la prévention des risques et des vigilances.

Mieux connaître mes droits

Les directives anticipées

Toute personne majeure peut rédiger des directives anticipées relatives à la prise en charge médicale de sa fin de vie, pour le cas où elle serait un jour hors d'état d'exprimer sa volonté.

Ces directives sont révisables et révocables à tout moment.
Pour aider à leur rédaction, un modèle est disponible à l'adresse suivante : **www.service-public.fr/particuliers/vosdroits/R44952**

Elles s'imposent au médecin, qui a obligation de les respecter. La seule réserve à l'application des directives anticipées d'une personne, peut être le cas d'urgence vitale ou celui d'une décision médicale portant sur le caractère inapproprié de ces directives à la situation médicale du patient. Dans ce cas, information est faite à la personne de confiance et aux proches.

Si vous avez déjà rédigé vos directives anticipées faites en part au médecin ou au cadre de santé qui vous a accueilli.

(cf article L.1111-11 relatif aux directives anticipées du code de la santé publique / loi Leonetti Claeys n°2016-87 du 02 février 2016)

La rédaction des directives anticipées est l'occasion de nourrir un dialogue avec le médecin et de permettre à la personne d'exprimer ses valeurs et sa conception de l'existence.

(HAS, oct. 2016)

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

La personne de confiance

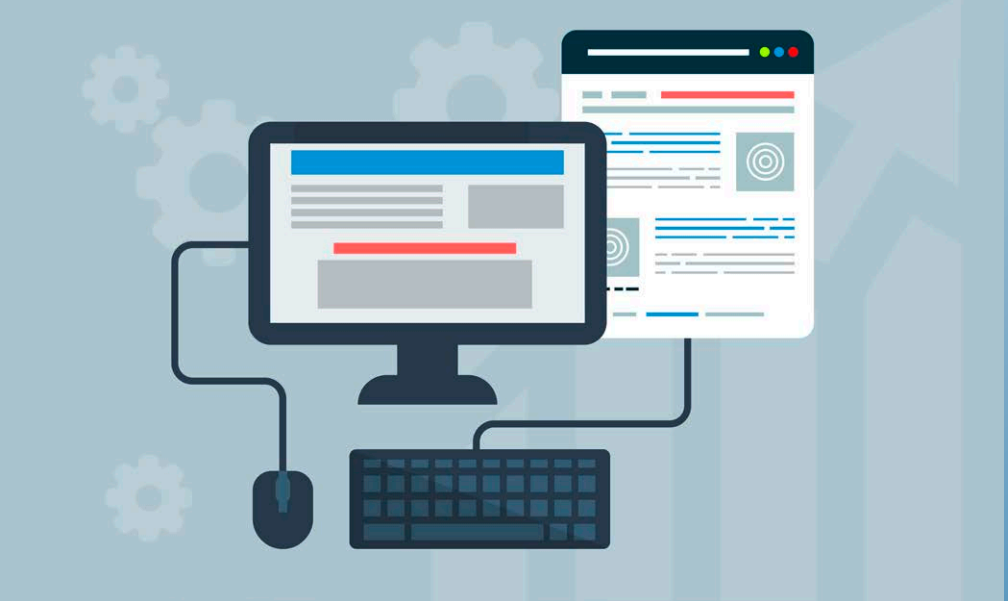
Pendant votre séjour, vous pouvez désigner, dès l'admission par écrit, une personne de votre entourage en qui vous avez toute confiance, pour vous accompagner tout au long des soins et des décisions à prendre. Cette personne, que l'établissement considérera comme votre « personne de confiance », sera consultée dans le cas où vous ne seriez pas en mesure d'exprimer votre volonté ou de recevoir l'information nécessaire à cette fin. 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. Votre autorisation sera scannée et stockée dans votre dossier médical informatisé.

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

Le statut des majeurs protégés

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

Tolérance zéro envers les violences

Le respect des professionnels de santé est essentiel. Toute violence verbale, menace, intimidation, harcèlement ou violence physique est interdite et peut faire l'objet de poursuites pénales.

Selon la nature des faits, les sanctions peuvent aller jusqu'à :

- **7 500 €** d'amende pour outrage, et jusqu'à 6 mois d'emprisonnement s'il est commis en réunion ;
- **15 000 €** d'amende et 1 an d'emprisonnement pour appels ou messages malveillants réitérés ou harcèlement ;
- **45 000 €** d'amende et 3 ans d'emprisonnement en cas de menace physique ou de mort ;
- **75 000 €** d'amende et 5 ans d'emprisonnement en cas de menaces, pressions ou actes d'intimidation.

La violence n'a pas sa place dans notre établissement. Chacun est responsable de ses actes.

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.

(cf. articles R. 1112-93 du Code de la santé publique)

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

Vous pouvez les joindre par courriel :

cdu.pgr@ugecam.assurance-maladie.fr

Ou vous adresser au secrétariat de direction (Tél. : 02 99 26 78 55).

La commission des usagers (CDU)

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

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

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

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

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

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

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

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

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

[3] La liste des membres de la CDU est disponible 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 vous adresser oralement au cadre de santé, ou à un membre de l'équipe. Votre réclamation orale sera tracée sous forme de Fiche d'Événement Indésirable. Elle sera traitée au sein de l'instance Comité de pilotage Qualité et Gestion des Risques.

Vous pouvez écrire à l'un des médiateurs de la Commission Des Usagers (voir annexe CDU) ou au représentant légal de l'établissement :
M. le Directeur du Pôle Gériatrique Rennais, 100/102 avenue André Bonnin,
CS 27448,
35574 CHANTEPIE CEDEX.

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

Ma sortie

Votre avis nous intéresse

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

- la CDU, voir p16
- Le questionnaire de satisfaction et expérience patient*, qui vous est remis au cours de votre séjour, nous permet de mesurer votre niveau de satisfaction au regard des différentes prestations.

Vous pouvez également par ce biais, nous faire part de remarques, commentaires et suggestions qui seront présentés à la Commission Des Usagers.

**A remettre dans les boîtes transparentes prévues à cet effet dans votre service ou à laisser dans votre chambre. Les résultats des enquêtes de satisfaction sont disponibles à l'accueil.*

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

Les formalités

Il vous appartiendra de passer :

1 • **AU SECRÉTARIAT DU SERVICE** afin de récupérer vos différents papiers de sortie, ordonnances, prescriptions médicales de transport, radiographies).

2 • **AU BUREAU DES SORTIES** situé près de l'accueil pour :

- récupérer votre bulletin de situation,
- récupérer vos biens déposés au coffre,
- régler les sommes restant à votre charge.

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

- votre véhicule personnel,
- un taxi,
- un véhicule sanitaire si votre état de santé l'exige et sur prescription médicale. ***Dans ce cas, de même que pour une consultation prescrite en dehors du motif d'hospitalisation, c'est votre caisse d'Assurance Maladie et non notre établissement qui prend en charge le transport.***

Un compte-rendu d'hospitalisation sera adressé à votre médecin traitant et/ou spécialiste afin d'assurer la continuité des soins. La lettre de liaison sera versée dans votre profil *"Mon espace santé"* sauf opposition de votre part.

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

Votre passage à l'accueil vous permettra également de récupérer votre dépôt d'objets ou de valeurs. Vous pourrez directement régler vos frais de séjour restant à votre charge.

En cas de signes de complication post hospitalisation

En cas de signes de complication post hospitalisation, vous avez la possibilité de contacter le service dans lequel vous avez séjourné. Le médecin vous donnera ainsi les consignes de suivi pour votre prise en charge.

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.

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

L'UGECAM, un groupe engagé

1er Opérateur privé à but non lucratif

13 UGECAM en région

81 structures sanitaires

169 structures médico-sociales

10 centres de santé

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, 81 structures sanitaires et 10 centres de santé 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 (1400 ETP)

100 métiers différents

**Chiffres 2025*

Président du Conseil :
Claude Jolly

UGECAM Bretagne Pays de la Loire

2 Chemin du Breil - BP 60075
44814 Saint Herblain cedex

Démarche qualité et sécurité des soins

Tous les établissements sont engagés dans une démarche continue d'amélioration de la qualité et de la sécurité des soins. Ils sont certifiés par la Haute Autorité de Santé (les rapports sont consultables sur le site Internet **www.has-sante.fr**). Depuis le 1er janvier 2010, les établissements ont pour obligation de mettre à disposition des patients les résultats des indicateurs IQSS. Ils sont affichés dans nos établissements.

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

Eco Responsable :

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

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

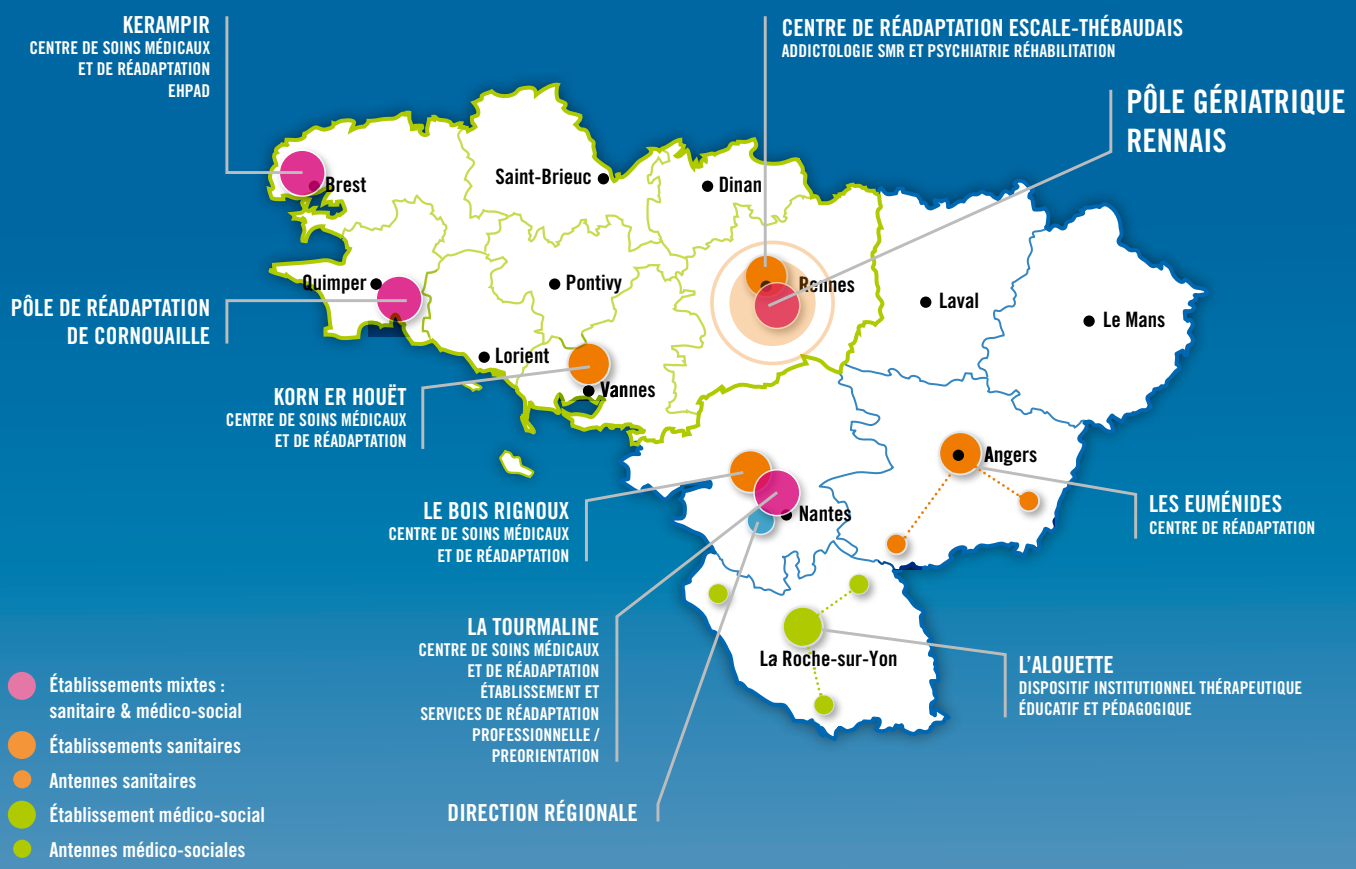
SOLIDARITÉ

PROXIMITÉ

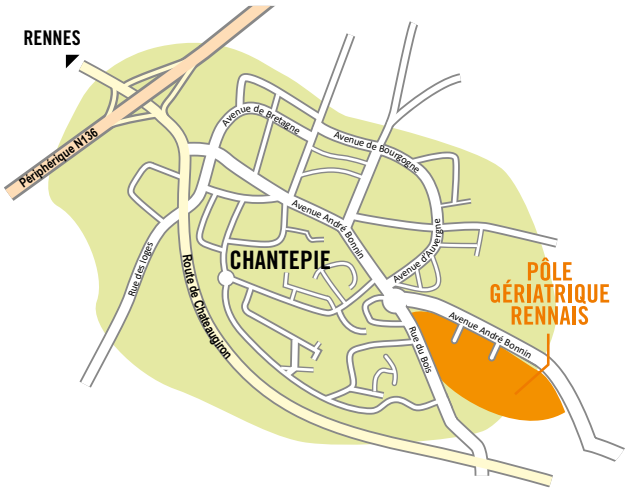
agencecarrement.com Crédits photos : Fotolia

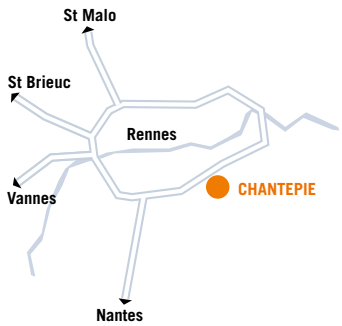
Les établissements de l'UGECAM Bretagne Pays de la Loire

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 : Sophie Lemonnier, Freepik / Flaticon.





Pôle Gériatrique Rennais
100/102 AVENUE ANDRÉ BONNIN
CS 27448
35574 CHANTEPIE CEDEX
Tél. standard général : 02 99 26 75 75
FAX : 02 99 26 78 87
direction.pgr@ugecam.assurance-maladie.fr

Suivez-nous sur

LinkedIn

Site Web

www.groupe-ugecam.fr/pole-geriatrique-rennais

Un groupe de l'Assurance Maladie • Dernière mise à jour : 20 août 2026 • Imprimé par A.A.G.I.R 44170 NOZAY