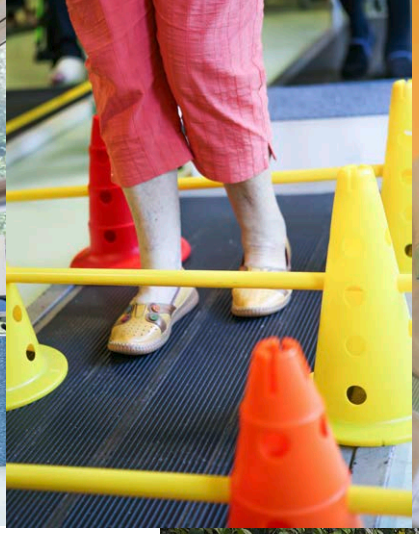
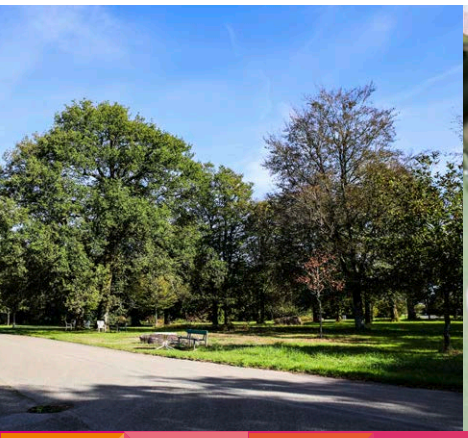




KORN ER HOUËT

Centre de Soins Médicaux
et de Réadaptation



LIVRET D'ACCUEIL
DU PATIENT

Un établissement de l'UGECAM Bretagne Pays de la Loire

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



Madame, Monsieur,

La direction, l'équipe médicale et soignante, ainsi que l'ensemble du personnel vous souhaitent la bienvenue au Centre de Soins Médicaux et de Réadaptation (CSMR) Korn Er Houët.

Nous vous assurons de mettre toutes nos compétences à votre service pour vous apporter les meilleurs soins et l'accompagnement dont vous aurez besoin tout au long de votre séjour et en vue de votre sortie.

Ce livret, édité à votre attention et celle de vos proches, est destiné à vous présenter le Centre et à faciliter votre séjour parmi nous.Nous vous remercions d'en prendre connaissance avec attention et de vous conformer au règlement intérieur de notre structure. N'hésitez pas à nous solliciter, si vous n'y trouvez pas toutes les réponses à vos questions.

Nous sommes très attentifs à votre satisfaction, tant par rapport aux soins que vous allez recevoir qu'à la qualité de votre séjour parmi nous. C'est pourquoi nous vous remercions de remplir avant votre départ le questionnaire de sortie. Grâce à vos remarques, nous pourrons ainsi progresser et rendre le meilleur service à nos patients et à leur entourage.

Toute l'équipe vous souhaite un prompt rétablissement.



La directrice d'établissement
Frédérique Sacré

Bienvenue



Présentation de l'établissement

Le Centre Korn Er Houët propose aujourd'hui une offre de prise en charge en soins médicaux et de réadaptation polyvalents pour adultes et pour personnes âgées polypathologiques dépendantes (PAPD).

Situé à proximité immédiate du bourg de Colpo, le Centre est basé au cœur du Morbihan, à 20 km de Vannes, 35 km de Pontivy et 45 km de Ploermel.

Cet établissement de santé privé d'intérêt collectif (ESPIC) à but non lucratif a vocation à accueillir dès l'âge de 18 ans des patients en provenance des hôpitaux et cliniques du bassin vannetais pour favoriser un retour à domicile ou en structure d'hébergement dans les meilleures conditions possibles.

L'objectif principal est de faire en sorte que la qualité d'accompagnement de chaque patient soit la meilleure possible.

98 lits d'hospitalisation complète, dont :

- **70** lits SMR polyvalents
- **23** lits SMR PAPD
- **5** lits identifiés en soins palliatifs

Sommaire

Mot d'accueil ..... p 2
Présentation de l'établissement ..... p 3
Mon admission ..... p 4
Mon arrivée ..... p 5
Mes interlocuteurs ..... p 6
Ma sécurité ..... p 7
Mon séjour ..... p 8/11
La lutte contre la douleur .. p 12
L'établissement est vigilant ..... p 13
Mieux connaître mes droits ..... p 14/15
J'ai la parole ..... p 16/17
Ma sortie ..... p 18
Me répérer dans l'établissement ..... p 19
Charte des droits et libertés de la personne hospitalisée ... p 20
Le Groupe UGECAM et l'UGECAM Bretagne Pays de la Loire ..... p 22/23

Mon admission



Pour votre confort, votre dossier administratif est élaboré lors d'un entretien avec la secrétaire dans votre chambre, vous évitant ainsi une attente inconfortable à l'accueil.

Pour simplifier vos démarches, l'équipe d'accueil se charge des contacts avec vos organismes de protection sociale et votre mutuelle si besoin.

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

Documents à fournir :

- une pièce d'identité en cours de validité (carte d'identité, passeport, carte de séjour)
- votre carte vitale
- votre carte de mutuelle ou d'assurance complémentaire en cours de validité (ou complémentaire santé solidaire)

Autres documents à fournir en fonction de votre situation :

- l'attestation d'accident du travail délivrée par votre employeur,
- votre attestation de complémentaire santé solidaire,
- le bulletin d'hospitalisation de votre établissement de provenance si vous venez d'un hôpital ou d'une clinique.

Le service accueil de notre établissement se tient à votre disposition pour des renseignements complémentaires. Vous pouvez également avoir plus d'informations sur les frais de séjour et les modalités de prise en charge par l'Assurance Maladie sur le site **www.ameli.fr**.

MON ESPACE SANTÉ

Un service public pour gérer sa santé

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

Ce service, si vous ne vous êtes pas opposé à son ouverture, vous permet de stocker et partager vos documents et données de santé en toute confidentialité.

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

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

Depuis le 1er janvier 2021, chaque usager dispose d'une identité sanitaire officielle appelée identité nationale de santé (INS). Cette identité unique est utilisée par tous les professionnels de santé pour prévenir et éviter les erreurs liées à l'identification des personnes soignées et accompagnées.



Mon arrivée

Durée du séjour

La durée du séjour est décidée par le médecin qui vous suit dans l'établissement, en fonction de votre état de santé.

Le dépôt d'objets de valeur

Nous vous recommandons de ne pas apporter d'objets de valeur ou de fortes sommes d'argent durant 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.

Toutefois, un coffre au sein de l'établissement est mis à votre disposition pour y déposer argent, chéquiers, carte bancaire, objets de valeur. Pour tout dépôt, un reçu vous sera remis. Les retraits peuvent s'effectuer du lundi au vendredi de 9H00 à 17H00.

Les frais de séjour

Les frais de séjour qui vous seront facturés correspondent :

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

Les frais d'hospitalisation sont couverts en partie par l'Assurance Maladie.La part restante à votre charge (ou prise en charge par votre mutuelle) est appelée ticket modérateur.

Le forfait journalier

Le forfait hospitalier correspond à la participation financière du patient pour chaque journée d'hospitalisation aux dépenses hôtelières de l'établissement. Cette somme est définie périodiquement par décret ministériel et non prise en charge par l'Assurance Maladie. Elle peut être potentiellement prise en charge par votre mutuelle ou complémentaire santé.

Présence confidentielle

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

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

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

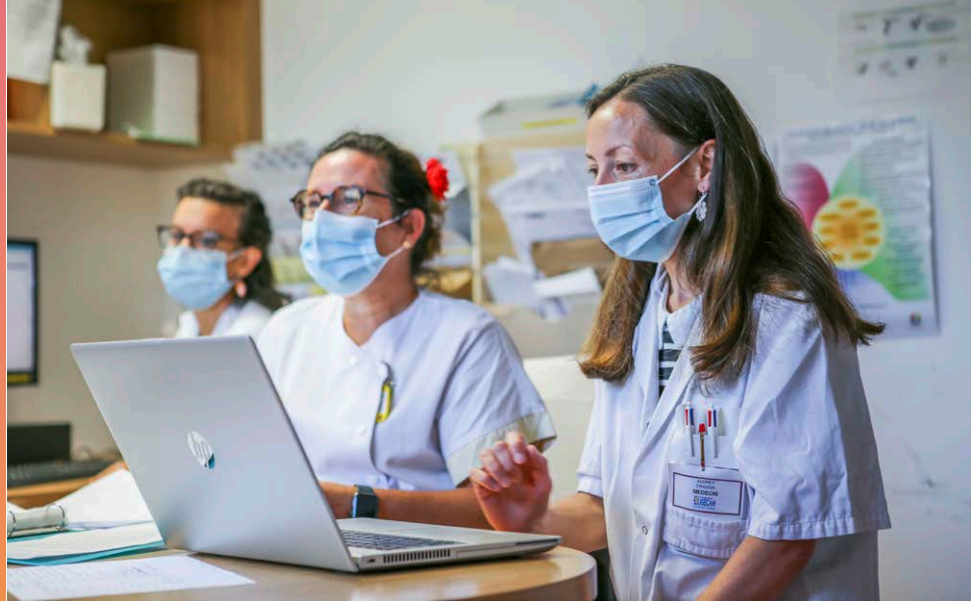
Fourniture des équipements médicaux

L'établissement fournit tous les équipements nécessaires à votre prise en charge (déambulateur, fauteuil roulant...).

Dans le cas où vous auriez loué ce type de matériel auprès d'une société extérieure, nous vous remercions de suspendre cette location le temps de votre hospitalisation.

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

Mes interlocuteurs



Comment reconnaître les professionnels ?

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

Suivi médical

Les consultations médicales se déroulent dans les chambres à l'entrée puis à la fréquence que requiert votre état de santé. Vos proches peuvent prendre rendez-vous avec le médecin auprès du secrétariat médical.

Dès votre arrivée, vous serez pris en charge par une équipe pluridisciplinaire à votre écoute afin de répondre à l'ensemble de vos besoins. Fortement engagée dans la qualité et la sécurité de vos soins, elle vous accompagnera tout au long de votre séjour.

Les professionnels médicaux et paramédicaux

Durant votre séjour, une équipe pluridisciplinaire participe, après évaluation médicale, à votre projet de soins personnalisé. Elle est composée de nombreux professionnels :

Médecins, pharmacien, préparateur en pharmacie, cadres de santé, infirmiers, masseurs-kinésithérapeutes, aides-soignants, diététicien, ergothérapeute, psychologue, orthophoniste.

Professionnels administratifs :

Un directeur, un adjoint de direction, un responsable économique et financier, des secrétaires médico-administratives et une secrétaire qualité

Les professionnels techniques

Une équipe logistique est chargée de la sécurité, de l'entretien et de l'hygiène des locaux ainsi que de la restauration

L'accompagnement social

L'accompagnement social est assuré par deux assistantes sociales au sein de l'établissement. Elles assurent les liaisons nécessaires avec les services et organismes extérieurs.

Les étudiants et stagiaires

L'établissement est un terrain de stage agréé ; il participe à la formation de stagiaires médicaux et paramédicaux. Ces étudiants sont susceptibles de participer à votre prise en charge, vous avez le droit de vous y opposer.



Ma sécurité

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

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

Les consignes générales

Il est interdit de pénétrer dans les locaux réservés aux professionnels de l'établissement : salles de soins médicaux, vestiaires, locaux techniques, cuisine… L'établissement ferme ses portes à 20H30 tous les soirs. Sauf circonstances exceptionnelles, il est impossible d'entrer ou sortir après cette heure. Toutefois, il existe un interphone au niveau de l'entrée secondaire côté ambulanciers qui permet de contacter le personnel de nuit.

Sécurité incendie : les consignes à suivre

L'ensemble des bâtiments est équipé d'un système de détection incendie.

Des consignes de sécurité sont affichées au dos de chaque porte de chambre.

Ne gênez pas le fonctionnement des portes coupe feu.

En cas d'incendie, gardez votre calme, prévenez le personnel et respectez bien les indications qui vous sont données.

Respectez impérativement les interdictions de fumer.

L'identitovigilance

Afin d'éviter les erreurs liées à une mauvaise identification (erreurs de patients) pendant votre séjour, lors des actes de soins et autres situations, nous vous demanderons de présenter dès votre arrivée une pièce d'identité.

Un bracelet d'identification vous sera proposé à votre arrivée, comportant uniquement des informations liées à votre identité. Il permet à l'ensemble des personnels de s'assurer tout au long de votre séjour de votre identité.

Vous pouvez refuser le port de ce bracelet.

Votre prise en charge médicamenteuse

Votre prise en charge médicamenteuse

Afin d'assurer la sécurité de votre prise en charge médicamenteuse :

- Lorsque vous venez de votre domicile, apportez l'ordonnance de vos traitements en cours
- Vos médicaments personnels devront être récupérés par vos proches. Ils seront sinon conservés en pharmacie le temps de votre séjour
- Vos médicaments habituels pourront être remplacés par d'autres médicaments d'efficacité similaire.
- Votre état de santé pourra conduire à des changements de traitement, qui vous seront expliqués
- Lors de vos permissions, nous vous fournirons votre traitement. Pour votre sécurité, vous ne devez pas prendre d'autres médicaments.
- A votre sortie vous sera remise une ordonnance correspondant au traitement à suivre jusqu'à votre prochaine consultation avec votre médecin traitant

Les urgences médicales

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

Mon séjour



Le trousseau standard

Veuillez vous munir :

- de votre linge de toilette,
- de vêtements amples et de chaussures confortables (ex : chaussures de sport) pour les soins de rééducation.

Le linge

(prestation payante en pressing privé)

Le nettoyage de votre linge personnel peut être organisé, si aucune autre solution ne s'offre à vous. Pour connaître les tarifs, adressez-vous à l'accueil.

Les cultes

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

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

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

Les chambres

Les chambres sont munies d'un téléphone, d'une télévision, d'une salle d'eau et d'un WC.

A votre entrée, une clé vous est confiée. Veuillez fermer la porte à clé lorsque vous quittez votre chambre. Seul le personnel habilité peut y accéder en votre absence.

La restauration

Les repas sont servis en chambre :

- petit déjeuner à partir de 07h30
- déjeuner à partir de 12h00
- dîner à partir de 18h30

La télévision (prestation payante)

Toutes les chambres sont équipées de téléviseurs. L'accès à ce service vous sera proposé lors de votre entrée. 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...

Une salle de télévision est également à votre disposition au rez-de-chaussée de l'établissement.

Le téléphone (prestation payante)

Toutes les chambres sont équipées d'une ligne téléphonique directe. Le numéro d'accès est présent dans votre chambre.

L'ouverture de la ligne vous sera proposée lors de votre entrée. Le montant de vos communications peut vous être transmis régulièrement à l'accueil.

Les journaux

Vous pouvez acheter le journal auprès de l'accueil, du lundi au vendredi.



Mon séjour

Le courrier

La distribution est assurée chaque jour en chambre. Un départ courrier a également lieu tous les jours, hors week-ends. Une boite aux lettres est à votre disposition pour accueillir votre correspondance. L'établissement ne pourra pas prendre les recommandés au nom du patient.

Des cartes postales et des timbres sont en vente à l'accueil.

Beauté, esthétique et soins du corps

L'établissement dispose d'un salon de coiffure. Vous devez contacter directement la coiffeuse pour prendre rendez-vous et la régler directement. Des prestataires extérieurs (pédicure-podologue...) interviennent au sein de l'établissement. Pour prendre rendez-vous avec ces intervenants, adressez-vous à l'accueil.

Des produits de première nécessité (mouchoirs, shampoing, savon, etc.) sont en vente à l'accueil.

Loisirs

Des livres et des jeux de société sont à votre disposition. Vous pouvez y accéder en vous informant à l'accueil.

Les distributeurs

Des distributeurs de boissons et de confiseries sont à votre disposition à la cafétéria. Nous vous invitons néanmoins à respecter le régime alimentaire qui vous a été prescrit.

Prestations prévues pour les accompagnants

Dans le cadre de prise en charge particulière, médicalement justifiée, l'accueil de vos proches est facilité à travers un service :

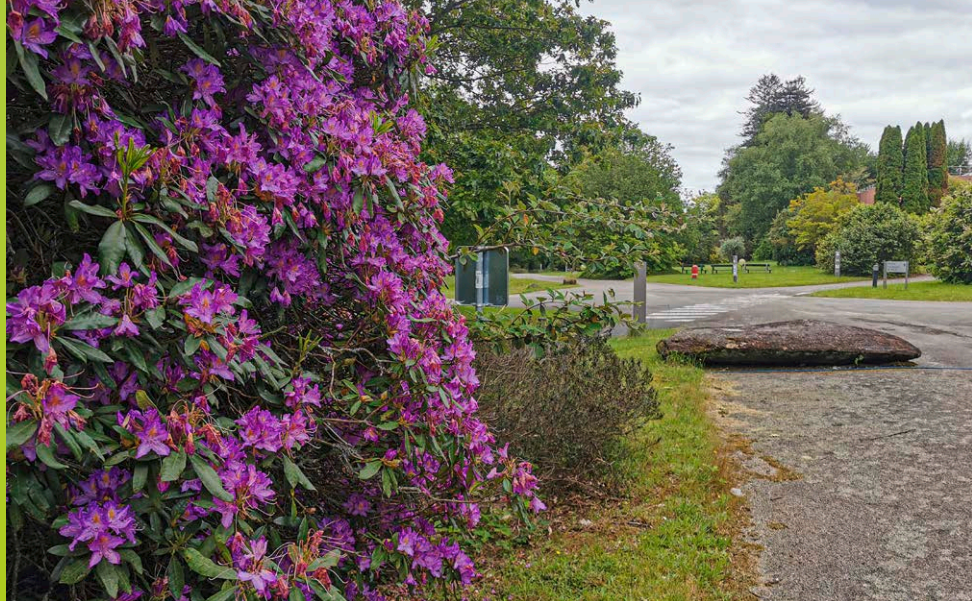
- de repas « accompagnants »
- un « appartement des familles »

Pour connaître le prix de ce service, merci de vous rapprocher de l'accueil.

Les associations

Certaines associations interviennent au sein de l'établissement dans le cadre de prises en charge spécifiques.
Les bénévoles de l'association « Être là Accompagner en Soins Palliatifs Pays de Vannes » rendent visite aux patients.
La « Ligue contre le Cancer » propose des soins socio-esthétiques.

Mon séjour



Vos visites

Les visites sont autorisées exclusivement l'après-midi de 14h00 à 20h00, dans le respect des périodes de soins.

Veillez à respecter le repos de vos voisins en évitant les visites en groupe ou trop tardives

Un parking est mis à la disposition des visiteurs.

Si la situation le nécessite, un proche peut être autorisé à rester auprès de vous en dehors des heures de visite autorisées. Renseignez-vous auprès de l'infirmière.

Les promenades

Le Centre Korn Er Houët est situé dans un parc arboré et fleuri. Si vous souhaitez vous promener et que votre état de santé vous le permet, vous pouvez y circuler librement, avec vos visiteurs, tout en respectant les plantations.

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 permissions de sortie peuvent être autorisées dans le cadre de votre projet de soins et doivent être demandées au plus tard 48 heures avant pour les permissions en semaine ou avant 13h le jeudi pour les permissions du week-end. Elles sont accordées par la direction après avis favorable du médecin. Afin d'assurer un meilleur suivi médical, aucune permission n'est délivrée la 1re semaine d'arrivée.

Les permissions peuvent se dérouler en semaine ou le week-end :

- durant la journée : départ à 10h et retour à18h

Durant ces permissions, pour toutes questions concernant votre état de santé, vous devez contacter l'établissement.

Lors des sorties et permissions, la responsabilité de l'établissement ne saurait être engagée en cas d'accident ou dommage causé au patient lui-même ou à un tiers

Les transports sanitaires

Selon le besoin médical évalué par l'équipe pluridisciplinaire, le médecin peut établir une prescription médicale de transport.

Pendant l'hospitalisation, tout transport effectué dans le cadre de votre prise en charge est réalisé par la société avec laquelle nous avons une convention.

Vous pouvez choisir le transporteur pour votre retour à domicile ou un transport vers un EHPAD.



Mon séjour

Règles de vie et de fonctionnement

Nous nous engageons à respecter vos droits, merci de respecter nos règles. Il est interdit :

- d'introduire et de consommer des boissons alcoolisées ou autres psychotropes à l'intérieur de l'établissement (patients et visiteurs),
- d'introduire des animaux* dans l'établissement,
- d'utiliser dans les chambres des appareils de chauffage, cafetière, résistances thermiques, écrans de télévision...,
- de vendre ou louer des produits non contrôlés par la Direction,
- de jouer à des jeux d'argent,
- de prêter de l'argent.

- Par mesure de sécurité, et pour respecter les régimes alimentaires prescrits, aucune denrée périssable ne doit vous être apportée.
- Aucun médicament ne doit vous être apporté.

Le stationnement

La circulation de véhicules motorisés dans l'établissement est réglementée à 20 km/h. Tout véhicule doit impérativement être stationné sur une place de parking. Un marquage au sol vous indique les zones piétonnes.

Merci de les respecter.

Laissez libres les voies de circulation et les « accès sécurité » : pompier, ambulance...

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

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.

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



Des espaces fumeurs sont à votre disposition (au niveau du patio et dans le parc). Des cendriers extérieurs sont placés aux différentes sorties, aidez-nous en respectant l'entretien des abords du batiments : utilisez les cendriers.

**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.*

La lutte contre la douleur



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

Article L.11110-5 du code de la santé publique « …toute personne a le droit de recevoir des soins visant à soulager sa douleur. Celle-ci doit être en toute circonstance prévenue, évaluée, prise en compte et traitée… »

Le CLUD

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.

Dans cet établissement, nous nous engageons à prendre en charge votre douleur. Avoir moins mal, ne plus avoir mal, c'est possible. Vous avez peur d'avoir mal…
Prévenir, traiter ou 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. Vos douleurs seront régulièrement évaluées.

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.



L'établissement est vigilant

La prévention des infections associées aux soins (CLIN)

Il existe au sein de l'établissement un Comité de Lutte contre les Infections Nosocomiales (CLIN). Il est composé de professionnels de santé et compte une équipe opérationnelle en hygiène hospitalière. Il établit annuellement, dans un souci d'amélioration continue de la qualité, un programme de surveillance, de prévention et de dépistage des infections nosocomiales. Il veille également à la formation du personnel dans ce domaine et évalue ses actions. Votre collaboration et celle de vos visiteurs sont indispensables au succès des actions du CLIN dans l'intérêt de tous.

La prévention des escarres

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

La prévention des troubles d'alimentation - nutrition

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

Les vigilances sanitaires

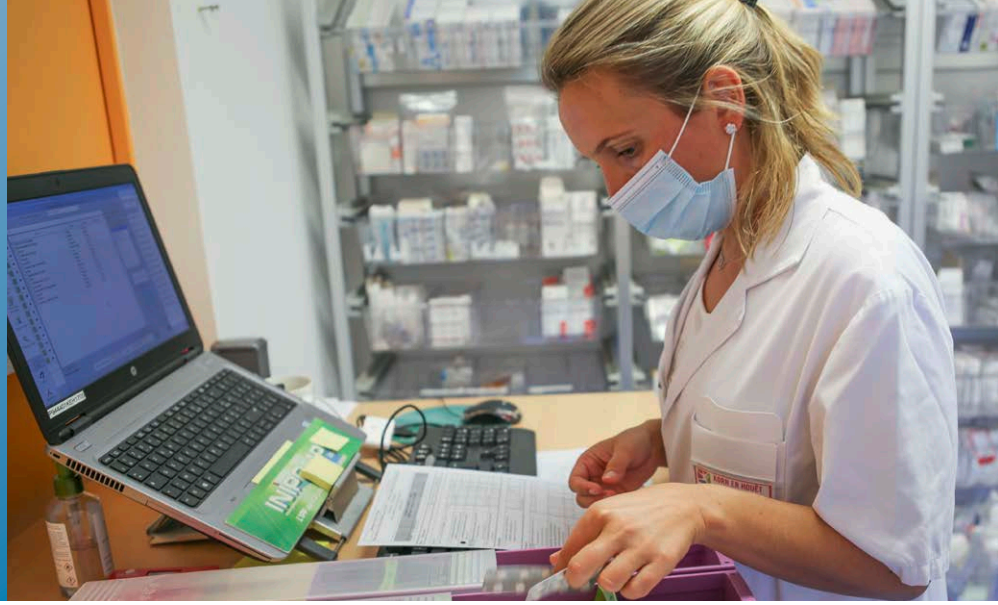
Tout incident ou risque d'incident pouvant survenir au cours de la prise en charge (prise de médicament, utilisation d'un matériel médical…) fait l'objet d'une attention rigoureuse dans le cadre de la gestion de la qualité et de la prévention des risques et des vigilances.

Le don d'organes

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

Les prélèvements d'organes sont réglementés par la loi Caillavet du 22/12/1976 fixant le principe que toute personne venant à décéder est présumée avoir consenti au prélèvement de ses organes.
La loi du 29/7/1994 donne la possibilité d'effectuer des prélèvements d'organes et de tissus sur toute personne majeure n'ayant pas fait connaître de son vivant son refus de prélever par inscription au Registre National des Refus.
Vous pouvez également consulter le site Internet de l'Agence de la biomédecine :
www.agence-biomedecine.fr

Mieux connaître mes droits



Les directives anticipées

Toute personne majeure peut, si elle le souhaite, rédiger des directives anticipées pour le cas où, en fin de vie, elle serait hors d'état d'exprimer sa volonté. Ces directives indiquent ses souhaits concernant les conditions de limitation ou d'arrêt de traitement. Elles seront consultées préalablement à la décision médicale et leur contenu prévaut sur tout autre avis non médical. Renouvelables tous les trois ans, elles peuvent être, dans l'intervalle, annulées ou modifiées, à tout moment. Si vous souhaitez que vos directives soient prises en compte, sachez les rendre accessibles au médecin qui vous prendra en charge au sein de l'établissement :

confiez-les lui ou signalez leur existence et indiquez les coordonnées de la personne à laquelle vous les avez confiées. Si vous souhaitez en savoir plus sur les directives anticipées, parlez-en aux professionnels.

(cf. article L.1111-11 du code de la santé publique et loi Leonetti n°2005-870 du 22 avril 2005, loi n° 2016-87 du 2 février 2016)

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.Elle pourra, en outre, si vous le souhaitez, assister aux entretiens médicaux afin de participer aux prises de décisions vous concernant. La désignation que vous effectuerez doit être cosignée par la personne visée. 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 L1111-6 du code de la santé publique, modifiée par la loi n° 2016-87 du 02 février 2016 – art. 9)

Votre droit d'accès au dossier médical

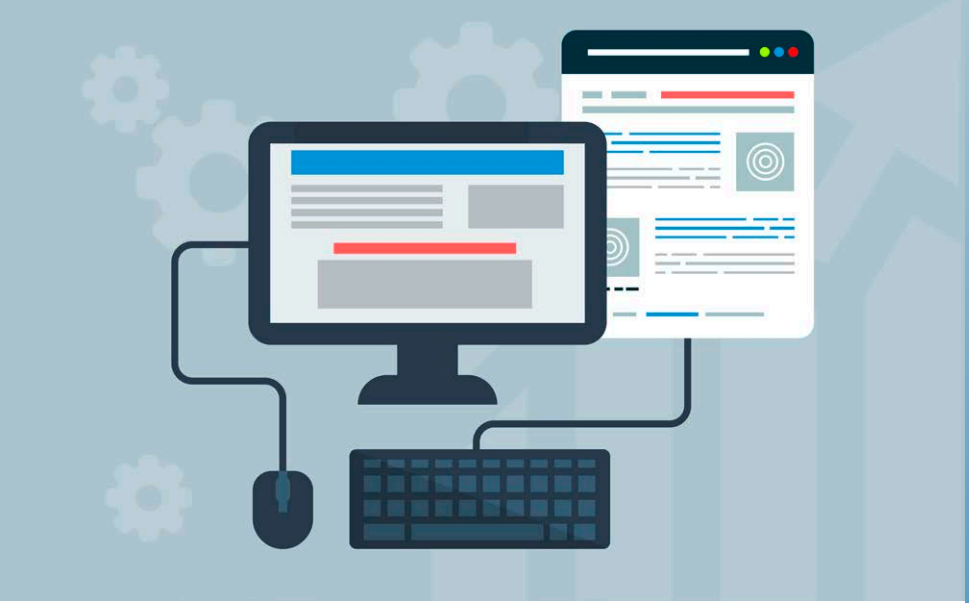
Un dossier médical est constitué au sein de l'établissement. Il comporte toutes les informations de santé vous concernant. Il vous est possible d'accéder à ces informations sur simple demande auprès de la direction. Elles peuvent vous être communiquées soit directement, soit par l'intermédiaire d'un médecin que vous choisissez librement. 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.

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 soins, l'établissement enregistre des informations administratives et médicales qui vous concernent sur des supports informatiques.

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

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

Conformément à cette loi, vous disposez des droits suivants :

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

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

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

Dans le cas où nous souhaiterions vous filmer, photographier ou interviewer à des fins institutionnelles et non commerciales, votre autorisation écrite et signée sera demandée. Vous avez le droit d'accepter ou de refuser.

Expression du droit civique en cours de séjour

Si des élections ont lieu pendant votre séjour, vous pouvez voter par procuration ou bénéficier d'une autorisation de sortie.

Renseignez-vous auprès des cadres de santé.

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

Le statut des majeurs protégés

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

L'éducation thérapeutique

Votre état de santé peut vous donner accès à des programmes d'éducation thérapeutique, agrées par l'Agence Régionale de Santé. Une information vous sera donnée le cas échéant.

J'ai la parole



La permanence d'écoute et de rencontre

Votre avis peut être recueilli par oral par les différents professionnels ou responsables de service. Vous pouvez demander à rencontrer la personne en charge des relations avec les usagers ou lui écrire (ses coordonnées sont disponibles à l'accueil).

Les représentants des usagers

Les représentants des usagers se tiennent à votre disposition, vous pouvez les joindre par l'intermédiaire de l'accueil ou par mail à l'adresse :

cdu.keh@ugecam.assurance-maladie.fr

La commission des usagers

La commission des usagers (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 réclamation ou votre plainte. 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 propositions ou remarques. C'est pourquoi il est très important, que vous soyez satisfait ou non, de nous en faire part.

Membres de la CDU : le représentant légal de l'établissement, les représentants des usagers, des médiateurs médecins ou non médecins.

Le président est élu parmi ces membres, le vice-président est ensuite désigné.

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 par écrit une réclamation ou une plainte au Directeur, représentant légal de l'établissement, ou la communiquer à la personne en charge des relations avec les usagers.

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

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

Les actions correctives mises en place en cas d'évènement indésirable grave ainsi que les observations transmises par les responsables d'associations conventionnées intervenants dans l'établissement, sont communiquées et analysées par les membres de la Commission Des Usagers[2].

[1]Articles R. 1112-91 à R. 1112-94 - [2]Articles R. 1112-79 à R. 1112-94 du Code de la santé publique



J'ai la parole

L'expression de la plainte

Tout usager d'un établissement de santé doit être à même d'exprimer oralement ses griefs auprès des responsables des services de l'établissement. En cas d'impossibilité ou si les explications reçues ne le satisfont pas, il est informé de la faculté qu'il a, soit d'adresser lui-même une plainte ou réclamation écrite au représentant légal de l'établissement, soit de voir sa plainte ou réclamation consignée par écrit, aux mêmes fins. Dans la seconde hypothèse, une copie du document lui est délivrée sans délai.

(cf. articles R. 1112-91 du Code de la santé publique)

Le traitement de la plainte ou réclamation

L'ensemble des plaintes et réclamations écrites, adressées à l'établissement, est transmis à son représentant légal. Soit ce dernier y répond dans les meilleurs délais, en avisant le plaignant de la possibilité qui lui est offerte de saisir un médiateur, soit il informe l'intéressé qu'il procède à cette saisine. Le médiateur médecin est compétent pour connaître des plaintes ou réclamations qui mettent exclusivement en cause l'organisation des soins et le fonctionnement médical du service tandis que le médiateur non médecin est compétent pour connaître des plaintes ou réclamations étrangères à ces questions. Si une plainte ou réclamation intéresse les deux médiateurs, ils sont simultanément saisis.

Le suivi de la plainte ou réclamation

Dans les huit jours suivant la rencontre avec l'auteur de la plainte ou de la réclamation, le médiateur en adresse le compte rendu au président de la CDU qui le transmet sans délai, accompagné de la plainte ou de la réclamation, aux membres de la commission ainsi qu'au plaignant. Au vu de ce compte-rendu et après avoir, si elle le juge utile, rencontré l'auteur de la plainte ou de la réclamation, la commission formule des recommandations en vue d'apporter une solution au litige ou tendant à ce que l'intéressé soit informé des voies de conciliation ou de recours dont il dispose. Elle peut également émettre un avis motivé en faveur du classement du dossier.

Dans le délai de huit jours suivant la séance, le représentant légal de l'établissement répond à l'auteur de la plainte ou de la réclamation et joint à son courrier l'avis de la commission. Il transmet ce courrier aux membres de la commission.

(cf. article R. 1112-94 du Code de la santé publique)

Le 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.

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

Ma sortie



Votre avis nous intéresse

Votre avis nous est très utile pour améliorer la qualité de votre prise en charge.

A cet effet différents moyens sont mis à votre disposition pour faciliter votre expression :

- La commission des usagers (voir p16)
- Le questionnaire de satisfaction

Ce questionnaire nous permet de mesurer votre niveau de satisfaction au regard des différentes prestations qui vous sont proposées au sein de l'établissement.

Vous pouvez également, par ce biais, nous faire part de vos remarques ou suggestions.

L'ensemble des informations issues de ces questionnaires est présenté et analysé en commission des usagers afin d'améliorer la qualité de notre service.

Ce questionnaire vous sera remis par la cadre de santé au cours de votre séjour. Lorsque vous l'aurez complété, vous pourrez le remettre à l'accueil, dans les urnes situées dans les couloirs ou le laisser dans votre chambre.

La fin de votre hospitalisation vous sera stipulée par le médecin.

Si vous ou votre entourage identifiez des difficultés en prévision de votre sortie, l'équipe pluridisciplinaire est à votre disposition.

La sortie s'effectue le matin à 10h30.

Les formalités

Le jour de votre sortie, nous vous restituerons vos différents papiers de sortie (bulletin de situation, ordonnances, bon de transport, radiographies...).

Il vous appartiendra de passer à l'accueil afin de :

- restituer la clé de votre chambre ainsi que la télécommande de la télévision (si vous l'avez prise). La non restitution de ces éléments vous sera facturée.
- régler les sommes restant à votre charge (téléphone, télévision, journaux...).

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

- votre véhicule personnel,
- un taxi,
- un véhicule sanitaire si votre état de santé l'exige et sur prescription médicale.

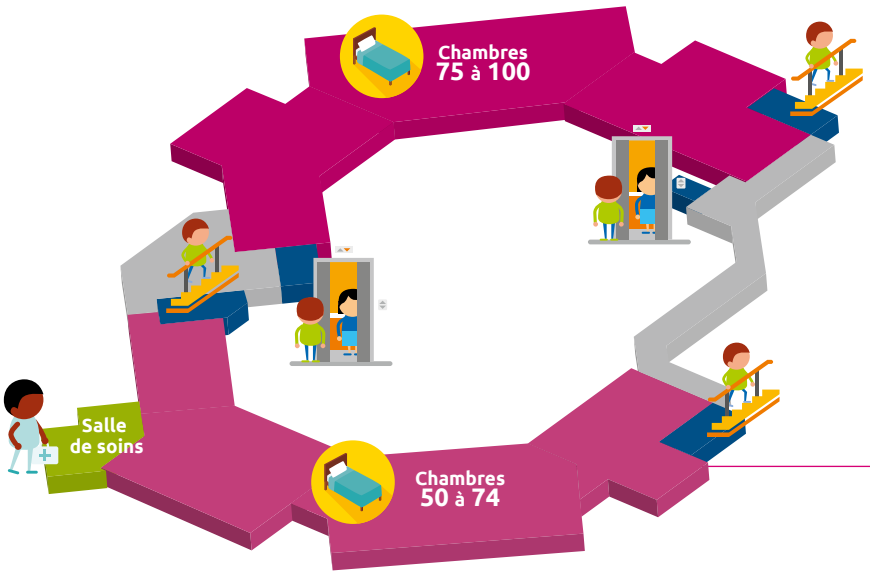
Des indications nécessaires seront fournies à votre médecin traitant et/ou spécialiste par un courrier retraçant le compte rendu de votre séjour d'hospitalisation.

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

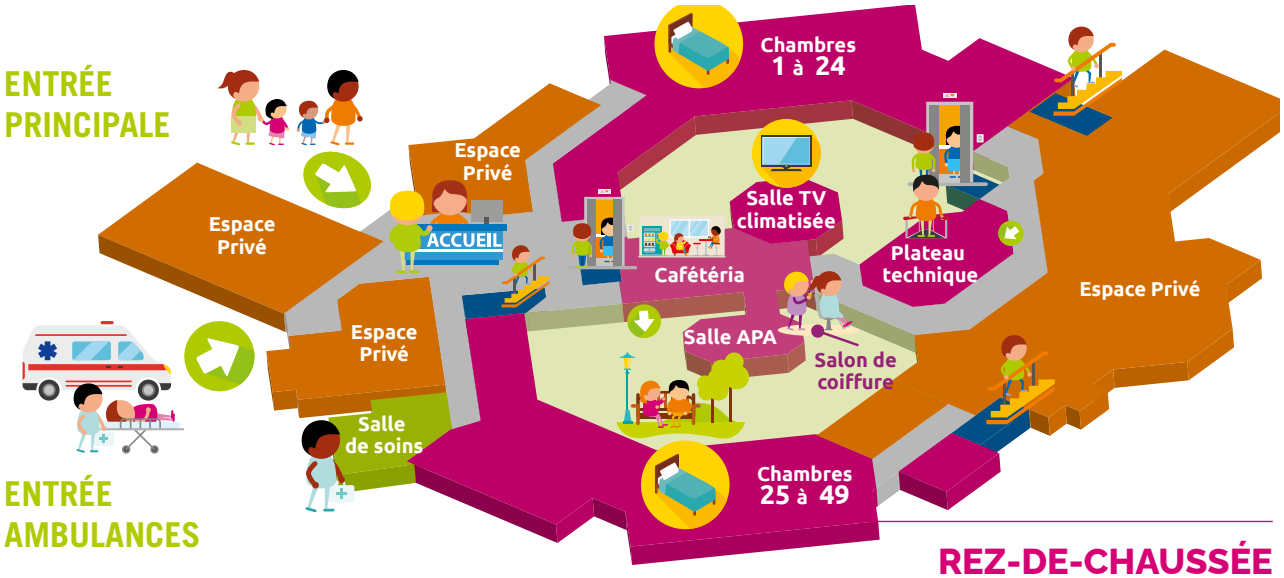
**A remettre à un soignant ou au cadre de santé du service.*



Me repérer dans l'établissement



ÉTAGE



REZ-DE-CHAUSSÉE

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

Usagers, vos droits

Charte de la personne hospitalisée

Principes généraux*

circulaire n° DHOS/E1/DGS/SD1B/SD1C/SD4A/2006/90 du 2 mars 2006 relative aux droits des personnes hospitalisées et comportant une charte de la personne hospitalisée



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



Les établissements de santé garantissent **la qualité de l'accueil, des traitements et des soins.** Ils sont attentifs au soulagement de la douleur et mettent tout en œuvre pour assurer à chacun une vie digne, avec une attention particulière à la fin de vie.



L'information donnée au patient doit être **accessible et loyale.** La personne hospitalisée participe aux choix thérapeutiques qui la concernent. Elle peut se faire assister par une personne de confiance qu'elle choisit librement.



Un acte médical ne peut être pratiqué qu'avec **le consentement libre et éclairé du patient.** Celui-ci a le droit de refuser tout traitement. Toute personne majeure peut exprimer ses souhaits quant à sa fin de vie dans des directives anticipées.



Un consentement spécifique est prévu, notamment, pour les personnes participant à une recherche biomédicale, pour le don et l'utilisation des éléments et produits du corps humain et pour les actes de dépistage.



Une personne à qui il est proposé de participer à **une recherche biomédicale** est informée, notamment, sur les bénéfices attendus et les risques prévisibles. **Son accord est donné par écrit.** Son refus n'aura pas de conséquence sur la qualité des soins qu'elle recevra.



La personne hospitalisée peut, sauf exceptions prévues par la loi, **quitter à tout moment l'établissement** après avoir été informée des risques éventuels auxquels elle s'expose.



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



Le respect de la vie privée est garanti à toute personne ainsi que **la confidentialité des informations** personnelles, administratives, médicales et sociales qui la concernent.



La personne hospitalisée (ou ses représentants légaux) bénéficie d'**un accès direct aux informations de santé la concernant.** Sous certaines conditions, ses ayants droit en cas de décès bénéficient de ce même droit.



La personne hospitalisée peut exprimer des observations sur les soins et sur l'accueil qu'elle a reçus. Dans chaque établissement, une commission des relations avec les usagers et de la qualité de la prise en charge veille, notamment, au respect des droits des usagers. Toute personne dispose du **droit d'être entendue** par un responsable de l'établissement pour exprimer ses griefs et de demander réparation des préjudices qu'elle estimerait avoir subis, dans le cadre d'une procédure de règlement amiable des litiges et/ou devant les tribunaux.

* Le document intégral de la charte de la personne hospitalisée est accessible sur le site Internet :

www.sante.gouv.fr

Il peut être également obtenu gratuitement, sans délai, sur simple demande, auprès du service chargé de l'accueil de l'établissement.

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

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



agencecarrement.com Crédits photos : Fotolia

L'UGECAM, un groupe engagé



1er Opérateur privé à but non lucratif

13 UGECAM en région

81 structures sanitaires

169 structures médico-sociales

15 316 professionnel·les

15 654 lits et places

Un groupe de l'Assurance Maladie

Organisme privé à but non lucratif, le GROUPE UGECAM rassemble 169 structures médico-sociales et 81 structures sanitaires de l'Assurance Maladie.

Avec 13 UGECAM en région, le GROUPE UGECAM bénéficie d'une implantation territoriale lui permettant d'assurer **l'accès aux soins à toute personne** (enfants, adolescents, adultes et personnes âgées), fragilisée médicalement et socialement par la maladie ou le handicap.

Une mission de service public

Organisme privé à but non lucratif, le GROUPE UGECAM assure une mission de service public bâtie sur les valeurs de l'Assurance Maladie : égalité, solidarité, accessibilité.

Un accès aux soins ouvert à tous, sans discrimination

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

Des soins conventionnés

Les soins sont pratiqués sans dépassement d'honoraires.

Une proximité valorisée

Dans un souci d'efficacité et de qualité, le GROUPE UGECAM se positionne au plus près des populations pour garantir, suivre et anticiper leurs besoins.

Une prise en charge personnalisée

Le GROUPE UGECAM axe son développement sur la prise en charge de la personne dans son intégralité. Grâce à la mise en commun des compétences des professionnels de santé et de l'action sociale, tous les aspects qui participent à la réinsertion sont pris en compte : médicaux, familiaux, financiers, professionnels…



L'UGECAM Bretagne Pays de la Loire

L'UGECAM Bretagne Pays de la Loire

L'UGECAM Bretagne Pays de la Loire déploie ses activités sur deux régions. Elle gère 12 établissements sanitaires et médico-sociaux (voir carte au dos du livret d'accueil).

L'UGECAM Bretagne Pays de la Loire s'inscrit comme un partenaire de confiance :

- promoteur de projets sur l'offre sanitaire et médico-sociale
- acteur de référence par les professionnels du secteur sanitaire et médico-social
- attentif et réactif pour répondre aux besoins spécifiques dans les territoires de santé
- porteur de valeurs qui conjuguent l'humanisme et la recherche d'excellence
- ambitieux, capable d'audace et d'initiatives novatrices

12 établissements sanitaires et médico-sociaux

1531 lits et places

1500 salariés (1400 ETP)

100 métiers différents

**Chiffres 2024*

Président du Conseil :
M. 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 dans l'onglet Qualiscope sur le site Internet **https://www.has-sante.fr/**). Depuis le 1er janvier 2010, les établissements ont pour obligation de mettre à disposition des patients les résultats des indicateurs IQSS. Ils sont affichés dans nos établissements.

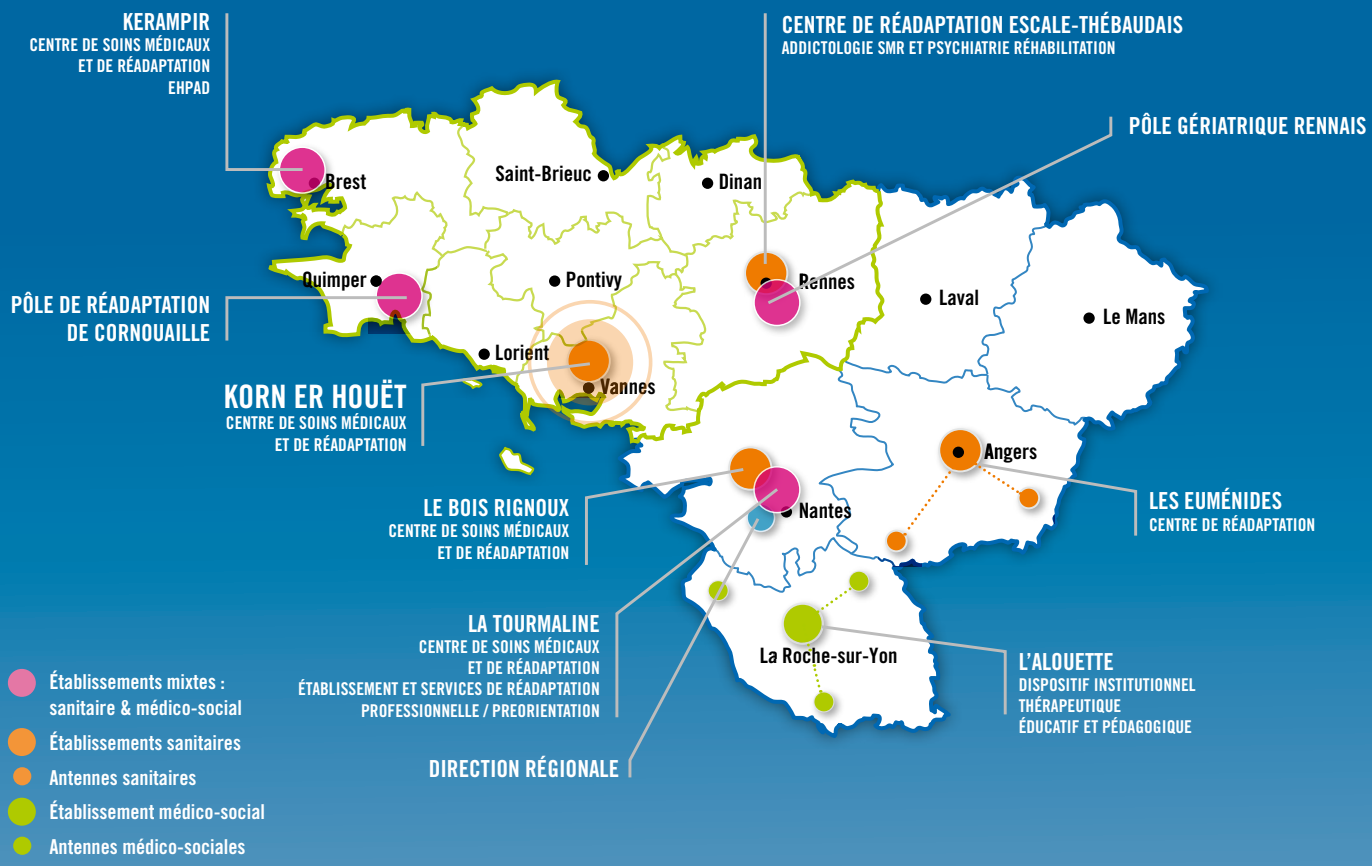
**IQSS : Indicateurs de la Qualité et de la Sécurité des Soins*

Eco Responsable :

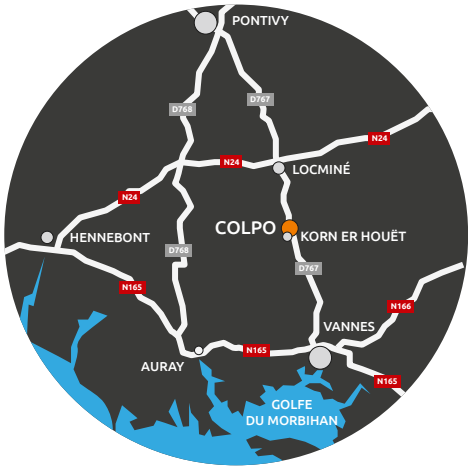
L'UGECAM est engagé dans une démarche de développement durable.

Les établissements de l'UGECAM Bretagne Pays de la Loire

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



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



Centre de Soins Médicaux et de Réadaptation Korn-Er-Houët

Domaine de Korn Er Houët
56390 COLPO
Tél. : 02 97 66 32 00 - Fax : 02 97 66 32 01
Coordonnées GPS : Latitude : 47°48'53.5 N
Longitude : 2°48'50.7 O

Suivez-nous sur Facebook Site Web

https://www.groupe-ugecam.fr/csmr-korn-er-houet

Un groupe de l'Assurance Maladie - Dernière mise à jour : 03 novembre 2026