GROUPE AQUITAINE UGECAM

Soigner, rééduquer, réinsérer : la santé sans préjugés

CSMR LES LAURIERS



LIVRET D'ACCUEIL PATIENT

CSMR LES LAURIERS

UN GROUPE DE l'Assurance Maladie

Agir ensemble, protéger chacun

Édito

Madame, Monsieur,

Nous vous souhaitons la bienvenue au Centre de Soins Médicaux et de Réadaptation « Les Lauriers », et nous vous remercions de la confiance que vous nous accordez.

Créé en 1951 par l'Assurance Maladie, notre centre de soins est un établissement de santé privé d'intérêt collectif ; il appartient à l'Union pour la Gestion des Établissements de Caisses d'Assurance Maladie (UGECAM) d'Aquitaine.

Vous trouverez ici un environnement propice à votre prise en charge où tout est mis en œuvre pour vous garantir sécurité, confort et qualité des soins dans un cadre privilégié. Toutes nos équipes sont présentes pour faire en sorte que votre séjour se déroule dans les meilleures conditions.

Ce livret d'accueil rédigé à votre intention est destiné à vous renseigner sur le fonctionnement de l'établissement et les conditions de votre séjour.

Ici, le patient est au cœur de nos préoccupations, mais nous savons que rien n'est possible sans sa volonté et sa contribution. C'est dans ce climat de confiance et de respect mutuel que nous pourrons, ensemble, conduire à bien votre réadaptation et votre réinsertion.

Nous restons à votre écoute et toutes vos suggestions concernant l'amélioration de nos services seront les bienvenues.

L'équipe des Lauriers.

Sommaire

01 ..... **Présentation** P 4

02 ..... **Informations** générales P 8

03 ..... **Hospitalisation** complète P 10

04 ..... **Hospitalisation** à temps partiel P 14

05 ..... **Qualité & sécurité** des soins P 18

06 ..... **Annexes** P 24

01 PRÉSENTATION

UGECAM, UN ACTEUR ENGAGÉ

Organismes privés solidaires, les UGECAM rassemblent 171 structures médico-sociales et 81 structures sanitaires de l'Assurance Maladie, réparties sur plus de 150 sites géographiques. 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 solidaire, 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 DISCRIMININATION

Le GROUPE UGECAM prend en charge ses patients, sans discrimination sociale, familiale, financière ou religieuse et veille à maintenir l'égalité d'accès à tous.

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...

Chiffres clés

13 UGECAM en région

81 Structures sanitaires

171 Structures médico-sociales

14 350 Professionnels

15 986 Lits et places

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.**





PRÉSENTATION DE L'ÉTABLISSEMENT

Le CSMR Les Lauriers assure, pour une durée limitée, des soins médicaux et de réadaptation nécessitant un traitement et une surveillance médicale ne pouvant être réalisés à domicile, dans un objectif de réinsertion. Un projet thérapeutique personnalisé est élaboré dès l'entrée avec le médecin et l'équipe pluridisciplinaire, et fait l'objet d'un suivi avec votre participation.

NOS DIFFÉRENTES SPÉCIALITÉS

1 LE PÔLE POLYVALENT

Hospitalisation complète

Le Pôle polyvalent dispense des soins médicaux et de réadaptation polyvalents pour des patients concernés par des problématiques liées à l'orthopédie, traumatologie, pathologies de l'appareil circulatoire, plaies vasculaires, amputations. Il dispose de 57 lits dédiés.
Le CSMR Les Lauriers propose aussi un programme d'éducation thérapeutique du patient (ETP) dédié à la prévention des chutes chez le patient âgé de plus de 65 ans.

2 LE PÔLE ADDICTOLOGIE & NUTRITION

Hospitalisation complète et à temps partiel (HTP)

Le Pôle addictologie & nutrition
des Lauriers dispose de 44 lits dont 19 lits dédiés à l'addictologie et 25 lits dédiés à la nutrition, ainsi que de 15 places par jour d'hospitalisation à temps partiel.
Le pôle assure la prise en charge des personnes majeures présentant des troubles addictifs après sevrage, ainsi que la prise en charge des affections
du système digestif, métabolique et endocrinien, composés de 16 lits en ETP DIABOLAU et 9 lits attribués à la prise en charge de patients atteints d'obésité dont 4 lits en obésité très complexes.
Les soins visent la consolidation du sevrage, la prévention des rechutes, l'accompagnement des parcours, la prise en charge de la douleur et l'amélioration de l'autonomie, avec préparation de la sortie et du suivi extérieur.

3 LE PÔLE ONCOLOGIE ET LISP

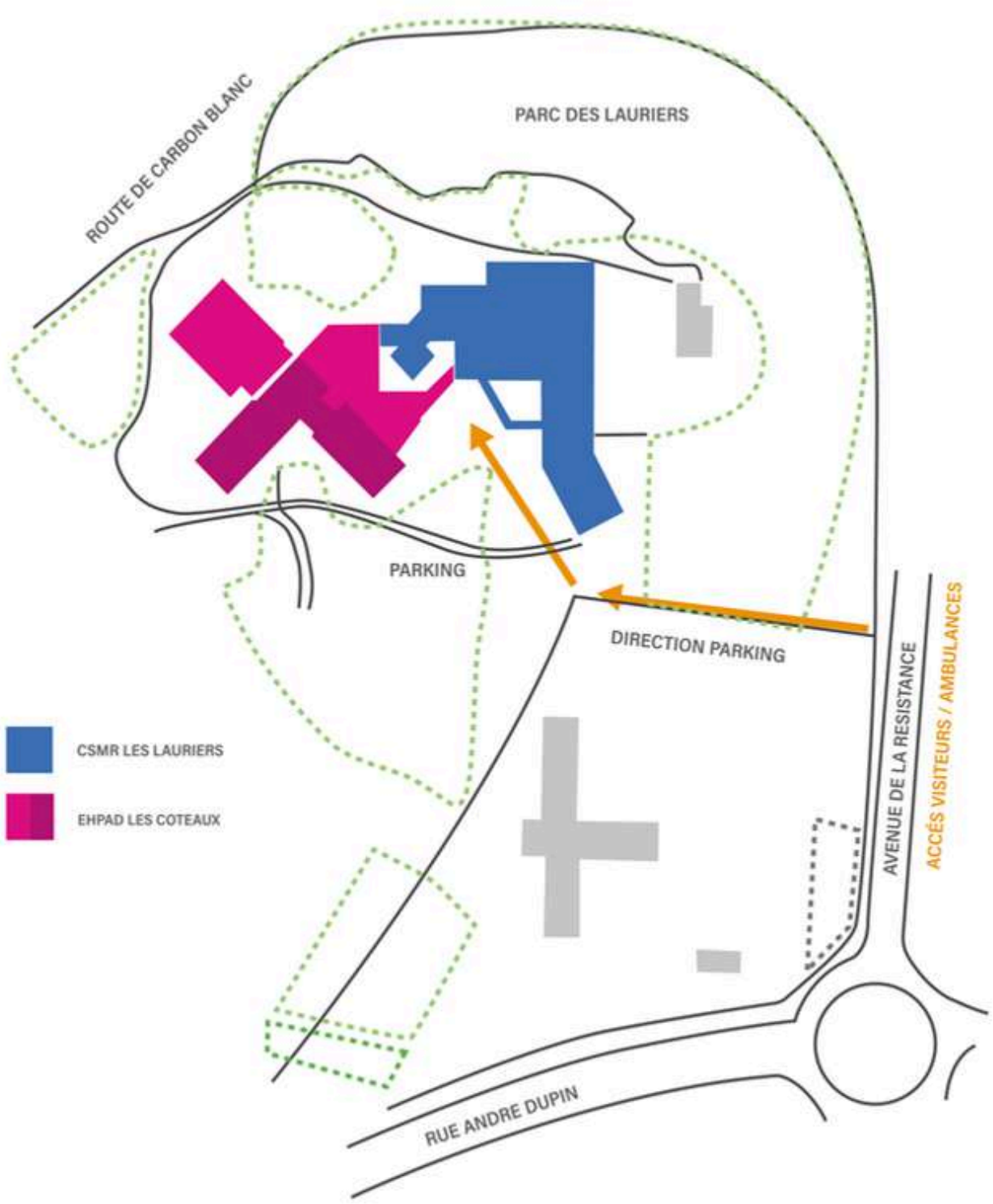
Hospitalisation complète

Le pôle oncologie - LISP dispose de 32 lits de soins médicaux et de réadaptation, dont 20 lits dédiés à l'oncologie et 12 lits identifiés de soins palliatifs (LISP).

Le service oncologie accompagne les patients en inter-cures de chimiothérapie, en post-opératoire ou en réadaptation, en prenant en charge les effets des traitements et le service des soins palliatifs assurent le soulagement de la douleur et une prise en charge globale, grâce à une équipe spécialisée proposant un accompagnement personnalisé, pour un retour à domicile ou jusqu'à la fin de vie.

L'ensemble des soins est assuré par une équipe pluridisciplinaire, en lien avec le CHU de Bordeaux et l'Institut Bergonié.

PLAN DE L'ÉTABLISSEMENT



Comment reconnaître les professionnels ?

La plupart de vos interlocuteurs porte une blouse avec un liseré de couleur ou un badge qui vous permettra de l'identifier. N'hésitez pas à lui demander toute information dont vous aurez besoin durant votre séjour.

Les infirmières : un liseré **rouge bordeaux**
Les infirmiers : un liseré **beige**
Les aides-soignantes : un liseré **lilas**
Les aides-soignants : un liseré **marine**
Les agents de services hospitaliers : un liseré **fuchsia**



02 INFORMATIONS GÉNÉRALES

Formalités administratives

À votre arrivée, l'agent d'accueil vous accompagne dans les formalités d'admission. Pour établir votre dossier nous aurons besoin de :

- Votre carte d'identité
- Votre carte Vitale et de l'attestation papier
- Votre carte de mutuelle ou d'assurance complémentaire

En cas d'accident du travail, la feuille de soins correspondante délivrée par votre employeur est nécessaire.
Si votre état de santé ne le permet pas, les démarches pourront être effectuées ultérieurement par votre famille ou dans votre chambre.

Les frais de séjour

Selon votre situation, vos frais de séjour peuvent être pris en charge à 80% ou 100% par la Sécurité sociale ; le reste à charge peut être couvert par votre mutuelle, assurance ou employeur.
La facturation est adressée aux organismes concernés ; le reliquat éventuel reste à votre charge. En cas de refus de prise en charge par l'un de ces organismes, la part correspondante vous sera facturée.

Si vous n'êtes pas assuré social, la totalité des frais est à votre charge. Le service facturation pourra vous contacter avant votre sortie pour le règlement des frais de séjour.

Les tarifs de l'établissement sont consultables au service Admissions et à l'accueil.

Courrier

Il est distribué du lundi au vendredi.
Vous pourrez également remettre votre courrier affranchi à l'accueil de l'établissement du lundi au vendredi.

Repas

Selon votre état de santé, les repas sont servis en chambre. En cas de régime particulier, la diététicienne élabore et assure le suivi des repas à partir des prescriptions médicales.

Pour des raisons sanitaires, l'établissement ne peut conserver ni réchauffer des denrées périssables apportées par les familles.
Nous restons à votre écoute afin de prendre en compte vos pratiques religieuses.

Horaires des repas :

- Petit-déjeuner : 7h30
- Déjeuner : 12h
- Goûter : 16h
- Dîner : 19h

Permissions

Durant votre séjour et de manière exceptionnelle, des permissions peuvent vous être accordées par le médecin du service à partir de la deuxième semaine du séjour :

- Le mercredi de 13h à 18h
- Le samedi et le dimanche de 10h à 18h
- Le week-end du samedi 13h au dimanche 18h

Vous devez demander l'autorisation de permission auprès du médecin avant le mercredi 16h.

Accompagnement social

Le service social peut être sollicité sur prescription médicale pendant votre séjour pour vous aider à accéder à vos droits et vous accompagner dans votre projet et dans vos démarches. Formulez votre demande au médecin qui pourra vous orienter vers un(e) assistant(e) social(e) (entretien sur rendez-vous, possible dans la chambre si vous êtes alité).

Visites

Vos proches sont les bienvenus dans l'établissement. Afin de ne pas modifier votre programme de rééducation, ils devront respecter les horaires et les lieux de visite.

- De 13h00 à 20h00
- Les visites ne sont pas autorisées sur les plateaux de rééducation
- de quitter la chambre lors des soins ou des visites médicales

Il est souhaitable pour le repos des patients que le nombre de visiteurs soit limité et d'éviter les visites trop longues.
Les visites des enfants sont autorisées sur accord du médecin et du cadre du service.

Transports sanitaires

En hospitalisation complète, le médecin prescrit le moyen de transport le plus approprié à votre état de santé : ambulance, véhicule sanitaire léger ou taxi.
Si votre état permet la position assise et que vous n'avez pas besoin d'assistance particulière, vous pouvez utiliser les transports en commun (taxi, bus) ou votre véhicule personnel.

Argent & objets de valeur

Le Centre décline toute responsabilité en cas de perte ou de vol à l'intérieur de l'établissement. (art. L111.3-1 code de la santé publique)
Nous vous conseillons d'apporter avec vous seulement les objets nécessaires à votre hospitalisation.

Nous vous recommandons d'utiliser le coffre mis gracieusement à votre disposition.

Accompagnants

Ils peuvent prendre leur repas dans l'établissement sur réservation auprès du service restauration.
Un lit accompagnant ou une chambre peut leur être mis à disposition pour la nuit.
La démarche doit être faite auprès de l'agent d'accueil ou du cadre de santé 2 jours avant la visite.

Linge

Pensez à vous munir de tout linge nécessaire à votre confort, ainsi que votre nécessaire de toilette.
Il est interdit d'utiliser le lavabo ou la douche pour laver son linge.

Vie associative

Les associations intervenant aux Lauriers :

- Mardi après-midi : Visiteurs Médicaux VMEH
- Jeudi après-midi : l'aumônerie catholique
- Vendredi après-midi : Alliance 33 (sur les soins palliatifs)
- L'aumônerie protestante peut intervenir sur demande

Votre départ

La date de votre sortie est fixée par le médecin.
Si vous exigez une sortie anticipée, contre avis médical, vous devez signer une attestation dégageant l'établissement et le médecin de toute responsabilité.

Votre chambre doit être libérée avant 10h. Pour votre sortie, le médecin indiquera le moyen le plus approprié à votre état de santé.

Une prescription est nécessaire au remboursement du transport de sortie par la sécurité sociale.

Culte

Vous pouvez vous livrer aux activités religieuses ou philosophiques de votre choix, dans le respect de l'ordre public et des bonnes moeurs ainsi que celui d'autrui. Si vous le souhaitez, demandez l'assistance d'un représentant de votre culte.

Beauté

Renseignements et inscriptions au niveau des infirmeries 1er et 3ème étage.

Salon de coiffure

Un salon de coiffure est à votre disposition au rez-de-chaussée de l'établissement de l'EHPAD les Coteaux. Le salon est ouvert sur rendez-vous au 06 64 91 42 02.

Salon de lecture

Des livres sont à votre disposition ainsi que divers jeux de société, dans le salon de lecture situé au rez-de-chaussée

Télévision, téléphone & internet

Aux Lauriers, l'accès au Wi-Fi est gratuit.
Pour toute demande concernant
la télévision ou le téléphone, l'agent d'accueil est joignable au 3915, de 9h à 16h45.

03 HOSPITALISATION COMPLÈTE

- Visite du médecin et orientation sur le parcours de soins
- Prise en charge par les soignants et rééducateurs dans le cadre du projet de soins/projet de vie élaboré par l'équipe médicale
- Consentement du patient et des proches au projet de soins/projet de vie

ADMISSION

- Pièce d'identité, carte vitale, mutuelle
- Attestation de la Complémentaire Santé Solidaire (CSS)
- Document justifiant une prise en charge particulière (accident du travail, maladie professionnelle, pensionné de guerre)
- Bulletin de sortie de l'établissement de provenance.

ACCUEIL

SORTIE

- Remise des documents de sortie : lettre de liaison, ordonnance de sortie
- Bulletin de sortie
- Règlement des frais
- Recueil de la satisfaction et de l'expérience du patient
- Si besoin : prescription de transport sanitaire.

RÈGLEMENT INTÉRIEUR

Le non-respect de ces consignes peut entraîner une sanction administrative pouvant aller jusqu'à l'exclusion. L'établissement peut, devant certaines situations, faire appel aux forces de l'ordre.

Règles essentielles de la vie en collectivité

Respectez le personnel, les autres patients et le bon fonctionnement du service.
Une tenue correcte est exigée dans l'établissement et adaptée aux activités.
Le silence et la discrétion favorisent la convalescence de chacun.
L'accès à certains locaux est interdit aux patients et aux visiteurs pour des raisons de sécurité.

Le matériel électrique

Sont interdits : ventilateurs, réfrigérateurs, glacières, cafetières, bouilloires, rallonges électriques...
Sont autorisés : ordinateurs portables, téléphones, chargeurs, sèche-cheveux, rasoirs électriques...
Le matériel personnel est sous votre responsabilité. En cas de vol ou dégradation, l'établissement ne pourra être tenu responsable.

Le mobilier

Le mobilier de la chambre doit rester en place et en état.
Toute dégradation volontaire du matériel pourra entraîner des sanctions.
Votre chambre doit être maintenue en ordre.
Le matériel qui vous est prêté ne doit pas sortir de l'établissement sauf accord exceptionnel.

Les animaux domestiques

Seuls les chiens d'assistance sont admis. Les autres animaux sont interdits dans l'établissement et son parc. Il est interdit de nourrir les animaux errants (chats, pigeons...)

Les repas

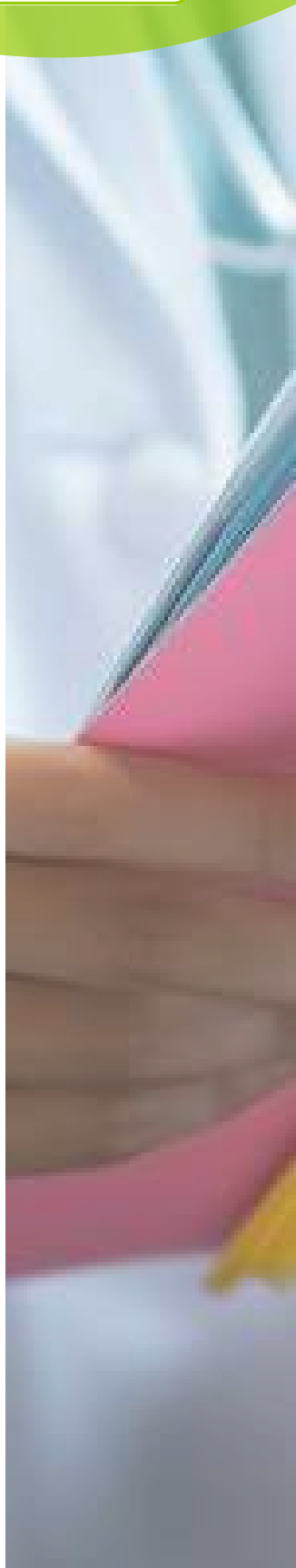
Les repas sont pris dans les lieux prévus, selon la décision médicale et les conditions sanitaires. Il est interdit de stocker de la nourriture périssable dans les chambres.
L'établissement n'est pas responsable des aliments apportés de l'extérieur.

Les nuisances sonores

Radios, télévisions et téléphones doivent rester discrets afin de préserver le repos des autres patients.

Le stationnement

Merci de respecter le Code de la route et la limitation de vitesse.
Les emplacements réservés (personnes à mobilité réduite, secours) doivent être libres.
En cas de non-respect, le véhicule pourra être déplacé.



Les médicaments et prescriptions médicales

Pour votre prise en charge, seules les prescriptions médicales de l'établissement doivent être respectées. Seuls les médicaments prescrits par le médecin de l'établissement sont autorisés.
Il n'est pas nécessaire d'apporter vos traitements personnels, la pharmacie interne du CSMR des Lauriers vous les fournira.
Cependant si vous les apportez, à votre admission vous devrez les remettre à l'équipe soignante, vous ne pourrez pas les utiliser durant votre séjour (Sauf traitement spécifique, à valider avec le médecin). Il vous seront rendus à la sortie

Le linge

L'entretien du linge est à votre charge ou à celle de votre famille.

Ainsi, sont formellement interdits :

- Les actes contraires à la décence et aux bonnes mœurs.
- L'ivresse ou autre état d'intoxication.
  (Si vous avez besoin d'aide, nous pouvons vous accompagner dans la gestion de vos addictions.)
- La dégradation volontaire des locaux, des installations et du matériel.
- Les vols et détournements.
- Les rixes, coups et blessures.
- L'introduction d'armes de toute nature.
- Des propos ou une attitude insolents ou menaçants ou violents envers les autres patients et le personnel.
- Les sorties sans autorisation.

Les alcools et substances psychotropes

L'introduction, la consommation et la détention d'alcool ou de stupéfiants sont interdits dans l'établissement (art. L.628 du Code de la Santé Publique, art. R 61654 du Code Pénal).
Tout produit interdit sera confisqué et pourra entraîner une sanction disciplinaire.

Le tabac

Il est interdit de fumer ou vapoter dans l'établissement (décret du 15 décembre 2006).
Seules les zones fumeurs signalées sont autorisées. Les mégots doivent être jetés dans les cendriers prévus à cet effet. Une aide au sevrage tabagique peut vous être proposée.

Le respect des horaires

Les horaires de soins, prise de médicaments, repas, séances et permissions doivent être respectés.
Le retour est obligatoire en chambre **avant 22h30**.

Les visites

Les visites sont autorisées selon l'état de santé du patient et doivent respecter les programmes de soins.
Les visiteurs doivent :

- respecter le repos des patients
- ne pas gêner le fonctionnement du service
- respecter les règles d'hygiène et de sécurité
- ne pas introduire d'alcool, tabac ou produits toxiques.

Toute visite non respectueuse pourra être interrompue.

Les permissions de sorties

Durant votre séjour et de manière exceptionnelle, des permissions médicales thérapeutiques peuvent vous être accordées par le médecin du service, validées par le directeur de l'établissement ou son délégataire comme l'autorise le Code de la Santé publique.
Vous pouvez bénéficier de permission à la journée, le week-end et les jours fériés (départ à 10h et retour à 17h).

VOTRE SÉJOUR

Parallèlement aux informations générales relatives à votre séjour, veuillez prendre connaissance ci-après des conditions spécifiques à votre prise en charge en hospitalisation complète.

Contacts

Secteur A Addictologie & Nutrition : 05 56 77 37 00
Secteur B Oncologie et LISP : 05 56 77 37 30
Secteur C Polyvalent : 05 56 77 37 10

Télévision

Si vous souhaitez utiliser le poste installé dans votre chambre, veuillez vous adresser à l'accueil.

Téléphone

Vous pouvez bénéficier d'une ligne téléphonique directe dans votre chambre.
L'accueil vous en précisera les modalités.

La chambre individuelle

Si vous souhaitez être hospitalisé(e) en chambre particulière, vous devez en faire la demande à votre arrivée. La prise en charge par les assurances complémentaires dépend de votre contrat. Toutefois, nous attirons votre attention sur le fait qu'un changement de chambre peut intervenir au cours de votre séjour en raison d'impératif d'ordre médical.

Le linge

Le linge n'est pas fourni par l'établissement qui n'en assure pas non plus l'entretien.

Nous vous conseillons de venir avec un trousseau ayant au moins ces articles :

Pour la toilette

- 2 Serviettes et 2 gants de toilette.
- Rasoir/Tondeuse.
- Savon, shampoing, dentifrice.
- Brosse à dents, verre à dents, peigne.
- Parfum, eau de Cologne, crème hydratante, déodorant.

Vêtements de nuit

- Robe de chambre ou peignoir.

Vie quotidienne au CSMR Les Lauriers

- Vêtements confortables et de sport.
- Chaussures et chaussons fermés
- Tee-shirts.
- Sous-vêtements et chaussettes de change.
- Serviettes de table.
- Maillot de bain, drap éponge.
- Un sac de voyage et un sac à linge sale.
- Chargeur de téléphone.
- Une montre ou un réveil à piles.

04 HOSPITALISATION
À TEMPS PARTIEL



Vous êtes accueilli(e) en Hospitalisation de Temps Partiel (HTP), soit de manière ponctuelle, soit dans le cadre d'un cycle de 8 semaines, sur une demi-journée.

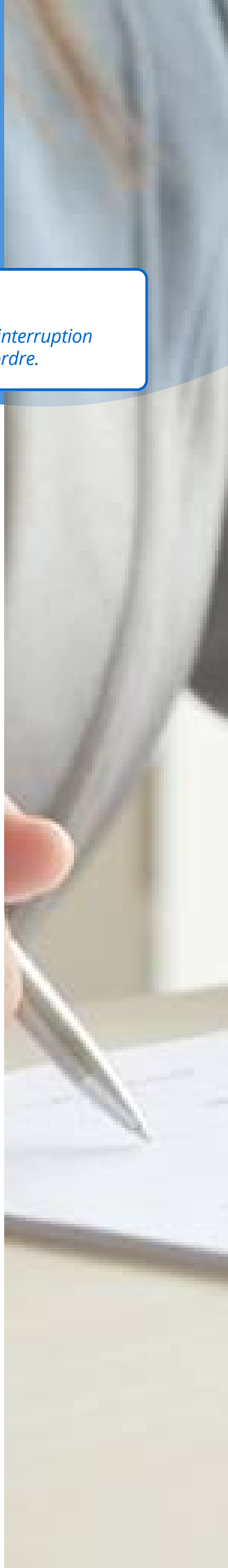
Nous vous remercions de bien vouloir respecter les horaires d'accueil : **9h15 – 12h00 ou 13h15 – 16h00.**

Toute personne accueillie en HTP, sur la base du volontariat, **accepte les conditions** et l'organisation proposées par l'équipe pluridisciplinaire.



RÈGLEMENT INTÉRIEUR
DE L'HOSPITALISATION À TEMPS PARTIEL (HTP)

Le non-respect de ces consignes peut entraîner une sanction administrative pouvant aller jusqu'à l'interruption de la prise en charge. L'établissement peut, devant certaines situations, faire appel aux forces de l'ordre.



Absences/Retards

Toute absence, retard ou départ anticipé doivent être signalés et justifiés le plus tôt possible auprès de l'infirmière coordinatrice.
Une fois le rendez-vous programmé, votre présence est obligatoire.
À partir de 3 absences, la prise en charge sera interrompue. Nous ne serons plus en mesure de vous accueillir.

Prise en charge médicamenteuse

Dans un souci de sécurité, nous vous demandons de ne pas amener de médicament.
Si vous devez prendre un traitement à une heure précise, merci de le signaler à l'équipe.
Le suivi médicamenteux reste sous la responsabilité du médecin.

Hygiène et sécurité

Il est demandé de ne pas manger durant les ateliers.
Une tenue vestimentaire correcte et confortable est requise en toute circonstance.
Pour la réalisation des activités physiques, merci de prévoir une tenue de sport ou décontractée ainsi que des chaussures de sport adaptées.

Respect et comportement

Un comportement respectueux est attendu en toutes circonstances, envers le personnel comme envers les autres patients.

Sont strictement interdits :

- Les actes contraires à la décence et aux bonnes mœurs.
- La dégradation volontaire des locaux, installations ou matériel.
- Les vols, détournements ou rixes.
- Les propos ou attitudes insolents, menaçants ou violents envers le personnel
- ou les autres patients.
- L'introduction d'armes de toute nature.

Nous vous recommandons de garder avec vous vos effets personnels.

Les alcools et substances psychotropes

L'introduction, la consommation et la détention d'alcool ou de stupéfiants sont interdits dans l'établissement (art. L.628 du Code de la Santé Publique, art. R 61654 du Code Pénal).
Tout produit interdit sera confisqué et pourra entraîner une sanction disciplinaire.

Le tabac

Il est interdit de fumer ou vapoter dans l'établissement (décret du 15 décembre 2006).
Seule une zone fumeur signalée est autorisée à l'arrière de l'établissement.
Les mégots doivent être jetés dans les cendriers prévus à cet effet.
Une aide au sevrage tabagique peut vous être proposée.

Le stationnement

Un parking gratuit est à votre disposition au 2 bis avenue de la Résistance, 33310 Lormont.
Merci de respecter le Code de la route et la limitation de vitesse.
Les emplacements réservés (personnes à mobilité réduite, secours) doivent être libres.
En cas de non-respect, le véhicule pourra être déplacé.

Le portable

Nous vous demandons de ne pas utiliser votre portable lors des ateliers et des entretiens.
Il doit être éteint et rangé.

VOTRE PRISE EN CHARGE

Votre projet thérapeutique personnalisé est élaboré et mis en place dès votre consultation de préadmission avec le médecin et l'équipe pluridisciplinaire.

Un badge d'identification vous est remis à votre arrivée ; celui-ci doit être porté durant toute votre prise en charge.

Au cours de votre venue, vous réaliserez au moins un entretien avec un professionnel et participerez aux ateliers programmés, qui font partie intégrante de votre prise en charge.

Dans le cadre d'une prise en charge en addictologie, vous êtes tenu(e) de vous présenter à l'infirmerie afin de réaliser un éthylotest.

L'hospitalisation à temps partiel est prise en charge par votre sécurité sociale et votre mutuelle.

Horaires et absences

L'HTP est ouverte du lundi au vendredi de 9h à 16h30, exceptée les jours fériés.

Si vous êtes dans l'impossibilité d'honorer votre rendez-vous, merci de prévenir l'équipe, sur les horaires d'ouverture, le plus rapidement possible.

Contact HTP

L'équipe est joignable au **05 56 77 37 40.**
En dehors des horaires d'ouverture, vous pouvez contacter le service d'Hospitalisation Complète au **05 56 77 37 00.**



05 QUALITÉ ET SÉCURITÉ DES SOINS

La qualité et la sécurité des soins sont une priorité des Lauriers.
Certifié par la Haute Autorité de Santé, l'établissement s'engage dans une démarche d'amélioration continue.



Vous pouvez signaler des évènements sanitaires indésirables

Pourquoi signaler un évènement indésirable ?

Le signalement permet de prévenir de nouveaux accidents en améliorant la sécurité des médicaments, dispositifs médicaux, produits de santé, cosmétiques, compléments alimentaires ou encore actes de soins.

Ces retours peuvent conduire à :
- Modifier une notice ou ajouter une mise en garde,
- Retirer un produit ou rappeler un lot,
- Adapter les pratiques professionnelles pour mieux protéger les patients.

Comment le signaler ?

Rendez-vous sur : signalement-sante.gouv.fr

MIEUX CONNAITRE VOS DROITS

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

La personne de confiance (cf formulaire de recueil de la personne de confiance)

Tout patient hospitalisé majeur peut, s'il le souhaite, désigner par écrit une personne de confiance. Celle-ci peut-être un parent, un proche, un médecin.
Cette désignation, valable pour la durée de l'hospitalisation et révocable à tout moment, n'est pas obligatoire.
Elle peut l'accompagner dans ses démarches et être consultée si le patient ne peut plus exprimer sa volonté.

« Mon espace santé » est un espace numérique de santé pour tous les usagers en France, permet à chacun de stocker ses documents et ses données de santé de façon gratuite et sécurisée et de les partager avec des professionnels de santé (https://www.monespacesante.fr/).

Vous pouvez vous opposer à l'accès et/ou à la consultation et/ou à son alimentation, mais cela pourrait avoir des conséquences sur la qualité de votre prise en charge.
Pour ce faire, adressez-vous à le/la secrétaire du service.

Vous avez la possibilité de gérer la confidentialité de vos données sur le site internet https://www.monespacesante.fr/
Pour plus d'informations sur vos droits : https://www.monespacesante.fr/questionsfrequentes

Les directives anticipées (cf formulaire de recueil des directives anticipées)

Toute personne majeure peut, si elle le souhaite, rédiger des directives anticipées pour exprimer ses volontés concernant sa fin de vie, au cas où elle ne pourrait plus s'exprimer. Ces directives, valables sans limite de durée, peuvent être modifiées ou annulées à tout moment.

Il est important de les rendre accessibles au médecin en les lui remettant, en signalant leur existence et la personne qui les détient, ou en les déposant dans Mon espace santé.

Un médecin peut vous accompagner dans leur rédaction pour vous aider à formuler clairement vos choix.

Droit à l'image (cf formulaire de droit à l'image)

Au sein de l'établissement, des tournages ou reportages peuvent être réalisés avec l'autorisation préalable de la Direction. Vous pouvez être sollicité pour être photographié, filmé ou interviewé. Votre image vous appartient, ainsi votre accord écrit et signé sera toujours demandé.

Protection des données

L'établissement recueille les informations médicales nécessaires à la constitution de votre dossier médical. Les données à caractère personnel telles que présentées dans votre dossier médical sont susceptibles d'être traitées par la Haute Autorité de Santé. La Protection des données à caractère personnel est régie par le RGPD et la loi "Informatique et Libertés" du 6 janvier 1978.
Vous pouvez retrouver plus d'informations sur les panneaux d'affichage à destination des patients dans le hall.

Le don d'organes

Toute personne majeure est présumée avoir consenti au prélèvement de ses organes après son décès (loi Caillavet du 22 décembre 1976).
Le prélèvement est donc autorisé, sauf si la personne a exprimé de son vivant son refus, notamment en s'inscrivant sur le Registre national des refus.
Pour en savoir plus ou enregistrer un refus, rendez-vous sur le site de l'Agence de la biomédecine : www.agence-biomedecine.fr



Le droit d'accès au dossier médical (cf formulaire de demande de dossier)

Vous avez le droit d'accéder à l'ensemble des informations concernant votre santé tout au long de votre prise en charge et après votre sortie. Ces informations sont celles qui ont contribué à l'élaboration et au suivi de votre diagnostic, de votre traitement ou d'une action de prévention.
Les ayants droits d'un patient décédé ne peuvent obtenir communication des documents médicaux le concernant que pour connaître les raisons du décès, défendre la mémoire du défunt ou faire valoir ses droits.
Vous avez, au choix, accès à ces informations concernant votre santé directement par demande écrite au directeur de l'établissement ou par l'intermédiaire d'un médecin que vous désignerez à cet effet.
Cette communication a lieu au plus tard dans les huit jours à compter de la date de recevabilité de votre demande et au plus tôt après l'observation d'un délai légal de quarante-huit heures.
Si les informations auxquelles vous souhaitez accéder datent de plus de cinq ans, un délai de deux mois sera nécessaire à leur communication.
Vous pouvez obtenir la communication de vos documents médicaux :

- Soit par consultation sur place dans l'établissement. Un professionnel de santé
- vous accompagnera au moment de la consultation.
- Soit par envoi postal.

La première demande de copie de votre dossier est gratuite. Les copies ultérieures seront soumises à des frais (0.20€ la copie).

LA LUTTE CONTRE LA DOULEUR

Aux Lauriers nous nous engageons à tout mettre en œuvre pour prendre en charge au mieux votre douleur.
Une instance est dédiée à la prise en charge de la douleur : le Comité de Lutte contre la Douleur (CLUD).

Pourquoi évaluer soi-même sa douleur ?

Parce que personne d'autre que vous ne sait combien et comment vous avez mal.

Comment évaluer sa douleur ?

Une échelle simple : **l'échelle numérique**. Elle vous permettra d'indiquer l'importance de votre douleur. Il vous suffit de donner le chiffre, entre 0 et 10, qui vous paraît le mieux représenter la douleur que vous percevez :

- Zéro correspondant à une absence de douleur,
- Dix correspondant à la douleur la plus forte que vous puissiez imaginer.

D'autres échelles peuvent être utilisées au sein de l'établissement si la communication est altérée.
Un traitement antalgique si besoin peut vous être proposé.

L'ÉTABLISSEMENT EST VIGILANT

L'Hygiène des mains en 7 étapes



La prévention des infections associées aux soins (EOHH et CHH)

Pour limiter les infections associées aux soins, une équipe spécialisée (Equipe Opérationnelle d'Hygiène Hospitalière : EOHH) et une instance (Le comité de lutte contre les infections nosocomiales : CLIN) veillent au respect des règles d'hygiène et forme les professionnels.

L'hygiène des mains reste la mesure la plus efficace : pensez à vous désinfecter régulièrement, notamment avant et après les repas, la rééducation, ou après être allé aux toilettes.
En cas de symptômes (toux, fièvre, rhume...), le port du masque chirurgical est demandé.
Votre participation et celle de vos visiteurs sont essentielles à la sécurité de tous.

La prévention des troubles d'alimentation - nutrition (CLAN)

Pour prévenir les risques nutritionnels, le Comité de Liaison en Alimentation et Nutrition (CLAN) élabore un programme d'actions en lien avec les recommandations nationales en tenant compte des spécificités de l'établissement.
L'équipe opérationnelle en restauration nutrition assure la mise en œuvre de ce programme.

Les vigilances sanitaires (COVIRIS : Comité des Vigilances et des Risques)

Les vigilances sanitaires visent à alerter, gérer et prévenir les risques liés aux produits de santé après leur mise sur le marché, dans un objectif de protection de la santé publique.
Au sein de l'établissement, les membres du COVIRIS veillent à la sécurité des produits de santé.

VOUS AVEZ LA PAROLE

Expérience et satisfaction

N'hésitez pas à nous faire part :
De **votre satisfaction** et de vos remerciements. Les professionnels qui ont à cœur d'améliorer en permanence la prise en charge des patients y sont très sensibles.

Le recueil de votre avis, de votre satisfaction est nécessaire pour nous permettre d'améliorer nos prestations. 2 possibilités pour nous exprimer votre avis :

Questionnaire de sortie

Lors de votre sortie, l'équipe vous invitera à répondre à un questionnaire de satisfaction portant sur votre séjour. Votre avis permettra d'analyser les choses à améliorer dans nos services et de déterminer les éventuelles actions à mettre en place pour y remédier.

Le dispositif e-satis

Vous pouvez participer au recueil de la satisfaction des patients hospitalisés dans notre établissement par l'intermédiaire du dispositif e-satis. Pour cela vous devez communiquer votre adresse e-mail au service Admission et répondre en ligne au questionnaire e-satis qui vous sera envoyé environ deux semaines après votre sortie d'hospitalisation.
En moins de 10 minutes, vous pourrez ainsi donner votre avis sur la qualité de service concernant votre accueil, votre prise en charge, votre chambre et vos repas ainsi que l'organisation de votre sortie.

Votre avis permet le calcul d'un indicateur national, rendu public sur le site internet Qualiscope de la HAS.

De **votre insatisfaction**, en vous adressant aux équipes de soins.
Votre réclamation sera transmise à la personne chargée des relations avec les usagers.
Les **plaintes et réclamations** adressées à l'établissement sont transmises 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.

La commission des usagers (CDU)

Elle joue un rôle essentiel dans la mise en œuvre des mesures contribuant à améliorer votre accueil et celui de vos proches, la qualité de la prise en charge et respecter vos droits.
Dans le cadre de ces missions, elle est amenée à examiner vos plaintes ou réclamations et les suites qui leur sont données. Lors des réunions de la CDU, l'expression de la satisfaction des patients notamment via les questionnaires de satisfaction et E-Satis est présentée.
Des actions d'amélioration sont proposées si besoin.
La CDU est composée de la direction, des représentants des usagers, du responsable qualité, de la responsable des admissions, d'un médecin président de la Commission Médicale de l'Etablissement.

Les représentants des usagers

Des représentants des usagers agissent au sein de l'établissement pour garantir le respect et la promotion des droits des patients et usagers du système de santé et contribuer à l'amélioration qualitative du système de santé.
Ils participent à différentes instances de l'établissement et notamment à la CDU.
Ils exercent des missions dans le cadre d'un mandat de représentation qui leur est confié par le ministère chargé de la santé ou une ARS, en tant que membre d'une association agréée.

Vous pouvez entrer en contact avec un représentant des usagers dont vous trouverez les coordonnées ci-dessous :

- **Eliane DUMAITRE,** titulaire : 06 10 73 96 68
- **Marie-Thérèse LACHEZE,** titulaire : 06 13 88 48 56
- **Jean-Guy PIGNON,** suppléant : 06 38 61 73 26

Vous pouvez aussi saisir la **CDU** au 05 47 30 45 00 ou lors d'une permanence de la CDU le jeudi de 15h à 16h à l'accueil.

Le projet des usagers

Le projet des usagers 2025-2028 a été élaboré en collaboration avec les membres de la CDU.
Il s'inscrit dans le cadre du projet d'établissement et dans le projet médical.
Ce projet s'engage à placer le patient au cœur des pratiques et à le rendre acteur de sa propre prise en charge.
4 axes ont été identifiés :

- Améliorer la visibilité et la connaissance des RU et de la CDU
- Améliorer l'information des patients sur leurs droits
- Améliorer l'accueil des usagers et de leurs familles
- Contribuer à l'expression et au recueil de l'expérience des patients

LE MÉCÉNAT ET LES DONS

Vous souhaitez soutenir nos projets ?

Établissement de Santé Privé d'intérêt Collectif, régi par les articles L6162-1 du Code de la Santé publique, **le CSMR Les Lauriers est habilité à recevoir les dons. Vos dons pourront faire l'objet d'une déduction fiscale.**

Votre générosité nous permet d'améliorer continuellement la qualité des soins et des services offerts à nos patients.
Chaque contribution, qu'elle soit financière ou matérielle, joue un rôle crucial dans notre mission de réhabilitation et de bien-être. Pour plus d'informations sur les différentes façons de nous soutenir, n'hésitez pas à nous contacter à l'adresse leslauriers.contact@ugecam.assurance-maladie.fr.

DÉVELOPPEMENT DURABLE

Le CSMR Les Lauriers a inscrit le développement durable dans sa stratégie globale.

Démarche d'éco-attitude

Adopter la démarche « Eco attitude », c'est sélectionner les produits et méthodes générateurs d'économies tout en respectant l'environnement et les utilisateurs pour :

- Préserver les ressources en consommant moins,
- Réduire les déchets,
- Réduire les consommations d'énergie.

Développement d'une offre de soins socialement responsable

Au sein de l'établissement, les enjeux sociaux du développement durable sont déclinés autour de 3 axes :

- Non discrimination au recrutement et durant toute la vie professionnelle,
- Aide à l'insertion,
- Santé et sécurité au travail.

Démarche d'achats responsables

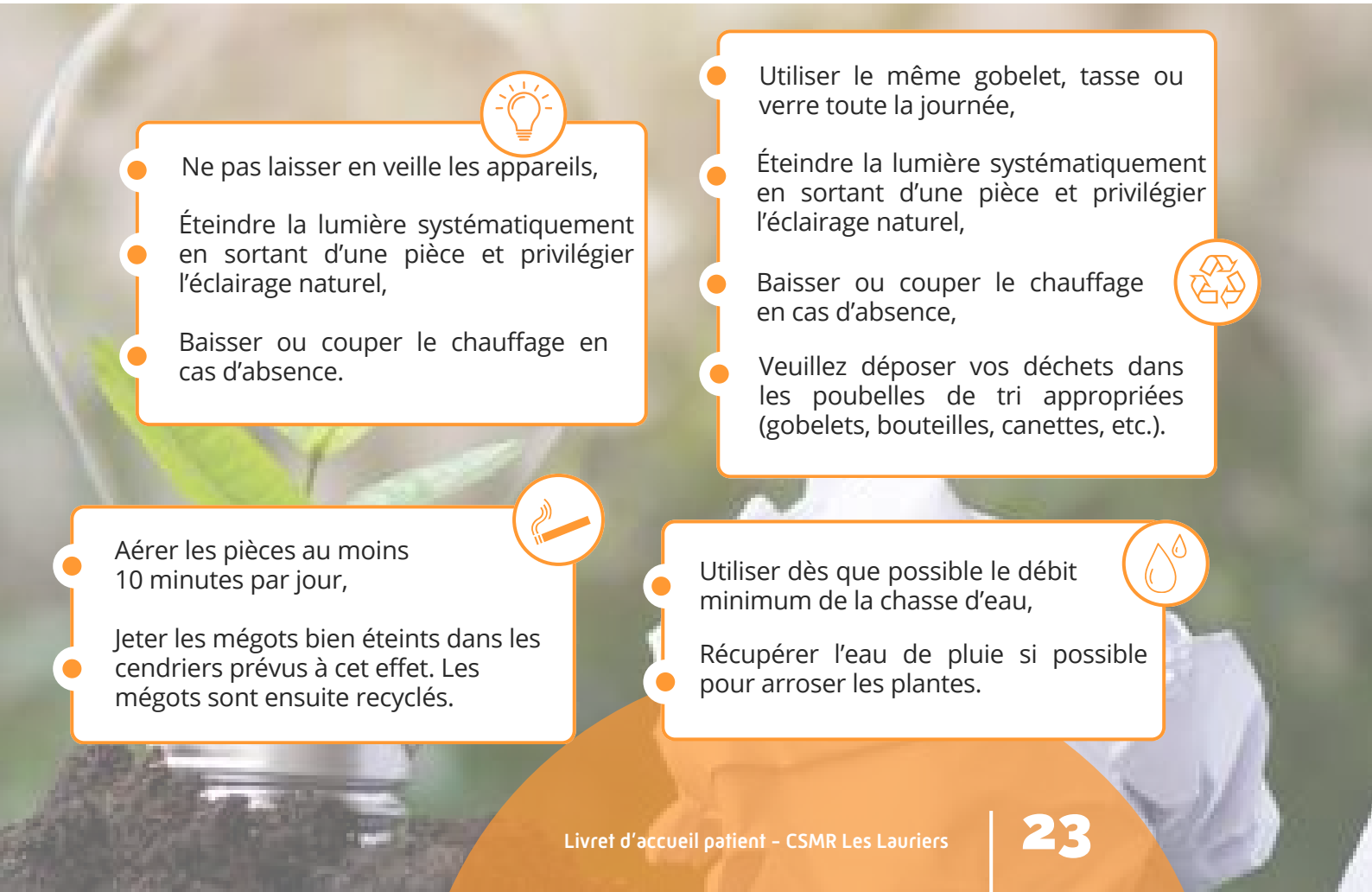
L'établissement intègre également des clauses environnementales spécifiques dans les cahiers des charges visant à diminuer l'impact de ses activités.

Développement durable et actions de sensibilisation

L'engagement de l'établissement se traduit par la promotion d'une pédagogie du développement durable ayant pour cible aussi bien le personnel que les patients et leur famille.

LES BONNES ACTIONS

Vous pouvez y participer en adoptant des gestes simples et en emportant quelques idées chez vous :



- Ne pas laisser en veille les appareils,
- Éteindre la lumière systématiquement en sortant d'une pièce et privilégier l'éclairage naturel,
- Baisser ou couper le chauffage en cas d'absence.

- Utiliser le même gobelet, tasse ou verre toute la journée,
- Éteindre la lumière systématiquement en sortant d'une pièce et privilégier l'éclairage naturel,
- Baisser ou couper le chauffage en cas d'absence,
- Veuillez déposer vos déchets dans les poubelles de tri appropriées (gobelets, bouteilles, canettes, etc.).

- Aérer les pièces au moins 10 minutes par jour,
- Jeter les mégots bien éteints dans les cendriers prévus à cet effet. Les mégots sont ensuite recyclés.

- Utiliser dès que possible le débit minimum de la chasse d'eau,
- Récupérer l'eau de pluie si possible pour arroser les plantes.

06 ANNEXES

CHARTE DE LA PERSONNE HOSPITALISÉE

Le document intégral est accessible sur le site Internet : **www.sante.gouv.fr**
Il peut être également obtenu sur demande, auprès de la Direction des Relations aux Usagers :
05 56 64 41 41

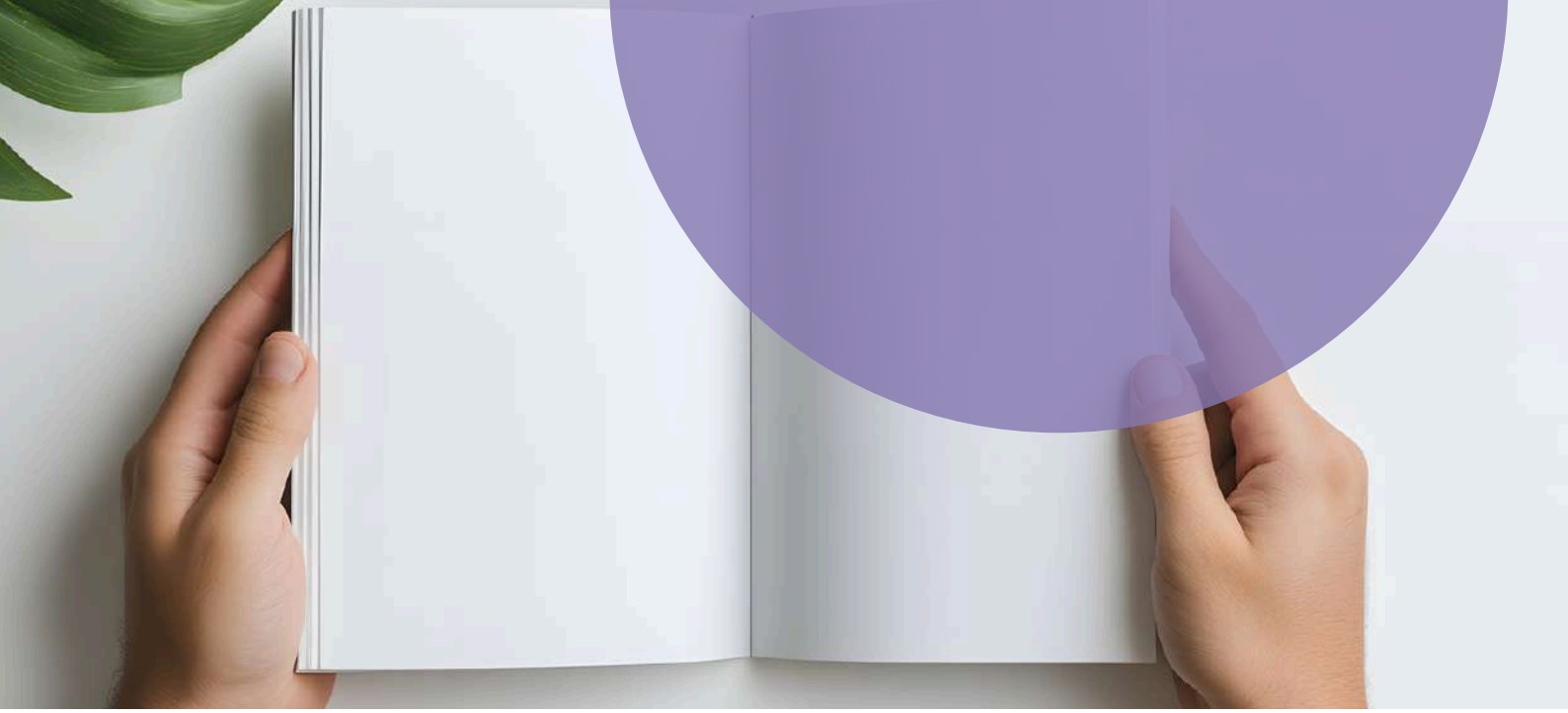
1. Toute personne est libre de choisir l'établissement de santé qui la prendra en charge, dans la limite des possibilités de chaque établissement. Le service public hospitalier est **accessible à tous**, en particulier aux personnes démunies et, en cas d'urgence, aux personnes sans couverture sociale. Il est adapté aux personnes handicapées.

2. Les établissements de santé garantissent **la qualité de l'accueil, des traitemens et des soins.** Ils sont attentifs au soulagement de la douleur et mettent tout en oeuvre 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 reçu. 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.

CHARTE DE LA BIENTRAITANCE

Dans le cadre de sa politique qualité et gestion des risques, le CSMR Les Lauriers attache une attention particulière à la promotion de la bientraitance, la gestion et la prévention de la maltraitance.

À cette fin, une « Charte de la bientraitance » définit les engagements de tous les professionnels à l'égard des personnes prises en charge et de leur famille.
Des référents bientraitance sont identifiés au sein des services de soins. Bienveillance, écoute, respect, disponibilité constituent le socle des professionnels au service des usagers.

1 Accompagner la personne soignée et ses proches

L'accompagner dans les addictions, la senescence et la fin de vie.
Evaluer et prendre en compte la satisfaction des usagers, de l'entourage dans la dynamique d'amélioration continue des accompagnements proposés.

2 Soigner sans préjugés

- Adopter une posture bienveillante et non jugeante.
- Être à l'écoute.
- Favoriser la collaboration interdisciplinaire.
- Permettre aux patients de rester acteur
- de soin.

3 Garantir un soin de qualitée

- Une équipe de professionnels spécialisés
- qui développe ses compétences.
- Une collaboration inter-établissement
- au sein du parcours de soins.
- Apporter des informations claires
- et adaptées à la compréhension de tous.

4 Respecter le projet de soin individualisé

Assurer :
La dignité, la confidentialité, l'intimité et l'intégrité physique et psychique.
Le respect des droits des usagers.
Agir :
Contre la douleur physique aigüe/chronique et/ou morale.

CHARTE ROMAIN JACOB

Unis pour l'accès à la santé des personnes en situation de handicap



RÉSULTATS QUALITÉ ET SÉCURITÉ DES SOINS

Votre sécurité et la qualité des soins sont notre priorité

Tout au long de votre séjour, notre établissement s'engage à vous offrir des soins sûrs et de qualité.
Un programme d'amélioration continue, suivi et évalué, mobilise l'ensemble des professionnels.
La gestion des risques, principalement préventive, permet d'anticiper les situations à risque et d'y apporter des solutions adaptées.
Le service Qualité/Gestion des risques veille à diffuser et partager les bonnes pratiques grâce aux outils d'information internes.

La certification : un gage de qualité et de sécurité des soins

Notre établissement est régulièrement évalué par la Haute Autorité de Santé (HAS), afin de garantir la qualité et la sécurité des soins.
Cette certification favorise une amélioration continue de nos pratiques.
Des experts indépendants observent notre organisation et nos méthodes pour s'assurer que tout est mis en œuvre pour votre sécurité et votre bien-être.

Résultats de la certification de l'établissement

Certification (B)
Date de certification : 09/13/2022



Satisfaction et expérience des patients

Soins médicaux et de réadaptation (SMR)

Appréciation globale des patients (SMR) ..... ↘ 75/100 (B)

1. Accueil 84/100
2. Prise en charge 81/100
3. Lieu de vie 72/100
4. Repas 59/100
5. Organisation de la sortie et retour à domicile 70/100

Prise en charge clinique

Soins médicaux et de réadaptation (SMR)

Prise en charge de la douleur en SMR ..... → 94% (A)
Projet de soins, projet de vie ..... 92/100 (A)

Coordination des prises en charge

Soins médicaux et de réadaptation (SMR)

Qualité de la lettre de liaison à la sortie ..... → 93/100 (A)

Prévention des infections associées aux soins

Consommation de solutions hydro-alcooliques (SHA) ..... → 83% (B)

Tous les résultats de qualité et de sécurité des soins sont disponibles dans le hall d'entrée, dans les vitrines face aux ascenseurs à chaque étage et sur le site Qualiscope de la Haute Autorité de Santé.

HAUTE AUTORITÉ DE SANTÉ

NOTICE D'INFORMATION

Notice d'information à destination des patients séjournant en établissement de santé concernant le traitement de données mis en œuvre dans le cadre de la mesure de leur satisfaction et de leur expérience.

Protection des données personnelles

Dans le cadre du dispositif de recueil des indicateurs de qualité et de sécurité des soins, la HAS collecte les questionnaires de satisfaction d'expérience auprès des patients ayant fait l'objet d'une hospitalisation dans un établissement de santé.
L'objectif est d'évaluer leur satisfaction et leur expérience du service rendu par l'établissement. La HAS est responsable du traitement de ces données. **L'agence technique de l'information sur l'hospitalisation** (ATIH) est sous-traitante du traitement en tant qu'hébergeur des données collectées.

Finalités et base légale du traitement de données

Les données personnelles recueillies à l'occasion de la mise en œuvre du dispositif sont destinées à l'établissement de santé dans lequel le patient a été hospitalisé, afin de lui permettre de connaître les points positifs de chaque expérience-patient et ceux qu'il peut améliorer.
Les données permettent aussi à la **Haute Autorité de santé** de calculer des indicateurs (scores de satisfaction et d'expérience des patients) permettant l'amélioration de la qualité et de la sécurité des soins dans les établissements de santé.
Sauf opposition de votre part, vos données pourront faire l'objet d'une réutilisation ultérieure pour des projets de recherche autorisés par la HAS dans le domaine de la santé ou développement algorithmique.

Le traitement des données e-Satis est nécessaire à l'exécution d'une mission d'intérêt public dont est investie la HAS (article 6. 1 e) du **Règlement général sur la protection des données - RGPD**-) de recueil des indicateurs de qualité et de sécurité des soins.

Nature des données collectées ou susceptibles d'être collectées

Les données obligatoires qui font l'objet de ce traitement sont : votre e-mail, l'année de naissance, la date de début et la date de fin d'hospitalisation.
L'adresse e-mail transmise permet au patient de recevoir un e-mail contenant un lien vers la plateforme sécurisée afin de répondre au questionnaire.
Ces données sont transmises par l'établissement de santé à l'ATIH.

Les données facultatives susceptibles d'être traitées sont :

- Le service si l'établissement de santé l'a mentionné ;
- Si vous complétez le questionnaire, vos réponses au questionnaire, vos commentaires à la fin du questionnaire et vos données de connexion.

Destinataire des données personnelles

Destinataire interne :

Seules les personnes habilitées au sein des services compétents de la HAS ont accès à vos données.

Destinataire externe :

- Seuls les personnels habilités de l'ATIH en charge de la mise en œuvre de la plateforme ont accès à vos données et de son prestataire Sarbacane pour les seules données qui leurs sont nécessaires, lesquels agissent sur nos instructions et ne peuvent en aucun cas utiliser les données à des fins propres.
- Seuls les personnels habilités de l'établissement de santé dans lequel vous avez séjourné.

Durée de conservation des données personnelles

L'adresse e-mail qui est importée sur la plateforme e-Satis (e-Satis patient) est conservée pendant 12 semaines (durée pendant laquelle il est possible de répondre au questionnaire), puis supprimée. Le fichier déposé sur la plateforme e-Satis (e-Satis établissement) par l'établissement de santé sera conservé pendant 15 semaines après son dépôt.

Les données personnelles utilisées pour le calcul des indicateurs et les réponses aux questionnaires sont conservées en base active pendant une durée de 3 ans à compter de la clôture de la campagne annuelle e-Satis. A l'issue de cette durée, les données seront conservées 2 ans en base archive intermédiaire par la HAS.

Publication des résultats

Les résultats des indicateurs de qualité sont calculés par établissement à partir de l'ensemble des questionnaires recueillis. Ils sont disponibles sur la page qualiscope du site de la HAS.

Droit des personnes concernées

Les patients peuvent s'opposer auprès de l'établissement de santé à la transmission leur email et de participer à cette enquête. Les patients qui reçoivent le questionnaire peuvent se désinscrire de la plateforme sécurisée et supprimer leur adresse e-mail en cliquant sur un lien dédié. Lorsque le patient est mineur, le titulaire de l'autorité parentale qui réceptionne le questionnaire doit informer l'autre titulaire de l'autorité parentale de la mise en œuvre de ce traitement de données. Lorsque le patient fait l'objet d'une mesure de protection, son représentant légal devra être informé de la mise en œuvre de ce traitement de données.

Vous disposez, sauf motifs de refus prévus par le RGPD pour certains de ces droits, d'un droit d'accès, de rectification, d'effacement, de limitation et d'opposition au traitement de vos données, et ce dans un délai de 12 semaines à compter de la collecte de vos données.
Vous disposez également du droit de définir des directives relatives au sort de vos données après votre décès.

L'exercice de ces droits se fait auprès du Délégué à la protection des données (DPO) de la Haute Autorité de Santé :

Par email à l'adresse suivante :
dpo@has-sante.fr
Par courrier en écrivant à l'adresse suivante :
HAS – Délégué à la protection des données, 5 avenue du Stade de France, 93218 La Plaine St Denis Cedex.

En cas de non-respect de leurs droits, les patients peuvent introduire une réclamation auprès de la Commission nationale informatique et libertés (Cnil).



VENIR À L'ÉTABLISSEMENT



<u>En voiture ou taxi :</u>

- <u>Si vous venez de Paris (A10)</u>

Prendre l'autoroute A10 direction Bordeaux.
À l'arrivée sur la rocade bordelaise, suivre la direction Bordeaux rive droite / Lormont, puis rejoindre l'avenue de la Résistance.
Le centre se situe à proximité immédiate.

- <u>Si vous venez de la Rocade côté "extérieur" (N230)</u>

Depuis la rocade extérieure, prendre la sortie n°27 direction Lormont / Carbon-Blanc.
À la bretelle de sortie, suivre direction Lormont (avenue de Paris), puis poursuivre par rue Pierre Mendès France, rue André Dupin et route de Carbon Blanc. L'entrée de l'établissement se situe à environ 500 m, sur la droite.

- <u>Si vous venez du côté "intérieur"</u>

Après le Pont d'Aquitaine, prendre la première bretelle n°2 direction Lormont.
S'engager immédiatement sur la voie de droite après la sortie. L'entrée de l'établissement se situe à environ 300 m, sur la gauche.

Prendre le tram ligne A direction La Gardette – Carbon Blanc. Descendre aux stations Lauriers ou Mairie de Lormont. L'accès est possible : depuis l'Hôtel de Ville de Bordeaux (correspondance possible avec la ligne B Talence – Quinconces) et depuis la Porte de Bourgogne à Bordeaux (correspondance possible avec la ligne C Gare Saint-Jean – Quinconces).

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

2 bis Av. de la Résistance, 33310 Lormont
05 56 77 37 37
www.groupe-ugecam.fr/ugecam-aquitaine

Edition 2026