



Livret d'accueil

de la personne hospitalisée



Service de Soins Médicaux
et de Réadaptation
(SMR)

Accueil général : 02 99 04 83 83
Secrétariat médical : 02 99 04 83 10
Mail : smr@patisfraux.fr



Bienvenue

Madame, Monsieur,

Au nom de l'ensemble des professionnels du Centre de Réadaptation du Patis Fraux, je vous souhaite la bienvenue dans notre établissement.

Vous êtes hospitalisé(e) dans le Service de Soins Médicaux et de Réadaptation. Comme pour chacun d'entre nous dans cette situation, c'est une période durant laquelle nos habitudes sont bousculées. C'est pourquoi nous avons conçu ce livret d'accueil avec l'objectif de vous apporter les informations utiles au bon déroulement de votre séjour et de votre prise en charge, dans le respect de vos droits et vos devoirs. L'ensemble des professionnels du service reste cependant à votre écoute, pour répondre à toute interrogation ou difficulté, n'hésitez donc pas à les solliciter.

Nous vous remercions de la confiance que vous nous témoignez.

Laurence BAUDUIN
Directrice Association Le Patis Fraux

Sommaire

Le Patis Fraux.....3

Votre entrée.....7

Votre séjour..... 10

Votre sortie..... 16

Vos droits.....17

Vos notes.....26

Le Patis Fraux

Etablissement privé solidaire

Acteur du secteur privé solidaire, l'Association Le Patis Fraux gère des établissements et services sanitaires et médico-sociaux intervenant dans le champ du handicap et des personnes âgées.

L'ensemble des professionnels de l'Association accompagne les personnes en situation de fragilité en adéquation avec leurs besoins et leurs attentes.

Située à Vern-sur-Seiche, l'Association regroupe deux pôles d'activités sur deux sites différents.

Pôle Rééducation/Réadaptation

- Service de Soins Médicaux et de Réadaptation (SMR) spécialisé dans la prise en charge des troubles locomoteurs
- Établissement et Service de Réadaptation Professionnelle (ESRP)
- Maison Sport Santé : Patis F'orm

Pôle Autonomie

- Établissement d'Hébergement pour Personnes Agées Dépendantes (EHPAD) Le Clos d'Orrière proposant un hébergement permanent et un accueil de jour.
- Service d'accueil temporaire pour adultes handicapés (TempHau);
- Foyer d'Hébergement pour Adultes Handicapés (FHAH) ;
- Service d'Accompagnement à la Vie Sociale (SAVS) ;
- Service d'Accompagnement Médico-Social pour Adultes Handicapés (SAMSAH) ;
- Habitat inclusif (Patis Home).

L'Association Le Patis Fraux est adhérente à la Fédération des Etablissements Hospitaliers et d'Aide à la Personne à but non lucratif (FEHAP), à l'Union Régionale Interfédérale des Organismes Privés Sanitaires et Sociaux (URIOPSS Bretagne), à la FAGERH (Fédération des Centres de Réadaptation Professionnelle). Elle est également membre du Réseau GRAAL, qui réunit des établissements médicosociaux d'Ille-et-Vilaine œuvrant dans le champ du handicap.



Le Patis Fraux

Accès au Centre de Réadaptation du Patis Fraux

En voiture



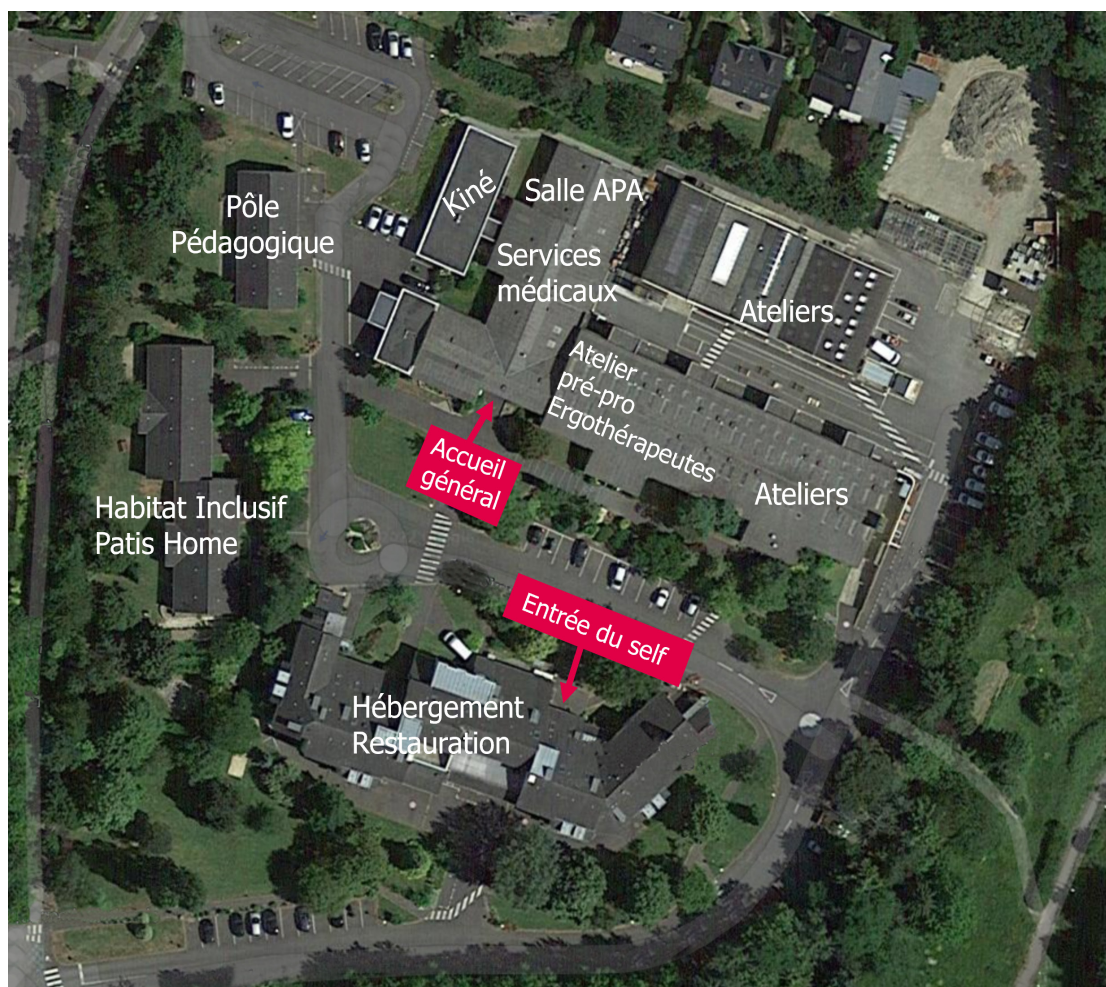
N136 – sortie Vern-sur-Seiche
Le Centre de Réadaptation est fléché.

En Transports en commun



Métro A direction La Poterie
Station La Poterie : Bus (62, 73 ou 75) direction Vern sur-Seiche.
Ligne 62 : Arrêt « Fosse gauchère », à 7 minutes à pied de l'établissement
Ligne 73 et 75 : Arrêt « La poste », à 10 minutes à pied de l'établissement

Plan du Centre de Réadaptation du Patis Fraux



Le Patis Fraux

Le Service de Soins Médicaux et de Réadaptation comprend deux unités :

- **Le programme de Restauration Fonctionnelle du Rachis (RFR)**

L'objectif du programme de Restauration Fonctionnelle du Rachis est de permettre une réinsertion dans la vie socio-professionnelle et familiale dans les meilleures conditions physiques et psychiques possibles.

Ce programme est adapté en lombalgie, cervicalgie et dorsalgie avec des douleurs chroniques qui durent depuis plusieurs mois.

Le programme de Restauration Fonctionnelle du Rachis comprend un reconditionnement musculaire du tronc, des membres inférieurs et supérieurs mais aussi cardiovasculaire, complété par le recours à différentes thérapeutiques : kinésithérapie, ergothérapie, balnéothérapie, relaxation...

L'hospitalisation dure 5 semaines.



- **Le service de réhabilitation professionnelle**

Le Service de réhabilitation professionnelle prend en charge des patients nécessitant des soins de rééducation et de réadaptation après une maladie, un accident ou une intervention chirurgicale, avec un enjeu de reprise d'activité professionnelle.

Le service accueille des patients en arrêt de travail, orientés par les services de soins spécialisés (Médecine Physique et de Réadaptation, neurologie, rhumatologie...), les unités de lutte contre la douleur, les unités d'insertion socioprofessionnelle du réseau Comète, les services de santé au travail ou les médecins généralistes. Les patients peuvent également être adressés par les assistantes sociales des Services de Santé au Travail, de la CARSAT, ou de la MSA...



La prise en charge a pour objectif de :

- Diagnostiquer la situation handicapante par une évaluation psychosociale et professionnelle.
- Permettre de retrouver un travail compatible avec son état de santé.
- Optimiser les conditions préalables à la reprise d'une activité professionnelle.

L'hospitalisation dure de 6 à 8 semaines.

Le Patis Fraux

Qualité et Sécurité des Soins

Certification

En tant qu'établissement de santé, le Service de Soins Médicaux et de Réadaptation est soumis à la démarche obligatoire de Certification de la Haute Autorité de Santé dans un objectif de l'amélioration continue des prises en charge hospitalières.

Le niveau de Certification évalué par la Haute Autorité de Santé est affiché dans le hall du secrétariat médical et communiqué sur le site internet du Patis Fraux (www.patisfraux.fr).

Les indicateurs de qualité et de sécurité des soins (IQSS)

Les Indicateurs de Qualité et de Sécurité des Soins (IQSS) sont des outils qui permettent d'évaluer de manière fiable la Qualité des soins et la Sécurité des patients. Ils sont recueillis chaque année par la Haute Autorité de Santé.

Les IQSS annuels sont affichés dans le hall du secrétariat médical et communiqués sur le site internet du Patis Fraux (www.patisfraux.fr).

Vigilances

L'établissement est organisé pour que tout incident ou risque d'incident en lien avec la prise de médicament (pharmacovigilance) ou l'usage de dispositif médical (matéiovigilance) fasse l'objet d'une attention rigoureuse.

Différentes instances veillent par ailleurs à la Qualité des Soins et de la prise en charge :

- La Conférence Médicale d'Etablissement (CME)
- Le Comité de Liaison en Alimentation et Nutrition (CLAN)
- Le Comité de Lutte contre les Infections Nosocomiales (CLIN) – Les infections nosocomiales sont les infections contractées au cours d'un séjour en établissement de santé.
- Le Comité de Lutte contre la Douleur (CLUD)
- La Commission du Médicament et des Dispositifs Médicaux Stériles (COMEDIMS)

1

2

3

4

5

Votre entrée

Admission

Les formalités d'admission sont indispensables à la prise en charge des frais d'hospitalisation par les organismes d'Assurance Maladie et éventuellement par une mutuelle complémentaire.

Documents administratifs à apporter :

- Accord de prise en charge des frais d'hospitalisation par la mutuelle
- En cas de régime alimentaire, vos dernières prescriptions

Les démarches d'admission s'effectuent auprès du secrétariat médical.

Si votre handicap nécessite la mise en place d'aide humaine et technique pour faciliter une consultation ou votre séjour, vous pouvez solliciter le **référént handicap** du Centre de Réadaptation du Patis Fraux auprès du secrétariat médical ou à l'adresse mail suivante : referent.handicap@patisfraux.fr

Si vous souhaitez que votre présence ne soit pas révélée durant votre séjour, il vous appartient de le notifier au secrétariat médical, afin que cela soit notifié dans votre dossier.

Identité

Depuis le 1er janvier 2021, chaque patient dispose d'une identité sanitaire officielle appelée **Identité Nationale de Santé (INS)**.

Cette identité unique est utilisée par les secrétaires médicales et tous les professionnels de santé pour prévenir et éviter les erreurs d'identification des personnes soignées.

Afin de respecter au mieux cette exigence de sécurité, les professionnels de santé vous demanderont donc de décliner régulièrement votre identité au cours des différentes étapes de votre hospitalisation.



Votre entrée

Dossier Médical Partagé

Si vous n'êtes pas opposé(e) à son ouverture, le Service de Soins Médicaux de Réadaptation alimente le **Dossier Médical Partagé (DMP) intégré à « Mon Espace Santé »**, un service de l'Assurance Maladie. Cette démarche permet le stockage et le partage du compte-rendu d'hospitalisation et de tout autre document utile à votre prise en charge.



Retrouvez toutes les informations sur www.monespacesante.fr

Frais d'hospitalisation

Le Centre de Réadaptation du Patis Fraux facture des frais d'hospitalisation, qu'elle soit complète ou de jour, selon la réglementation en vigueur.

Les frais d'hospitalisation se composent :

- **Des frais de séjour**

Les frais de séjour sont fixés par l'Assurance Maladie. Ils sont pris en charge par l'Assurance Maladie à 80 %. Les 20 % restants (ou ticket modérateur) sont à votre charge.

Si vous êtes hospitalisé(e) dans le cadre d'une Affection Longue Durée (ALD), d'un Accident du Travail (AT) ou d'une Maladie Professionnelle (MP), l'Assurance Maladie prend en charge les frais de séjour à 100 %.

- **Du forfait journalier**

Il est appliqué pour les patients en hospitalisation complète. Il correspond à une participation financière liée aux frais d'hébergement et d'entretien de l'établissement.

Le montant du forfait journalier est également fixé par l'Assurance Maladie.

Si vous êtes hospitalisé dans le cadre d'un Accident du Travail (AT) ou d'une Maladie Professionnelle (MP), vous êtes exonéré du forfait journalier.

- **Des suppléments hôteliers**

Les suppléments correspondent à des prestations optionnelles souhaitées par le patient. Au Centre de Réadaptation du Patis Fraux, la prestation hôtelière correspond au choix de la chambre individuelle.

Le ticket modérateur, le forfait journalier et les suppléments hôteliers peuvent être couverts totalement ou partiellement par votre mutuelle, si votre contrat le prévoit.

Pour toute question relative à votre prise en charge, rapprochez-vous du secrétariat médical.

1

2

3

4

5

Votre entrée

Médicaments

En hospitalisation complète, afin d'éviter une rupture dans la prise en charge médicamenteuse, il vous est demandé de venir avec vos ordonnances et **l'équivalent de 24 heures de traitement** habituel, qui doit être remis à l'équipe infirmière. Pour éviter la destruction de médicaments, nous vous remercions de ne pas en amener davantage.

Pendant le reste du séjour, l'ensemble de votre traitement médicamenteux est délivré par le Service de Soins Médicaux de Réadaptation, et administré sous la supervision de l'équipe infirmière.

Affaires à prévoir

Prévoyez vos affaires personnelles ainsi que :

- Un nécessaire de toilette
- Des serviettes de toilette
- Une tenue et des chaussures de sport réservées à la salle d'Activité Physique Adaptée
- Un bonnet et maillot de bain (les shorts et bermudas sont interdits), un drap de bain et des sandales pour la balnéothérapie

Le linge personnel n'est pas entretenu par l'établissement.

Déplacements

Pour que vos frais de transport soient pris en charge par l'Assurance Maladie, les secrétaires médicales vous remettent un bon de transport :

- Vous circulez en Véhicule Sanitaire Léger (VSL) : le bon de transport vous est remis le jour de votre admission
- Vous circulez avec votre véhicule personnel : le bon de transport vous est remis le jour de la sortie

Si vous souhaitez des précisions sur cette prise en charge, rapprochez-vous du secrétariat médical ou consultez le site : <https://www.ameli.fr/Ille-et-vilaine/assure/remboursements/rembourse/frais-transport>

1

2

3

4

5

Votre séjour

Interlocuteurs

L'équipe pluridisciplinaire construit avec vous votre projet de soins.

Elle est composée de :

- Professionnels médicaux, paramédicaux et du soin :
 - Médecins
 - Infirmières
 - Masseurs-kinésithérapeutes
 - Ergothérapeutes
 - Psychologue
 - Hypnothérapeute
 - Diététicienne
 - Infirmière tabacologue
- Professionnels de l'accompagnement social ou de l'insertion professionnelle
 - Encadrants techniques
 - Conseillers en insertion professionnelle
 - Assistante sociale
 - Ergonomes
- Professionnels du sport :
 - Enseignants en Activité Physique Adaptée (APA)

Si vous êtes hospitalisé(e) en réhabilitation professionnelle, un ergothérapeute est votre référent et vous accompagne dans votre parcours de soins.

Si vous êtes hospitalisé dans le programme de Restauration Fonctionnelle du Rachis, le médecin est votre référent de parcours.

Le Service de Soins Médicaux et de Réadaptation est engagé dans la formation des futurs professionnels et accueille régulièrement des stagiaires. Vous pouvez cependant vous opposer à la présence d'un stagiaire lors de votre prise en charge.

Différents professionnels interviennent par ailleurs dans l'établissement, comme le personnel administratif et technique ou ceux engagés dans les autres services du Centre de Réadaptation. Chacun est identifiable par un badge comportant son nom et sa fonction.

 **Le PATIS FRAUX**
T. BERNARD
Agent d'accueil

Votre séjour

Horaires

Le secrétariat médical du Service de Soins Médicaux et de Réadaptation est ouvert de 09 h à 12 h 30 et de 13 h 30 à 17 h 00.

Votre parcours de soins comprend des activités collectives et des temps individuels.



- Les activités collectives correspondent aux ateliers de mise en situation professionnelle, aux ateliers de construction et de mise en œuvre du projet professionnel, ainsi qu'aux temps d'Activité Physique Adaptée (dont la balnéothérapie). Elles sont organisées du lundi au vendredi de 09 h 30 à 12 h 30 et de 13 h 30 à 16 h 30. Les séances de balnéothérapie nécessitent parfois un début de journée à 8h30 ou un décalage de la pause déjeuner.
- Les temps individuels correspondent aux rendez-vous avec les professionnels médicaux, paramédicaux et ceux spécialisés dans l'accompagnement social ou dans l'insertion professionnelle. Les rendez-vous sont prévus entre 09 h 00 et 18 h 00.

L'accompagnement social peut faire partie de votre parcours de prise en charge. Il peut vous être proposé par votre médecin référent, ou vous pouvez le solliciter auprès de ce dernier.

Chaque lundi, les secrétaires médicales vous remettent votre emploi du temps de la semaine. Pour solliciter un rendez-vous supplémentaire ou avec un autre professionnel du service, rapprochez-vous de votre ergothérapeute référent, de l'équipe infirmière ou des secrétaires médicales.

Chambres

Une chambre vous est attribuée à votre arrivée pour la durée du séjour. La clé vous est confiée par le soignant en charge de votre admission, et doit être remise à l'accueil le jour de votre départ.

A l'occasion des permissions de week-end, cette clé doit être déposée dans la boîte aux lettres réservée à cet effet à l'entrée du bâtiment hébergement. Vous la récupérerez à votre retour auprès du secrétariat.

Chaque chambre comporte un lit, une armoire, une table de chevet, un bureau, ainsi qu'une salle de douche avec WC.

L'entretien des chambres est assuré par les agents de service. La fréquence du nettoyage est hebdomadaire mais peut être adaptée en fonction de votre autonomie et de vos nécessités.

Votre séjour

Les chambres sont équipées :

- **Téléphone**

Vous pouvez recevoir gratuitement des appels de l'extérieur dans votre chambre en communiquant le numéro de téléphone inscrit sur le côté de votre appareil.

Si vous souhaitez passer des appels avec le téléphone de votre chambre, adressez-vous à l'accueil. Le temps de communication sera facturé en fin de séjour (prestation hôtelière).

- **Sonnette**

Pour votre sécurité, chaque chambre est équipée d'une sonnette qui informe les soignants d'une difficulté.

- **Appareils électriques**

L'installation électrique de la chambre permet l'utilisation de :

- Poste radio
- Télévision
- Ordinateur
- Rasoir

Il est strictement interdit d'utiliser d'autres appareils électriques, ainsi que des appareils à gaz.

Nous vous rappelons que l'usage de votre téléviseur ou radio demande de la discrétion, afin de préserver le repos des personnes hébergées au sein de l'établissement.

- **Wifi**

L'accès au Wifi est gratuit dans chaque chambre, à l'aide d'un code transmis par le secrétariat médical ou à l'accueil.

- **Distributeur de gel hydroalcoolique**

Chaque chambre est équipée d'un distributeur de gel hydroalcoolique. Nous vous recommandons de vous frictionner les mains en entrée et en sortie de votre chambre.

Dépôt d'objets de valeur

Il est recommandé de ne pas apporter d'objets de valeur lors de votre séjour. La responsabilité de l'établissement ne peut pas être engagée en cas de disparition des effets et des biens.

L'établissement dispose cependant d'un coffre sécurisé pour y déposer argent, chéquier, carte bancaire ou petits objets de valeur. La demande doit être faite à l'accueil.



Votre séjour

Restauration

Le Centre de Réadaptation du Patis Fraux dispose d'un service de restauration collective, de type self, dont les horaires de service sont :

- Petit-déjeuner : 07H30-08h15
- Déjeuner : 11H45-13H15
- Dîner : 18H45-19H30

En cas de séance de balnéothérapie sur le temps des horaires de restauration, vous pouvez déjeuner avant celle-ci à 11 h 30 ou après, à 13 h 30.



Visites

Les visites sont autorisées de 17 h 30 à 20 h 00. Les visites de groupe ou tardives sont interdites, pour maintenir le confort de chacun.

Les visiteurs peuvent également déjeuner au self, en contrepartie de l'achat d'un « ticket visiteur » pour lequel vous faites préalablement la demande à l'accueil.

Permissions de sortie

Lors d'une hospitalisation, les soignants doivent être en mesure de vous joindre en permanence. Seules les permissions de sortie de week-end sont autorisées.

Toute autre sortie de l'établissement est donc exceptionnelle et soumise à une permission de sortie, accordée par la Direction après un avis favorable du médecin. En cas de nécessité, rapprochez-vous du secrétariat médical pour obtenir le formulaire de demande de permission.

Balnéothérapie

La rééducation en bassin de balnéothérapie s'effectue à l'extérieur des locaux, dans des établissements conventionnés avec le Centre de Réadaptation du Patis Fraux.

Le transport du Centre de Réadaptation du Patis Fraux jusqu'à la balnéothérapie est assuré par les enseignants en Activité Physique Adaptée. Le lieu de rassemblement se trouve devant l'accueil, 15 minutes avant l'horaire indiqué pour la balnéothérapie.



Votre séjour

Informations pratiques

- **Animaux**

Les animaux sont interdits dans l'enceinte de l'établissement.

- **Stationnement**

La circulation de véhicules motorisés dans l'établissement est réglementée à 25 km/h. Tout véhicule doit impérativement être stationné sur une place de parking.

Les voies de circulation et les « accès sécurité » : pompiers, ambulance doivent rester libres.

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



- **Foyer**

Le foyer, situé dans le bâtiment hébergement, est en accès libre jusqu'à 23h00. Il est équipé d'un téléviseur grand écran, d'un coin détente, d'une bibliothèque, de jeux de société, d'un billard et d'un baby-foot. La discrétion reste de rigueur pour préserver le repos des autres patients et des résidents du pôle médicosocial.

- **Jardin**

Un jardin éco responsable est ouvert à chacun, au sein duquel se trouve une ruche. Vous devez respecter les consignes à sa proximité ou celles que pourraient vous indiquer le personnel en charge de son entretien.



Vie collective

- **Règles de civilité**

Les règles de courtoisie et de politesse s'appliquent avec l'ensemble du personnel, les autres patients ou les visiteurs. Les horaires de rendez-vous individuels et collectifs doivent être respectés.

La sollicitation sur les réseaux sociaux ou sous toute autre forme des professionnels du Centre de Réadaptation du Patis Fraux n'est pas permise.

- **Règles de sécurité**

Les consignes générales de sécurité doivent être respectées, ainsi que le règlement intérieur des ateliers de mise en situation professionnelle (ou « plateau technique »).

Votre séjour

- **Spiritualité**

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, à la tranquillité des autres personnes hospitalisées et au fonctionnement du service.

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

- **Tabac, alcool, cannabidiol (CBD), produits psychotropes**

Le Centre de Réadaptation du Patis Fraux est engagé dans la démarche Lieu de Santé sans Tabac. Il est donc strictement interdit de fumer ou de vapoter à l'intérieur des locaux et des chambres.

A l'extérieur, les zones fumeurs, clairement identifiées, sont les seuls lieux où il est autorisé de fumer.

Si vous souhaitez arrêter de fumer, vous pouvez être aidé(e) dans cette démarche par notre équipe médicale et par les conseils de notre infirmière tabacologue.

La consommation ou la détention de boissons alcoolisées, de cannabidiol (CBD) ou de tout autre produit psychotrope est interdite.



Zone fumeur

1

2

3

4

5

Votre sortie

Décision médicale

La fin de votre hospitalisation est décidée par le médecin, en coordination avec l'équipe pluriprofessionnelle.

Si vous souhaitez écourter votre hospitalisation contre avis médical, votre décision doit être notifiée par écrit.

Organisation

Pendant votre dernière semaine d'hospitalisation, un rendez-vous est planifié avec chaque professionnel pour rédiger un bilan de sortie.

Le dernier rendez-vous a lieu avec le médecin qui a accompagné votre parcours. Il vous remet l'ordonnance de sortie et rédige le compte-rendu d'hospitalisation. Celui-ci est adressé à votre médecin traitant et au prescripteur initial (médecin du travail, rhumatologue...).

Le jour de votre sortie, le secrétariat médical vous remet :

- Le compte-rendu d'hospitalisation ;
- Le bulletin de situation ;
- Le bon de transport, si vous êtes concerné ;
- La facture, si une partie des frais d'hospitalisation reste à votre charge. Le règlement s'effectue auprès des secrétaires médicales.

Vos droits

Charte de la personne hospitalisée

L'établissement s'engage à respecter la Charte de la Personne Hospitalisée, dont les principes généraux sont résumés ci-dessous.

Le document intégral, en plusieurs langues et en braille, est accessible sur le site internet : www.sante.gouv.fr. Il peut également être obtenu gratuitement, sans délai, sur simple demande, auprès de l'accueil de l'établissement.



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.

Vos droits

Le droit à l'image

L'établissement peut être le lieu de reportages, par des médias extérieurs, ou faire l'objet de communication sur différents supports : vidéo, film, entretien radiophonique...

Dans tous les cas, votre autorisation écrite et signée est demandée, et vous conservez le droit d'accepter ou de refuser.

Le dossier médical

Le dossier médical est constitué au sein de l'établissement et contient l'ensemble des informations de santé vous concernant.

- **Conservation du dossier médical**

Votre dossier médical est conservé pendant 20 ans à compter de la date de votre dernier séjour. L'archivage des dossiers médicaux respecte la confidentialité et la sécurité des données. À la suite du délai légal de conservation, votre dossier est détruit dans le respect de la confidentialité.

- **Accès au dossier médical**

L'accès à votre dossier médical est possible sur demande écrite accompagnée de la copie de votre pièce d'identité, et adressée à la Direction du Centre de Réadaptation du Patis Fraux.

Les coordonnées de la direction de l'établissement sont :

Madame la Directrice du Centre de Réadaptation du Patis Fraux
2 allée Salvador Dali
35770 Vern-sur-Seiche

L'accès aux données est possible, soit par consultation sur place en présence ou non d'un médecin, avec éventuellement remise de copies, soit par l'envoi des documents. Lors d'une 1ère demande, les frais de copie restent à la charge de l'Association Le Patis Fraux, les frais d'expéditions vous étant facturés le cas échéant. Lors des demandes ultérieures, les frais de copie et d'expéditions vous seront facturés.

Le Centre de Réadaptation du Patis Fraux dispose d'un délai de 8 jours pour communiquer les informations de santé, si celles-ci datent de moins de 5 ans. Ce délai est porté à 2 mois pour les dossiers constitués depuis plus de 5 ans.

Si vous souhaitez échanger plus précisément sur les modalités d'accès à votre dossier, les professionnels restent à votre écoute.

Vos droits

La personne de confiance

Vous avez la possibilité de désigner une personne de confiance pour vous accompagner dans vos soins. Elle peut être un parent, un proche ou encore votre médecin traitant. Si vous le souhaitez, elle assiste aux entretiens médicaux afin de vous aider à prendre des décisions relatives à votre santé. Elle est également consultée si vous vous trouvez hors d'état d'exprimer votre volonté et de recevoir l'information nécessaire.

La désignation de la personne de confiance s'effectue à l'aide du formulaire envoyé avec le courrier vous informant de votre admission. Il doit être signé par la personne de confiance. Votre désignation peut être annulée ou modifiée à tout moment au cours de votre séjour.

Les directives anticipées

Toute personne majeure peut rédiger des directives anticipées relatives à la prise en charge médicale de sa fin de vie, dans le cas où elle serait un jour hors d'état d'exprimer sa volonté. Les directives anticipées s'imposent au médecin, qui a obligation de les respecter. La seule réserve à l'application des directives anticipées d'une personne peut être le cas d'urgence vitale ou celui d'une décision médicale portant sur le caractère inapproprié de ces directives à la situation médicale du patient.

Dans ce cas, la personne de confiance et les proches en sont informés.

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

Votre séjour au Centre de Réadaptation du Patis Fraux représente l'opportunité d'un temps de réflexion ou d'échange sur ce sujet. Notre équipe médicale et soignante peut vous accompagner et recueillir vos directives anticipées. Si vous les avez déjà rédigées, faites-en part au médecin qui assure votre suivi au sein de l'établissement.

La commission des usagers (CDU)

La Commission Des Usagers (CDU) s'assure du respect de vos droits et facilite vos démarches et celle de vos proches. Elle veille à ce que vous puissiez vous exprimer auprès des responsables de l'établissement et vous informe sur les différentes voies de recours et de conciliation. Elle est force de proposition auprès de la direction de l'établissement pour améliorer l'accueil et la prise en charge des patients et de leurs proches.

Vos droits

La Commission Des Usagers est composée du représentant de l'établissement ou de la personne qu'il désigne à cet effet, de 2 médiateurs et leurs suppléants, désignés par le représentant de l'établissement et de 2 représentants des usagers, et leurs suppléants, désignés par le Directeur Général de l'Agence Régionale de Santé (ARS) de Bretagne.

Les représentants des usagers de l'établissement sont :



Madame Christiane Aubrée



Monsieur Romuald Pilet

Vous pouvez contacter les membres de la CDU par mail à l'adresse suivante : cdu@patisfraux.fr

Plaintes et réclamations

Notre établissement met tout en œuvre pour garantir la qualité de votre accueil et de votre prise en charge. Nous restons à l'écoute de toute plainte ou réclamation que vous formulerez, selon les dispositions des articles R.111-91 à R.111-94 du Code de la Santé Publique reproduits ci-dessous :

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

Vous trouverez un formulaire de réclamation en libre accès dans le hall du secrétariat médical.

Si vous formulez une réclamation orale auprès d'un professionnel, elle sera tracée avec accord sous forme d'une « fiche d'évènement indésirable » et réceptionnée par le service Qualité de l'établissement.

Vos droits

L'ensemble des plaintes et réclamations écrites 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. Le représentant légal de l'établissement informe l'auteur de la plainte ou de la réclamation qu'il peut se faire accompagner, pour la rencontre avec le médiateur prévue à l'article R. 1112-93, d'un représentant des usagers membre de la commission des usagers. Le médiateur médecin est

Les coordonnées de la direction de l'établissement sont :

Madame la Directrice du Centre de Réadaptation du Patis Fraux
2 allée Salvador Dali
35770 Vern-sur-Seiche

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 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.

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 commission 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.

Vous pouvez également adresser votre réclamation directement à l'Agence Régionale de Santé (ARS) de Bretagne via le portail en ligne : <https://demat.social.gouv.fr/commencer/formulaire-de-reclamation-ars>. L'ARS est susceptible de transmettre votre requête en intégralité à la direction de l'établissement concerné, à la condition que vous donniez votre accord sur votre courrier initial de réclamation. Il appartiendra à l'établissement mis en cause de vous apporter directement une réponse. L'ARS en prendra connaissance afin de veiller à la qualité de la réponse apportée au regard des circonstances.

Vos droits

Événements graves liés aux soins

Notre établissement est attentif à la Qualité des soins qui vous sont prodigués.

Selon l'article R.1413-67 du décret n° 2016-1606 du 25 novembre 2016, un Événement Indésirable Grave associé aux Soins (EIGS) est un événement inattendu au regard de l'état de santé et de la pathologie de la personne et dont les conséquences sont le décès, la mise en jeu du pronostic vital, la survenue probable d'un déficit fonctionnel permanent, y compris une anomalie ou une malformation congénitale. Si vous êtes victime d'un EIGS, vous pouvez le déclarer sur le portail du ministère de la santé et de la prévention : <https://signalement.social-sante.gouv.fr/>

Vous pouvez également contacter la Commission de Conciliation et d'Indemnisation des Accidents Médicaux (CCI) pour vous aider dans d'éventuelles démarches.

Les services administratifs de la CCI Bretagne sont localisés :

Tour Altaïs

1 place Aimé Césaire

CS 80011

93102 Montreuil Cedex

Questionnaire de satisfaction

Vos remarques et préconisations sont précieuses pour améliorer la qualité de votre prise en charge. Vous pouvez vous rapprocher des représentants des usagers et/ou compléter le questionnaire de satisfaction.

Le questionnaire de satisfaction vous est remis lors de votre premier rendez-vous avec l'équipe infirmière. Il est également disponible en libre accès dans le hall du secrétariat médical. Il nous permet de mesurer votre niveau de satisfaction sur votre prise en charge et de recueillir vos commentaires. Le questionnaire de satisfaction est à remettre aux infirmières ou au secrétariat médical le jour de votre sortie. Vous pouvez également le déposer dans la boîte aux lettres à proximité de la salle d'Activité Physique Adaptée.

Chaque questionnaire de satisfaction est analysé par le service Qualité de l'établissement. La synthèse des résultats est présentée en Commission Des Usagers et affichée dans le hall du secrétariat médical.

Vos droits

Notre engagement contre la douleur

La loi relative aux droits des malades et à la qualité du système de santé du 4 mars 2002 reconnaît le soulagement de la douleur comme un droit fondamental pour le patient, et un devoir de prise en charge par les établissements de santé.

Le Service de Soins Médicaux et de Réadaptation est pleinement engagé dans la lutte contre la douleur et tous ses professionnels sont mobilisés et organisés pour :

- Vous écouter : votre niveau de douleur est régulièrement évalué par les professionnels, à l'aide en particulier d'une échelle numérique, graduée de 0 à 10.
- Vous proposer une prise en charge pour soulager votre souffrance, avec le recours à différentes méthodes : médicamenteuses, mais également non médicamenteuses, comme la relaxation, les massages, la neuro-stimulation transcutanée...

Le Comité de Lutte contre la Douleur (CLUD) coordonne les actions de lutte contre la douleur au sein de l'établissement, informe sur les Bonnes Pratiques et réfléchit à l'amélioration continue de la prise en charge des patients sur ce sujet.

Notre action contre les infections nosocomiales

Les infections nosocomiales sont les infections contractées au cours d'un séjour en établissement de santé.

Notre Comité de Lutte contre les Infections Nosocomiales (CLIN) établit un programme d'actions annuel qui comprend :

- La formation des professionnels
- Des audits réguliers sur les pratiques professionnelles
- Des Actions de sensibilisation à l'hygiène, à destination des professionnels et des patients.

Vous aussi êtes pleinement acteur de cette lutte contre les infections nosocomiales !

Pour cela :

- Lavez-vous régulièrement les mains pour tous les gestes simples de la vie courante, en particulier avant de déjeuner, après avoir utilisé les sanitaires ou vous être mouché...

Vos droits

- Utilisez les gels hydroalcooliques mis à votre disposition dans votre chambre et les différentes zones de l'établissement.
- Respectez les règles d'hygiène formulées par les soignants, en particulier le port du masque chirurgical si cela vous est demandé.

Traitement des données personnelles

Le Service de Soins Médicaux et de Réadaptation du Centre de Réadaptation du Patis Fraux s'engage à ce que la collecte et le traitement des données à caractère personnel soient conformes au règlement général sur la protection des données (RGPD) et à la nouvelle loi Informatique et Libertés.

• Le droit des personnes

La personne concernée par un traitement de données à caractère personnel peut demander l'accès, la rectification, l'effacement ou la limitation des informations figurant dans ce traitement.

Elle peut s'opposer à la collecte d'informations, sauf s'il existe des motifs légitimes et impérieux qui prévalent sur les intérêts, les droits et les libertés de la personne.

La personne concernée peut également récupérer des données fournies à un responsable de traitement pour les transmettre à un autre responsable de traitement (droit à la portabilité).

Si préalablement à la collecte de ses données un consentement a été demandé, la personne concernée par le traitement de données peut retirer son consentement à la collecte de ses données à tout moment.

Ces droits peuvent être exercés auprès du Délégué à la Protection des Données, qui peut être contacté par mail à : dpo@patisfraux.fr ou par courrier à : DPO - Centre de Réadaptation du Patis Fraux - 2, allée Salvador Dali – 35770 Vern-sur-Seiche

La personne concernée par un traitement de données peut également introduire une réclamation auprès de la CNIL : 3 Place de Fontenoy - TSA 80715 - 75334 PARIS CEDEX 07.

• Les traitements de données

L'établissement collecte des informations personnelles vous concernant, afin d'assurer votre suivi médical et administratif. Il peut notamment s'agir de vos données médicales (données de santé) et de vos données nominatives à des fins d'identification (nom, prénom, date de naissance, numéro de sécurité sociale, numéro de téléphone, etc.)

Vos droits

L'établissement assure et respecte le principe de minimisation des données personnelles conformément aux dispositions prévues par le RGPD. L'établissement s'engage à collecter et traiter vos informations personnelles uniquement à des fins strictement nécessaires et indispensables à votre prise en charge.

Vos données sont notamment traitées :

- A des fins d'identification pour assurer la constitution de votre dossier médical ainsi que pour vous garantir une prise en charge adaptée tout au long de votre séjour au sein de l'établissement (administration de soins, de thérapies, etc.)
- A des fins de gestion de votre dossier administratif (facturation des soins et actes médicaux).
- A des fins de création d'un dossier médical numérisé, nommé « Dossier Patient Informatisé » (DPI) : le logiciel informatique OSIRIS de l'éditeur EVOLUCARE rassemble vos données médicales afin de faciliter l'accès et la transmission entre les professionnels de santé.
- Dans le cadre du téléservice INSi afin d'effectuer les opérations de récupération et de vérification de votre identité nationale de santé (INS) pour garantir la qualification de votre identité.
- Via la mise en œuvre de la messagerie sécurisée de santé (MSsanté), afin d'assurer une communication sécurisée entre les professionnels de santé favorisant une meilleure coordination des soins et une amélioration de la qualité des échanges d'informations dans le cadre de votre prise en charge.
- A des fins de permettre l'accès des professionnels de santé à vos données médicales, stockées dans votre compte Mon Espace Santé, afin que ces derniers puissent consulter et déposer les documents nécessaires à la prévention, à la continuité et à la coordination de vos soins. Ces informations seront consultables par d'autres professionnels autorisés impliqués dans votre prise en charge.

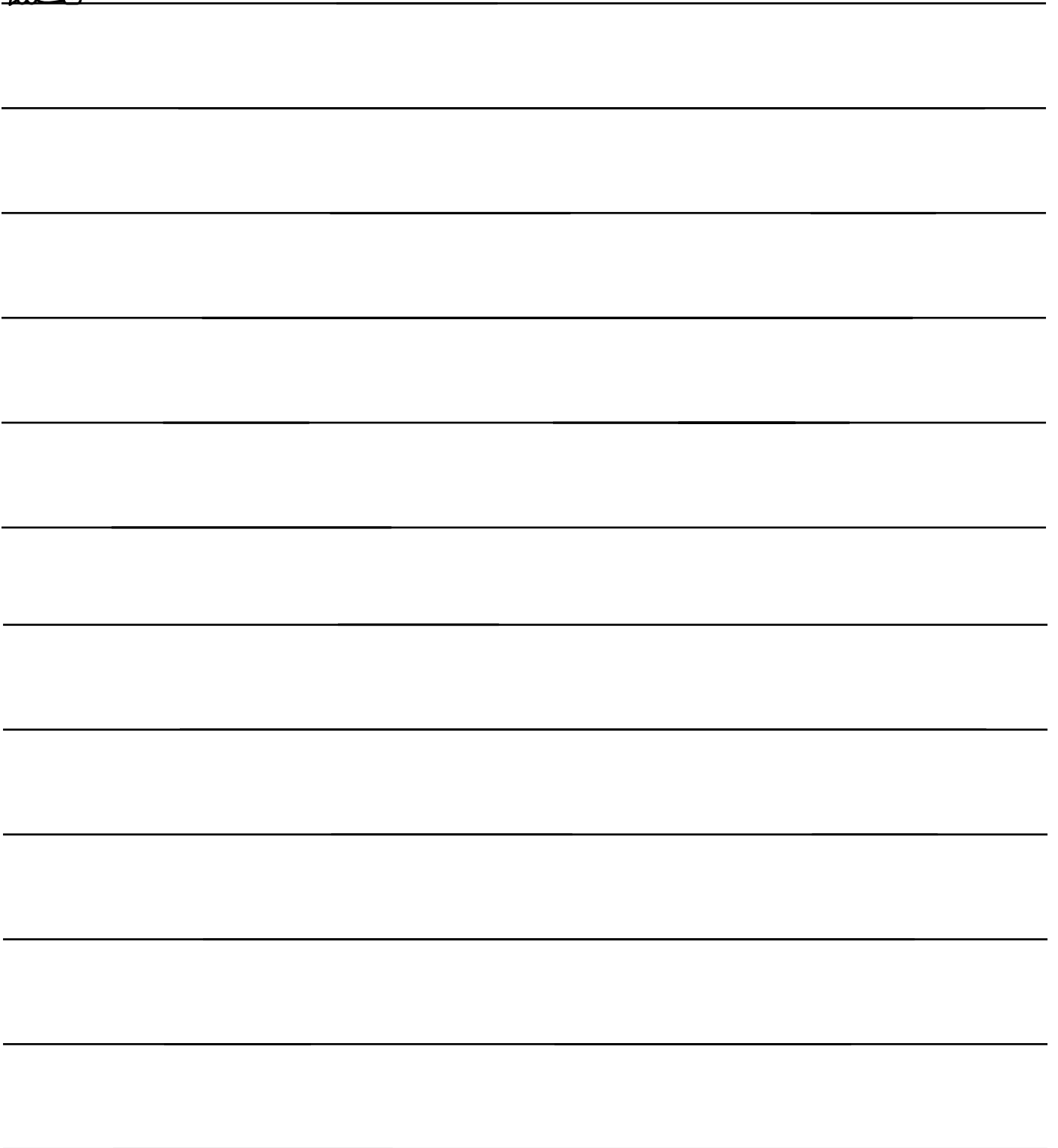
- **La conservation de vos données**

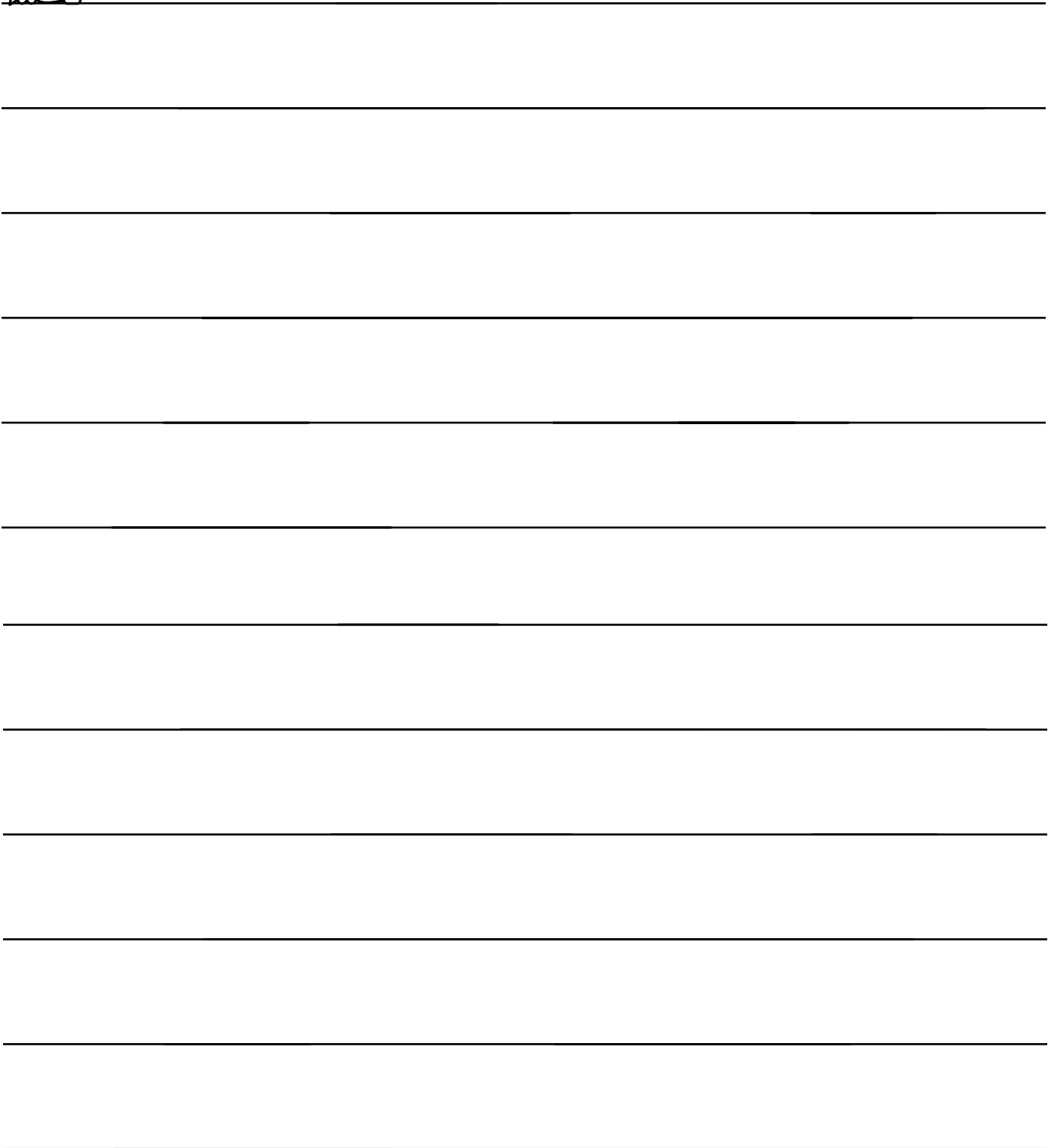
Vos données à caractère personnel sont collectées dès votre entrée dans l'établissement. Elles sont conservées de façon à poursuivre strictement l'objectif visé, c'est-à-dire votre prise en charge et la dispense de soins adaptés tout au long de votre séjour.

Selon le Code de la Santé publique, votre dossier médical est conservé :

- Au maximum 20 ans à compter de votre dernier passage dans l'établissement.
- La conservation est de 10 ans à compter de la date de décès.
- Vos informations de santé sont conservées de façon sécurisée au sein de l'établissement.

Une fois le délai de conservation passé, votre dossier médical pourra être effacé sur autorisation de la Direction des Archives de France et sur décision de la Direction de l'établissement.





Centre de Réadaptation du Patis Fraux
2, allée Salvador Dali
35770 Vern-sur-Seiche

Accueil ouvert du lundi au vendredi de 9h00 à 12h30 et de 13h30 à 17h00
Accueil général : 02 99 04 83 83
Secrétariat médical : 02 99 04 83 10

Mail : smr@patisfraux.fr

www.patisfraux.fr

