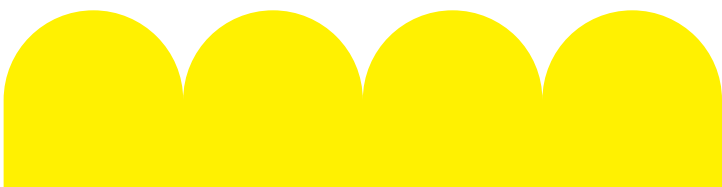


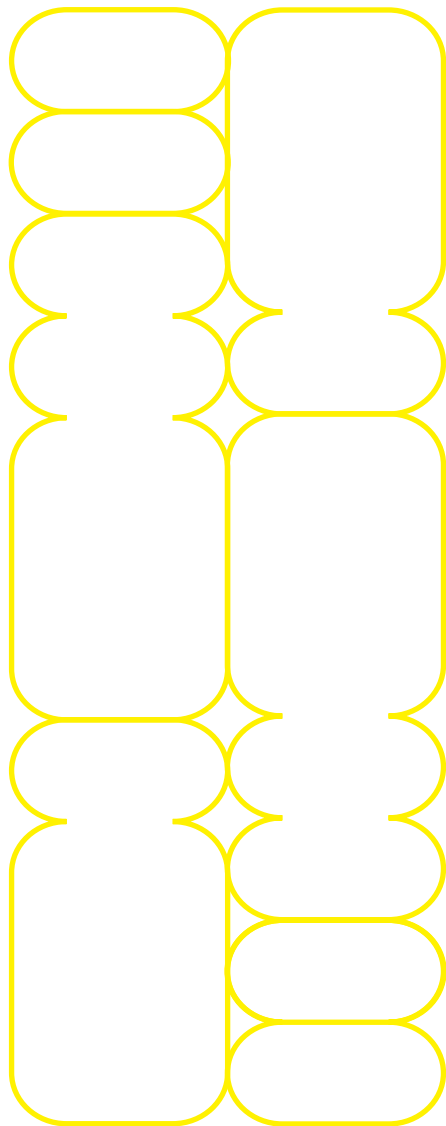
LIVRET D'ACCUEIL



Centre de Soins Médicaux et de Réadaptation Le Bodio



SOMMAIRE



- 03 Mot de bienvenue
- 04 Helyans
- 05 Le Centre SMR Le Bodio
- 06 L'équipe pluridisciplinaire
- 07 Votre admission
- 09 Organisation des soins
- 13 Votre séjour
- 16 Votre sortie
- 17 Règles de vie de l'établissement
- 19 Démarche qualité & sécurité des soins
- 20 Droits et informations
- 23 Charte de la personne hospitalisée
- 24 Charte Romain Jacob
- 25 Nos partenaires

ANNEXES

Formulaire pour désigner votre personne de confiance

Formulaire pour rédiger vos directives anticipées

Informations et liste des membres de la Commission Des Usagers

Indicateurs de Qualité et de Sécurité des Soins

MOT DE BIENVENUE

Madame, Monsieur,

Nous vous souhaitons la bienvenue au Centre de Soins Médicaux et de Réadaptation Le Bodio.

L'ensemble du personnel s'attache à vous dispenser les soins nécessaires tout au long de votre hospitalisation.

Afin de mieux connaître l'établissement et pour que votre séjour se déroule dans les meilleures conditions, nous vous remettons ce livret d'accueil. Vous y trouverez toutes les informations utiles afin de faciliter votre séjour.

L'établissement s'inscrit dans un processus constant d'amélioration de la qualité, de la gestion des risques et de la sécurité des soins. Dans cette démarche, votre avis nous intéresse. Aussi, nous vous remercions de remplir, à la fin de votre séjour, le questionnaire de satisfaction qui vous sera remis. Vos remarques seront ensuite analysées et prises en compte dans la mesure du possible.

Nous vous souhaitons un agréable séjour.

La Direction



HELYANS

Accompagner la vie, révéler les possibles

Notre mission : créer du lien, donner l'élan, accompagner chaque individu dans son cheminement, avec confiance, optimisme et innovation.

Helyans s'engage à accompagner les personnes fragilisées par le handicap, la maladie ou les accidents de la vie. Régie par la loi de 1901 et reconnue d'utilité publique, Helyans agit dans les domaines de la santé et de l'autonomie.

2 domaines d'intervention complémentaires

Helyans Santé

Helyans Santé assure la prise en charge de patients, dans un cadre bienveillant et adapté, en Soins Médicaux et de Réadaptation (SMR) selon différentes modalités : hospitalisation complète, hospitalisation à temps partiel, consultations spécialisées, interventions d'équipes mobiles, télééducation et téléexpertise.

Le Centre MPR Pen-Bron est spécialisé en Médecine Physique et de Réadaptation pour les pathologies locomotrices et du système nerveux, chez les adultes et les enfants, le Centre SMR Le Bodio en Soins Médicaux et de Réadaptation polyvalents, gériatrie et soins palliatifs, pour les adultes.

Helyans Autonomie

Helyans Autonomie accueille des enfants, adolescents et jeunes adultes, porteurs d'un trouble du développement intellectuel (anciennement déficience intellectuelle) avec troubles ou sans troubles associés et/ou troubles envahissants du développement, en établissement ou en ambulatoire.

Des adultes en situation de handicap sont également accompagnés au quotidien, dans leur vie personnelle et professionnelle, par nos établissements et services dédiés.



16

établissements & services

650

une équipe pluridisciplinaire
de près de 650 salariés



200

+ de 200 bénévoles et de
nombreux partenaires



3000

+ de 3 000 patients et personnes
accompagnées chaque année

L'ÉTABLISSEMENT CENTRE SMR LE BODIO

L'établissement Le Bodio est un centre de Soins Médicaux et de Réadaptation (SMR) polyvalent et gériatrique assurant la prise en charge des personnes polypathologiques (ostéoarticulaires, systèmes nerveux, affections respiratoires, soins palliatifs...).

Le Centre SMR se situe à Pontchâteau, entre Nantes et Vannes et à 30 minutes de Saint-Nazaire. L'établissement, situé dans un cadre verdoyant, est entouré d'un parc de 8 hectares.

LE CENTRE SMR LE BODIO EN QUELQUES CHIFFRES

80

lits en hospitalisation complète

5

places en hospitalisation à temps partiel

100

professionnels

370

+ de 370 patients pris en charge chaque année

LES PRISES EN CHARGE

Le centre accueille, en **hospitalisation complète** et à **temps partiel**, les patients polypathologiques adultes âgés, dans le cadre de :

- perte d'autonomie, atteints de fragilités et polypathologies, y compris :
 - les affections neurodégénératives,
 - les troubles cognitifs,
 - les affections du système nerveux,
 - les affections du système circulatoire,
 - les affections du système digestif,
 - les affections de l'appareil respiratoire,
- suites de traumatismes et affections du système ostéoarticulaire,
- soins palliatifs.

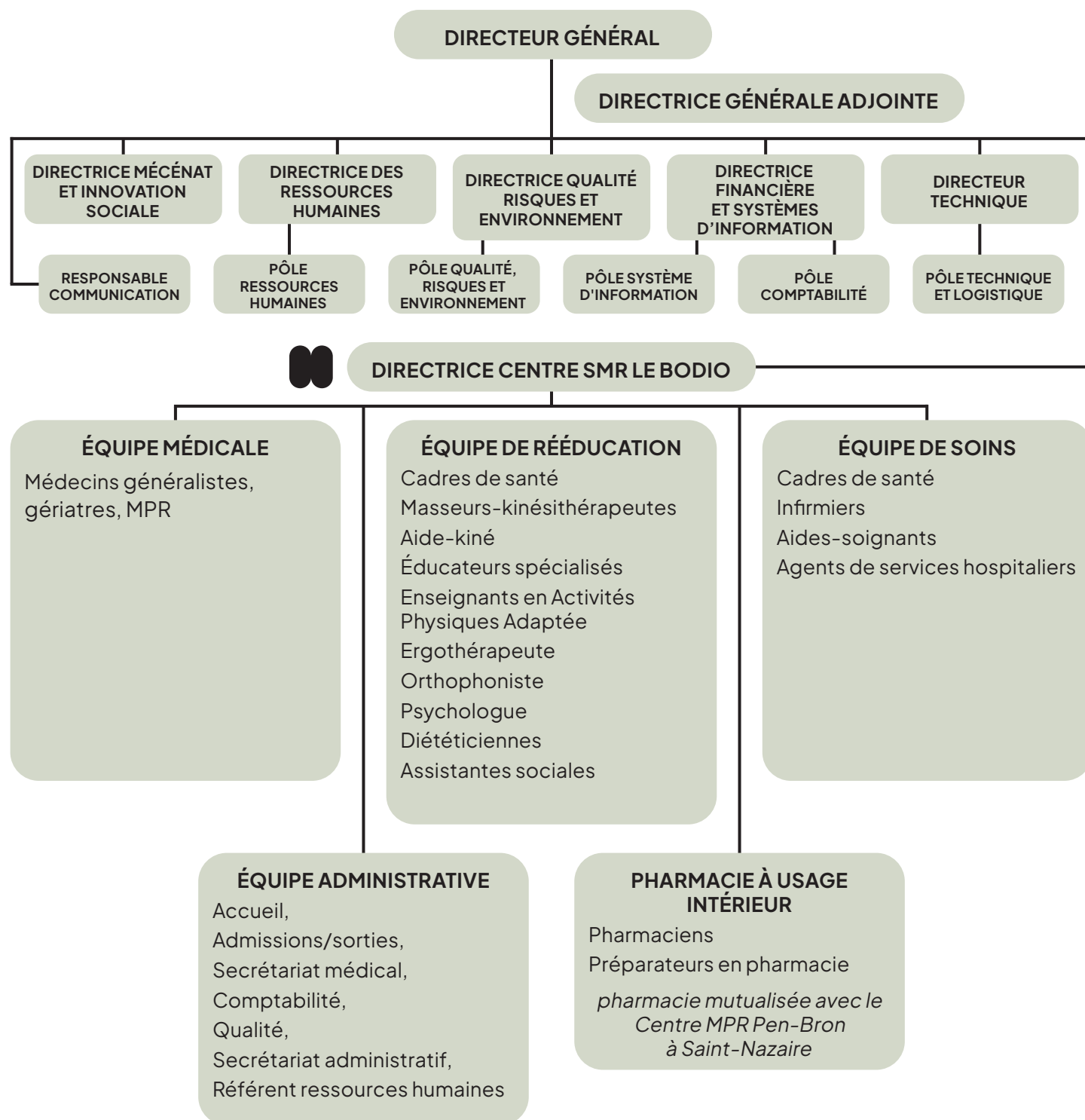
L'établissement bénéficie de **5 unités d'hospitalisation** (complète ou partielle) et d'un **plateau technique de rééducation** (kinésithérapie, ergothérapie, activité physique adaptée...).

COMPOSITION DES ÉQUIPES

Votre hospitalisation mobilise des professionnels qui assurent la qualité et la sécurité des soins tout au long de votre séjour :

- **équipe médicale** : médecins généralistes, gériatres, MPR, pharmacien ;
- **équipe soignante** : infirmiers et aides-soignants de jour et de nuit diplômés d'état, cadres de santé ;
- **équipe de rééducation et réadaptation** : masseurs-kinésithérapeutes, ergothérapeute, enseignant en Activité Physique Adaptée (APA), orthophoniste, psychologue, diététiciennes, assistantes sociales ;
- **équipes support** :
 - équipe de bionettoyage : agents de service hospitalier,
 - équipes techniques : logistiques et informatiques,
 - équipes administratives : direction, accueil, admissions/sorties, secrétariat médical, comptabilité, qualité, secrétariat administratif, référent ressources humaines.

COMPOSITION DE L'ÉQUIPE PLURIDISCIPLINAIRE



COMMENT RECONNAITRE LE PERSONNEL DANS LES SERVICES

Les membres de l'équipe pluridisciplinaire sont identifiables grâce à la couleur de leur tenue et à leur badge nominatif, sur lequel est précisé leur fonction.

VOTRE ADMISSION



VOTRE ENTRÉE

À votre arrivée, vous-même ou l'un de vos proches serez reçu au bureau des admissions (situé au rez-de-chaussée) pour constituer votre dossier d'entrée.

Afin de **faciliter les démarches administratives**, nous vous prions de bien vouloir nous présenter :

- votre pièce d'identité (carte d'identité ou passeport),
- votre carte vitale,
- votre carte de mutuelle,
- un bulletin de situation de l'établissement de provenance et toute pièce justificative d'une situation particulière (volet d'accident de travail, carte d'invalidité).

L'hospitalisation en Centre de Soins Médicaux et de Réadaptation fait partie intégrante des filières de soins du système de santé. Cette hospitalisation est une période **transitoire** et **temporaire**.

Durant l'hospitalisation, le patient doit :

- suspendre la location de tout matériel en cours de location au domicile auprès du fournisseur (pharmacie ou entreprise de location d'équipements médicaux),
- informer l'équipe soignante de tous les rendez-vous médicaux déjà organisés avant son arrivée.



Durant toute la durée du séjour,
le patient ne doit pas utiliser
sa carte vitale.

LA DURÉE DE VOTRE SÉJOUR

La durée de votre séjour est définie par le médecin à votre arrivée dans le cadre de votre projet personnalisé. Nous vous invitons dès maintenant à anticiper votre sortie. En cas de difficulté, une assistante sociale est à votre disposition.

Le service Accueil / Admissions se tient à votre disposition pour répondre à toutes vos questions et vous accompagner tout au long de votre séjour. Il est ouvert du lundi au vendredi, de 9h à 17h30 en continu. Le service est fermé les week-ends et les jours fériés.

Pour obtenir l'accueil depuis votre chambre, il vous faudra composer le 9.

FRAIS DE SÉJOUR

Une demande de prise en charge sera faite auprès de votre mutuelle pour :

- le ticket modérateur,
- le forfait journalier,
- le forfait participation assuré,
- la chambre particulière si vous l'avez demandée.

À la fin de votre séjour, le volet de facturation vous sera remis pour information avec le détail des frais d'hospitalisation.

ACCÈS À L'ÉTABLISSEMENT

Pour vous rendre jusqu'en Centre SMR Le Bodio, vous pouvez utiliser :

- votre véhicule personnel, un parking visiteurs est à votre disposition,
- un véhicule sanitaire si votre état de santé l'exige et sur prescription médicale. Ce mode de transport sanitaire peut être :
 - une ambulance, si votre état de santé nécessite un transport allongé,
 - un véhicule sanitaire léger si vous pouvez voyager assis,
 - un taxi conventionné,
- un taxi.

DEMANDE DE CONFIDENTIALITÉ

Pour des raisons personnelles, vous pouvez choisir d'être hospitalisé de manière anonyme et confidentielle. Pour cela, **vous devez en faire la demande au service des admissions lors de votre entrée**. Le personnel soignant assurera ensuite le maintien de votre anonymat.



ORGANISATION DES SOINS

Les soins et les soins de rééducation sont une **priorité** lors de votre séjour. Ils peuvent être réalisés tout au long de la journée d'hospitalisation.

Votre prise en soins est assurée en chambre, par les médecins, infirmiers et aides-soignants.

Votre rééducation est planifiée en chambre ou sur le plateau de rééducation, avec l'ensemble des professionnels de l'établissement.

COMMENT RENCONTRER LES MÉDECINS ?

Vos familles et vos proches ont la possibilité de rencontrer les médecins en votre présence. Pour cela, vous pouvez prendre rendez-vous au secrétariat médical ou vous adresser à l'infirmier de votre étage.

VOUS ET VOS MÉDICAMENTS

Chaque patient hospitalisé est concerné par la prise en charge médicamenteuse.

À votre entrée, l'équipe d'infirmière vous délivrera les informations nécessaires à la gestion de vos traitements tout au long de votre séjour.

Conformément à la réglementation en vigueur :

- Vous ne devez pas conserver votre traitement médical personnel avec vous.
- Vous devez remettre votre traitement médical personnel accompagné des prescriptions à l'infirmier qui vous accueille.
- Vos médicaments personnels vous seront restitués à la sortie pour reprise du traitement habituel sauf mention contraire du médecin qui assure votre prise en charge.

Nous vous rappelons que la prise de médicaments non prescrits par un médecin de l'établissement est interdite.



LES ATELIERS D'ÉDUCATION THÉRAPEUTIQUE

Il pourra vous être proposé par le médecin au cours de votre séjour de participer à un programme d'éducation thérapeutique.

L'éducation thérapeutique a pour but de vous aider à comprendre et à gérer le mieux possible votre problème de santé, afin d'améliorer votre quotidien, de faciliter votre retour à domicile, et de vous éviter une nouvelle hospitalisation.

Ces ateliers sont réalisés par une équipe pluridisciplinaire composée de : diététicien, kinésithérapeute, ergothérapeute, aide-soignant, infirmier et médecin.

Les différents programmes d'éducation thérapeutique concernent :

- la prévention de la perte d'autonomie chez le sujet âgé,
- la stomathérapie,
- le diabète.

Nous vous invitons à vous rapprocher de l'équipe soignante pour connaître les détails des programmes proposés.

LA BIENTRAITANCE ET LA PRÉVENTION DE LA MALTRAITANCE

Ce sont deux approches complémentaires et indissociables.

La bientraitance vise à promouvoir le bien-être du patient en respectant son intégrité physique, morale, psychique, matérielle et financière.

La promotion de la bientraitance et la prévention des situations de maltraitance et violence sont des éléments importants de notre politique associative et sont inscrites dans les orientations stratégiques.

Elles font partie des priorités de l'établissement. Une sensibilisation régulière est faite à l'ensemble des professionnels et des partenaires.

LA PRISE EN CHARGE DE LA DOULEUR

Au CSMR Le Bodio, nous nous engageons à prendre en charge votre douleur.

Un Comité de Lutte contre la Douleur (CLUD) est opérationnel. Il définit et veille à la mise en œuvre de la politique de prise en charge de la douleur.

VOTRE DOULEUR, PARLONS-EN...

Il existe plusieurs types de douleur :

- les douleurs aiguës (post-chirurgie, traumatisme, etc.) : leur cause doit être recherchée et elles doivent être traitées,
- les douleurs peuvent être associées aux soins (pansement, pose de sonde, de perfusion, etc.). Elles peuvent être prévenues,
- les douleurs chroniques (migraine, lombalgie, fibromyalgie, etc.) : ce sont des douleurs persistantes (plus de 3 mois) dont la cause est connue, et dont les conséquences sont invalidantes au quotidien.

Nous vous accompagnons dans votre lutte contre la douleur et vos souffrances. N'hésitez pas à en parler à un membre du personnel soignant.

DOSSIER MÉDICAL PARTAGÉ (DMP)

Mon espace santé (monespacesante.fr) est le service public numérique pour gérer vos données de santé. Il vous permet de stocker vos informations médicales et les partager avec les professionnels de santé qui vous soignent en respectant votre consentement. Vous y retrouvez le contenu de votre dossier médical partagé (DMP).

"Mon espace santé" est créé automatiquement, il est complété par les professionnels du Centre SMR Le Bodio qui seront amenés à le compléter avec des documents tels que la lettre de liaison de sortie et l'ordonnance de sortie.

Les documents réalisés à la fin de votre hospitalisation vous seront transmis sur la messagerie sécurisée du DMP.

En cas d'opposition à la consultation ou au renseignement de votre espace santé, merci de le signaler à tout moment auprès d'un professionnel de santé de l'établissement.



LES SOINS PALLIATIFS

Les soins palliatifs sont des soins actifs à visée de confort et non curatif, prodigués par une équipe pluridisciplinaire autour du patient, en incluant son entourage dans le respect de ses volontés, ses besoins physiques, psychiques et spirituels.

Notre équipe pluridisciplinaire s'appuie sur l'expertise de l'équipe mobile de Soins Palliatifs (EMSP) du territoire dont les missions portent sur le parcours, la démarche palliative, les réflexions éthiques et thérapeutiques, le soutien des patients et de leur entourage.

Au Centre SMR Le Bodio, nous mettons tout en œuvre pour que l'accompagnement puisse se faire dans la dignité et le respect du code de la déontologie médicale et des valeurs propres à la démarche palliative et selon les convictions et croyances de chacun.

Pour un meilleur accompagnement, les horaires de visite peuvent être aménagés. Pour la mise en place, merci de vous rapprocher de l'équipe soignante.

Vous disposez également d'un salon des familles (situé au 2^{ème} étage haut) pour vous reposer, vous retrouver en toute confidentialité. Vous pouvez également y dormir après accord de l'établissement.

DON D'ORGANE OU DU CORPS

Le Centre SMR Le Bodio n'est pas habilité à effectuer les prélèvements et les greffes d'organes et de tissus. Cette activité est réglementée par le code de la santé publique.

Si vous refusez le prélèvement d'organes, vous devez vous inscrire sur le registre national du refus car le code de la santé publique donne la possibilité d'effectuer des prélèvements d'organes et de tissus sur toute personne décédée n'ayant pas fait connaître son refus de son vivant.

Concernant le don du corps à la science, une procédure spécifique est mise en place dans l'établissement, veuillez vous rapprocher de l'équipe soignante si vous avez des questions.

L'HOSPITALISATION À TEMPS PARTIEL

L'Hospitalisation à Temps Partiel (HTP) repose sur des séances à la demi-journée, une à plusieurs fois par semaine. Les patients pouvant venir du domicile ou à la suite d'une hospitalisation complète.

Le parcours en HTP est organisé de manière spécifique avec des programmes individualisés, coordonnés par une équipe pluridisciplinaire en fonction de vos besoins et de la demande des médecins adresseurs

Ils peuvent porter sur :

- la rééducation,
- des bilans gériatriques,
- des transfusions sanguines,
- un programme d'éducation thérapeutique...



LE SERVICE SOCIAL

Le service social de l'établissement participe à l'organisation de la sortie en pluridisciplinarité avec l'équipe. Il ne se substitue pas à l'assistante sociale de votre secteur.

Si vous souhaitez obtenir un rendez-vous, parlez-en à une infirmière ou à une aide-soignante de votre étage qui vous indiquera la marche à suivre.

VOTRE SÉJOUR



Afin que votre séjour se passe dans les meilleures conditions, nous avons défini des règles de fonctionnement dans un esprit de respect, de sécurité et de bienveillance.

LA CHAMBRE PARTICULIÈRE

Vous avez la possibilité de bénéficier d'une chambre particulière contre une participation financière de votre mutuelle ou de vous-même.

Veuillez-vous rapprocher de l'accueil pour identifier cette prise en charge.

Nos chambres sont équipées d'une serrure. Si vous le souhaitez, la clé de votre chambre peut vous être confiée contre caution.

Dans certaines conditions, l'hébergement et la restauration sur place d'un proche peut être organisée avec l'équipe de soins.

LA RESTAURATION



Votre alimentation est adaptée à votre situation. Une diététicienne établit les régimes selon les prescriptions médicales. Elle s'assure du suivi des informations nutritionnelles.

À votre entrée, les aides-soignants prennent en compte vos préférences et goûts alimentaires.

Située au premier étage, la salle à manger constitue un espace de réadaptation favorisant la sociabilisation et l'autonomie des patients en vue de leur retour à domicile. Sauf nécessité médicale, les repas sont servis en salle à manger.

Il est possible de réserver un repas "accompagnant" au moins 24h à l'avance auprès des professionnels de l'accueil (tarifs affichés à l'accueil).

La traçabilité de l'origine des aliments et la qualité de tous les produits entrant dans la composition des menus sont respectées avec la plus grande rigueur pour garantir le respect de la sécurité et d'hygiène.

Vous êtes dans un établissement sanitaire recevant du public, et conformément à la loi, nous sommes garants de la sécurité individuelle et collective.

La Direction de l'établissement décline toute responsabilité en cas d'introduction de denrées périssables ou de boissons. Ces denrées ne pourront en aucun cas, être stockées dans les offices alimentaires du service et les réfrigérateurs des chambres.

Un Comité de Liaison Alimentation Nutrition (CLAN) se réunit plusieurs fois par an et a pour mission d'engager des actions d'amélioration et de définir les orientations stratégiques en termes de nutrition et d'alimentation.

HORAIRES DES REPAS

Petit déjeuner
en chambre de 8h00 à 9h00

Déjeuner
en salle à manger à 12h00

Dîner
en chambre à partir de 18h30

LA TÉLÉVISION

Chaque chambre est équipée d'un téléviseur. Renseignez-vous à l'accueil pour accéder au service.

LE TÉLÉPHONE

Chaque chambre est équipée d'un téléphone. Vous pouvez, dès votre admission, recevoir des appels téléphoniques après avoir communiqué votre numéro direct à vos proches.

Renseignez-vous à l'accueil pour accéder au service permettant d'appeler vers l'extérieur.

ACCÈS INTERNET

Un wifi public gratuit est à votre disposition. Le code est disponible à l'accueil.

LE COURRIER

Vous pouvez recevoir du courrier, en précisant à vos correspondants de noter sur l'enveloppe vos nom, prénom, et numéro de chambre avec l'adresse : Centre de Soins Médicaux et de Réadaptation Le Bodio 44160 PONTCHÂTEAU.

Vous pouvez expédier du courrier grâce à la boîte aux lettres située dans le hall d'accueil ou en le remettant à un membre du personnel. La levée se fait à 9h.

LES JOURNAUX

Le journal de votre région peut être commandé auprès de l'accueil. Il s'agira alors du Ouest-France et du Presse-Océan des communes de Saint-Nazaire et Pontchâteau.

ESPACE INFORMATION

Un espace d'informations générales et relatives à la vie de l'établissement est à votre disposition au rez-de-chaussée, dans le hall d'accueil, ainsi qu'à l'entrée des unités.

LES VISITES

La priorité étant donnée aux soins et à la rééducation, informez vos proches des soins qui ont lieu l'après-midi.

Les visites sont autorisées tous les jours de 13h30 à 20h30.

LE LINGE PERSONNEL

Le linge doit être pris en charge par vos soins. Il vous est recommandé d'apporter avec vous dès votre arrivée :

- des sous-vêtements,
- des vêtements de jour et des chaussures (pensez aux sorties dans le parc),
- des pyjamas ou chemise de nuit,
- une robe de chambre,
- des pantoufles,
- du linge de corps,
- des serviettes de table, du linge de toilette,
- le nécessaire de toilette (savon, gel douche, shampoing, cotin tige, brosse à cheveux, peigne, brosse à dents, dentifrice, rasoir, crème à raser, eau de toilette, mouchoirs en papier...).

L'entretien du linge personnel est à prendre en charge par vos proches.

L'ARGENT ET LES OBJETS DE VALEUR



La responsabilité de l'établissement ne peut être engagée en cas de disparition ou détérioration des effets conservés par le patient.

Nous vous invitons à ne pas garder dans votre chambre des biens de valeur, de l'argent, des chéquiers et cartes bancaires.

Il vous est néanmoins possible d'effectuer un dépôt au coffre auprès de l'établissement.

AUTRES PRESTATIONS

En cas de besoin, une boutique est accessible au 1^{er} étage pour des produits de première nécessité. Veuillez-vous rapprocher des professionnels.

Pour votre confort et votre bien-être (coiffeur, esthéticienne, pédicure...), il vous est possible de prendre rendez-vous auprès de l'accueil. Le paiement est effectué directement auprès de ces prestataires.

Des distributeurs de boissons froides et chaudes et de confiseries se situent à la cafétéria du 1^{er} étage ainsi que dans le hall d'accueil du rez-de-chaussée.

ESPACE DE CONVIVIALITÉ ET DE LOISIRS

Située au 1^{er} étage, cette salle est accessible tous les jours.

Vous y trouverez une bibliothèque avec des livres et des magazines en libre-service, des jeux de société et une télévision. Vous avez également à votre disposition le nécessaire pour les activités (crayons de couleurs, feutres, feuilles de dessin, laine, aiguilles...).

Vous pouvez vous y retrouver entre patients et y accueillir vos familles et visiteurs.

Cet espace est aussi le lieu de permanence d'associations pouvant vous accompagner au quotidien.



PARC ET JARDIN D'AGRÉMENT

Vous pouvez bénéficier des espaces extérieurs avec du mobilier, ils sont ouverts aux patients, aux familles et aux visiteurs.



VOTRE SORTIE

La durée de votre séjour est fixée par les médecins du centre. Ce sont eux qui fixent la date et l'heure de votre sortie. Pour une plus grande sérénité, il est important d'anticiper au plus tôt votre sortie. Les équipes vous accompagneront dans vos démarches.

LE JOUR DE VOTRE DÉPART, NOUS VOUS DEMANDONS DE :

- rencontrer l'infirmier de votre service qui vous remettra vos documents médicaux,
- passer au bureau des entrées/sorties afin de vérifier la régularité de votre dossier et les conditions de prise en charge financière. Vos frais de séjour sont couverts en partie par votre caisse d'assurance maladie et peuvent être complétés par votre mutuelle : ticket modérateur, chambre particulière, forfait journalier... Dans ce dernier cas, nous vous demandons de régler les sommes dues lors de votre départ. Les prestations complémentaires (téléphone, télévision, journaux...) seront facturées lors de votre sortie et les cautions vous seront restituées en même temps.

SORTIE CONTRE AVIS MÉDICAL

Nul ne peut être retenu contre sa volonté. L'établissement respecte votre liberté. Vous pouvez quitter l'établissement sans l'accord du médecin, seul habilité à en fixer la date. Il vous sera demandé de signer une décharge de responsabilité après avoir été informé des risques.



SATISFACTION : VOTRE AVIS NOUS INTÉRESSE



Pour améliorer la qualité de notre prise en charge, nous avons besoin de vos remarques.

Un **questionnaire d'évaluation** de votre séjour vous est remis avant votre départ. Merci d'y répondre et de le remettre à l'accueil

Une **boîte aux lettres** dédiée est également à votre disposition dans le hall d'accueil

Vous pouvez rencontrer la Direction, le médecin ou le cadre de santé sur demande. Les représentants des usagers peuvent vous aider au remplissage des questionnaires lors de leurs permanences (voir annexe "Les représentants des usagers").

DES INDICATEURS POUR RÉPONDRE À VOS QUESTIONS

Des indicateurs nationaux affichés au niveau de l'accueil et dans les lieux de circulation de l'établissement, permettent de mesurer la qualité et la sécurité des soins.

Indicateurs de qualité et de sécurité des soins : www.has-sante.fr rubrique "Qualiscope".

RÈGLES DE VIE DE L'ÉTABLISSEMENT

Voici quelques consignes à respecter pour le bon déroulement de votre hospitalisation.

LES PERMISSIONS DE SORTIE PENDANT LE SÉJOUR

Toute sortie en dehors de l'enceinte de l'établissement (bâtiment et parc) doit faire l'objet d'une autorisation médicale prescrite dans votre dossier de soins.

LUTTE CONTRE LES CONDUITES À RISQUES

L'établissement s'associe aux plans nationaux contre les conduites à risque dans le cadre de la lutte contre :

- **Le tabac** : il est interdit de fumer et devapoter dans l'enceinte de l'établissement (décret n°2006-1386 du 15 novembre 2006 et décret n°2017-633 du 25 avril 2017). Des panneaux vous indiqueront la zone fumeur. Elle se trouve à l'extérieur, à proximité du hall d'accueil et est accessible de 6h30 à 22h00. En cas de besoin, des substituts nicotiniques peuvent être prescrits par votre médecin.
- **L'alcool et les substances illicites** (drogues et autres...) : Il est interdit d'introduire de l'alcool ainsi que toutes substances illicites dans l'établissement sous peine d'exclusion et de poursuites.
- **La prise de médicaments** : il est interdit de consommer d'autres traitements que ceux prescrits par les médecins du Centre SMR Le Bodio.

HYGIÈNE ET PROPRETÉ



L'établissement est garant des bonnes pratiques en hygiène hospitalière, ce qui requiert de votre part le respect et la mise en œuvre des règles d'hygiène.

Nous vous remercions de laisser les locaux, circulations ainsi que les extérieurs en état de propreté en vous abstenant d'y jeter débris de nourriture, cigarettes...

LES APPAREILS ÉLECTRIQUES

L'emploi d'appareils électriques est interdit dans l'établissement (les cafetières électriques, les fers à repasser, les résistances électriques, les chauffages d'appoint, etc.) hormis sèche-cheveux, rasoir, chargeur et ordinateur portable.

Pour préserver le repos de vos voisins, il convient d'user avec discrétion du téléphone, télévision, ordinateur, d'éviter les conversations trop bruyantes et d'atténuer les lumières.

ATTITUDE ET COMPORTEMENT

Toute forme de violence ou d'agressivité verbale, morale ou physique entre patient ou envers un membre du personnel n'est pas tolérée.

Il est recommandé de :

- respecter les consignes d'hygiène et de sécurité,
- ne pas apporter de médicaments au cours du séjour,
- ne pas faire entrer d'animaux dans le bâtiment.





PERSONNE EXTERNE AU SERVICE

Sauf autorisation médicale spécifique, aucune personne externe au service n'est acceptée après 20h30 dans l'établissement,

Votre responsabilité est engagée si vous faites rentrer des personnes extérieures à l'établissement en dehors des horaires de visite.

CONDUITE À TENIR EN CAS D'INCENDIE



- L'établissement est doté d'un système de sécurité incendie comprenant notamment des détecteurs de fumée reliés à une centrale de détection.
- Chaque année, l'ensemble du personnel est formé d'une part, à l'utilisation des moyens de première intervention et d'autre part, sur les mesures à prendre, pour la protection des personnes.
- Les consignes générales de sécurité et le plan d'évacuation sont affichés dans plusieurs lieux de l'établissement.
- En toute situation, il est recommandé de conserver son calme et de suivre les indications du personnel formé à ce type d'incident.

DÉMARCHE QUALITÉ ET SÉCURITÉ DES SOINS

Le Centre SMR Le Bodio est inscrit dans une démarche continue de la qualité et de la sécurité des soins dispensés aux patients. L'organisation et la qualité de la prise en charge des patients sont régulièrement évaluées par la Haute Autorité de Santé. Les résultats de ces évaluations permettent de déterminer les améliorations à apporter. Les rapports de certifications sont disponibles sur le site : www.has-sante.fr

LUTTE CONTRE LES INFECTIONS ASSOCIÉES AUX SOINS

La lutte contre les Infections, ou Infections Associées aux Soins est une des priorités en matière de santé publique.

Il existe dans l'établissement, une Équipe Opérationnelle d'Hygiène (EOH) qui a pour mission de coordonner les actions de prévention et de surveillance des infections nosocomiales. Il s'inscrit dans le cadre global de la gestion des risques et de l'amélioration de la qualité de la prise en charge.

La Commission Médicale d'Établissement (CME) élabore, chaque année, un programme d'action mis en œuvre par l'Équipe Opérationnelle d'Hygiène. Elle établit un bilan de ses activités, suivi par l'Agence Régionale de Santé, qui évalue l'établissement au moyen de plusieurs indicateurs.



Afin de nous aider dans notre action de prévention, nous vous invitons ainsi que vos visiteurs, à utiliser les solutions hydro alcooliques (SHA), mises à votre disposition dans tous les lieux de l'établissement.

L'Équipe Opérationnelle d'Hygiène, et ses correspondants dans chaque service, sont à votre disposition pour répondre à vos questions.

L'IDENTITOVIGILANCE



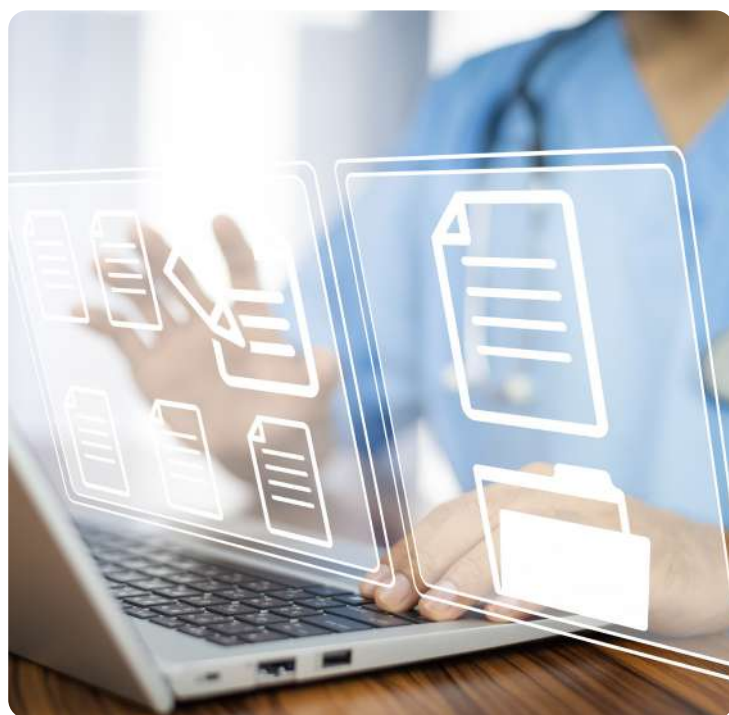
Assurer votre sécurité est une de nos priorités. Dans ce cadre, nous avons mis en place une politique de vérification des identités tout au long de votre parcours de soins.

Elle a pour objectif de fiabiliser et sécuriser votre identification à toutes les étapes de votre prise en charge. Elle concerne :

- l'élaboration de documents dès votre entrée (nom de naissance, prénoms, orthographe et date de naissance...),
- tous les soins ou actes de prise en charge.

Cela passe notamment par la demande systématique d'une pièce d'identité lors de votre admission.

À votre arrivée, les professionnels vont mettre un bracelet avec votre identité, à fin de sécuriser votre prise en charge



DROITS ET INFORMATIONS

ACCÈS AUX INFORMATIONS PERSONNELLES

En vertu de la loi du 4 mars 2002 et du décret N° 2002-637 du 29 avril 2002 relatif à l'accès aux informations personnelles détenues par les professionnels et des établissements de santé en application des articles L.1111-7 et L.1112-1 du code de la santé publique, l'établissement s'engage à :

- Vous donner "les informations relatives à votre état de santé par le médecin responsable ou par tout membre du corps médical de l'établissement désigné par lui à cet effet". Elles sont protégées par le secret médical (art 710-5-7 du code de la santé publique).
- Vous remettre directement à votre sortie les éléments utiles à la continuité des soins.
- Informer, par courrier, de votre hospitalisation dans l'établissement, le médecin que vous aurez désigné.
- Respecter la vie privée et le secret des informations (art. L.1110-4).
- Recueillir votre opposition à transmettre des informations vous concernant à un ou plusieurs professionnels extérieurs hors équipe de soins (loi n° 2016-41, art 96).
- Respecter votre volonté (Art. L. 1111-4). Le médecin doit respecter votre volonté après vous avoir informé des conséquences de vos choix.
- Ne réaliser aucun acte médical ni aucun traitement sans votre consentement libre et éclairé. Consentement que vous pouvez retirer à tout moment.
- Vous informer quand un étudiant est amené à vous prendre en charge.
- Respecter votre droit de "désigner par écrit une personne de confiance qui puisse être consultée au cas où vous seriez hors d'état d'exprimer votre volonté et de recevoir les informations. Cette personne peut vous accompagner dans vos démarches et assister aux entretiens médicaux" (Art. L. 1111-6) (voir feuillet en annexe).



DROITS D'ACCÈS AU DOSSIER MÉDICAL

- Droit d'accès (Art L. 1111-7) "toute personne a accès à l'ensemble des informations concernant sa santé détenue par l'établissement, qui sont formalisées et ont contribué à l'élaboration et au suivi du diagnostic et du traitement ou d'une action de prévention, ou ont fait l'objet d'échanges écrits entre les professionnels de santé, notamment des résultats d'examen, comptes rendus d'hospitalisation, des protocoles et prescriptions thérapeutiques, correspondance entre professionnels".
- Les dossiers médicaux des usagers sont conservés par le service d'archives médicales de l'établissement pendant une durée d'au moins 20 ans conformément aux dispositions de l'arrêté ministériel du 11 mars 1968. Vous pouvez obtenir communication de votre dossier médical en adressant un courrier, avec la copie de votre pièce d'identité, à : Madame la Directrice - Centre SMR Le Bodio - Lieu-dit Le Bodio - 44160 PONCHÂTEAU.

Tout médecin désigné par vos soins peut également prendre connaissance de l'ensemble de votre dossier médical.

INFORMATION SUR LES TRAITEMENTS DE VOS DONNÉES À CARACTÈRE PERSONNEL ET SUR L'EXERCICE DE VOS DROITS



En tant que patient, vous allez bénéficier d'une consultation ou faire l'objet d'une hospitalisation au sein du Centre SMR Le Bodio, membre de l'Association Helyans et à ce titre, vos données à caractère personnel, d'identification et de santé, vont faire l'objet d'une collecte et d'un traitement.

Conformément, au Règlement Général sur la Protection des Données (RGPD), vous disposez d'un droit d'accès, de rectification et d'opposition à vos données. Vous disposez également d'un droit à définir des directives de conservation, d'effacement et de communication de ces données.

Pour exercer l'ensemble de vos droits, vous pouvez vous adresser, en fournissant une copie d'un justificatif de votre identité, auprès du Délégué à la Protection des Données de l'Association :

- Par mail, à l'adresse électronique suivante : dpo@helyans.fr,
- Ou par courrier : Helyans, À l'attention du DPO - 10 rue Gaëtan Rondeau - 44200 Nantes.

Le Centre SMR Le Bodio et Helyans s'engagent à traiter l'ensemble de vos données collectées de manière conforme aux textes applicables à la protection des données à caractère personnel (Loi n°78-17 du 6 janvier 1978 modifiée et Règlement Européen Général 2016/679 du 27 avril 2016 sur la protection des données).

COMMISSION DES USAGERS (CDU)

(Art. L. 1112-3)

Dans le souci d'assurer les droits et le respect des patients hospitalisés, cette commission a pour mission de veiller au respect des droits des usagers et de contribuer à l'amélioration de la qualité de l'accueil des personnes malades et de leurs proches et de la prise en charge. Elle facilite les démarches des personnes et veille à ce qu'elles puissent exprimer leurs remarques auprès des responsables de l'établissement.

Son fonctionnement est le suivant : un secrétariat de la permanence est tenu par le personnel de l'accueil de l'établissement. Il permet la prise de rendez-vous avec un membre de la commission des usagers.

Toute réclamation écrite fait l'objet d'un accusé de réception au patient l'informant qu'une enquête administrative interne est ouverte et une proposition de rencontre avec un médiateur sera proposée.

Un espace d'informations pour les usagers est à votre disposition. Les représentants des usagers tiennent des permanences dont les horaires sont disponibles à l'accueil.

Plus d'informations sur la commission des usagers sur la feuille, fournie en annexe, dans la pochette d'accueil.



PLAINTES ET RÉCLAMATIONS

Si vous souhaitez nous faire part de toute remarque quant à votre prise en charge, nous vous invitons à vous adresser au cadre de santé et/ou la direction.

LA PERSONNE DE CONFIANCE

Vous avez la possibilité en entrant dans l'établissement de désigner une personne de confiance (loi N°2002-303 du 4 mars 2002).

Cette personne de confiance qui peut être un proche ou le médecin traitant, sera consultée au cas où vous seriez dans l'impossibilité d'exprimer votre volonté et de recevoir l'information nécessaire à cette fin. Cette désignation est faite par écrit, elle est révocable à tout moment. Si vous le souhaitez, la personne de confiance vous accompagne dans vos démarches et assiste aux entretiens médicaux afin de vous aider dans

vos décisions. Pour désigner votre personne de confiance remplissez le formulaire joint avec ce livret d'accueil.

LES DIRECTIVES ANTICIPÉES

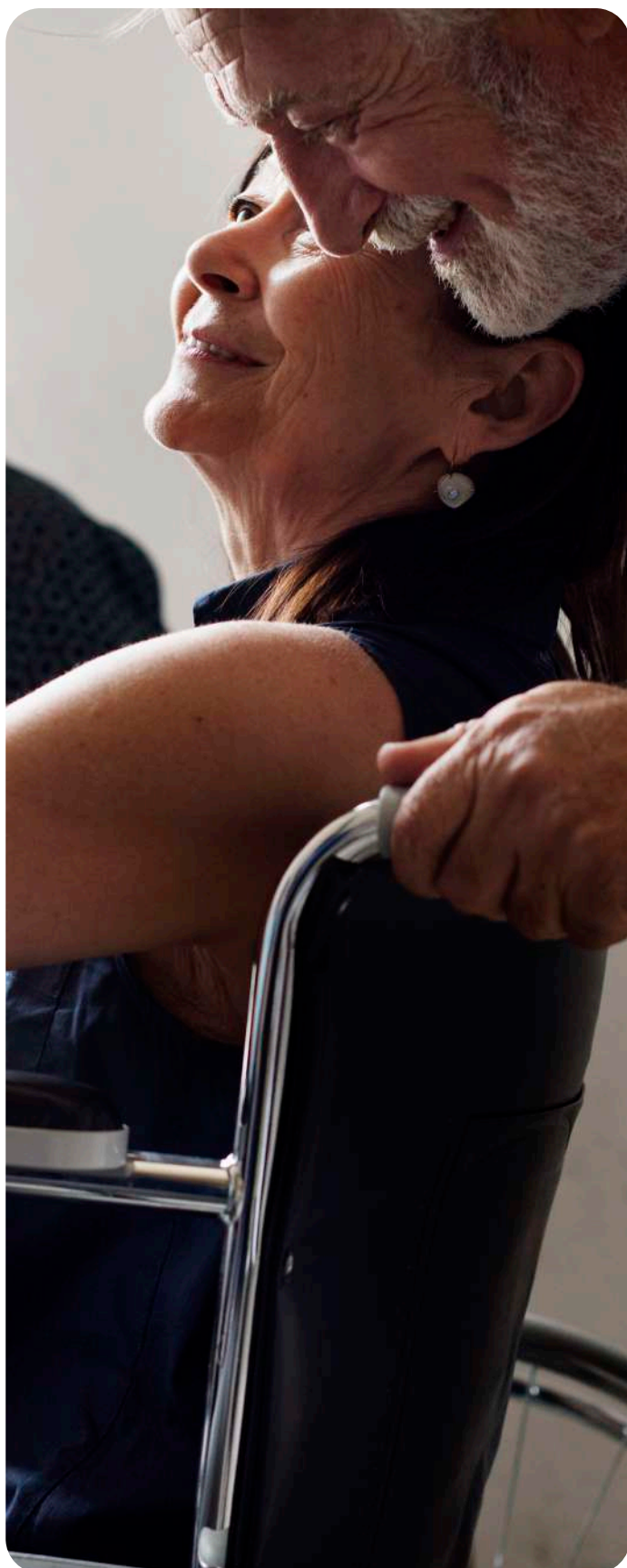
Vous pouvez rédiger des directives anticipées pour le cas où vous ne pourriez exprimer votre volonté.

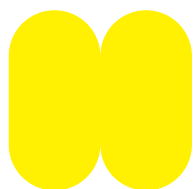
Ces directives vous permettent de faire connaître vos souhaits s'agissant des conditions de la limitation ou de l'arrêt du traitement. Elles sont modifiables et révocables à tout moment. Pour plus d'informations, rapprochez-vous de l'équipe médicale ou soignante. Pour rédiger vos directives anticipées, remplissez le formulaire joint avec ce livret d'accueil.

LE CULTE

Selon vos convictions religieuses, un représentant du culte de votre choix peut être appelé. Vous pouvez en exprimer le désir auprès du personnel de votre unité de soins.

De plus, une équipe bénévole de l'aumônerie catholique est présente une fois par semaine.



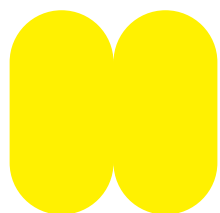


Charte de la personne hospitalisée

Principes généraux : Circulaire N°DHOS/E1/DGS/SDIB/SD1C/SD4A/2006/90 du 2 mars 2006.

- 1** Toute personne est libre de choisir l'établissement de santé qui la prendra en charge, dans la limite des possibilités de chaque établissement. Le service public hospitalier est **accessible à tous**, en particulier aux personnes démunies et en cas d'urgence, aux personnes sans couverture sociale. Il est adapté aux personnes handicapées.
 - 2** Les établissements de santé garantissent la **qualité de l'accueil, des traitements et des soins**. Ils sont attentifs au soulagement de la douleur et mettent tout en œuvre pour assurer à chacun une vie digne, avec une attention particulière à la fin de vie.
 - 3** L'information donnée au patient doit être **accessible et loyale**. La personne hospitalisée participe aux choix thérapeutiques qui la concernent. Elle peut se faire assister par une personne de confiance qu'elle choisit librement.
 - 4** Un acte médical ne peut être pratiqué qu'avec le **consentement libre et éclairé du patient**. Celui-ci a le droit de refuser tout traitement. Toute personne majeure peut exprimer ses souhaits quant à sa fin de vie dans des directives anticipées.
 - 5** Un **consentement spécifique** est prévu, notamment, pour les personnes participant à une recherche biomédicale, pour le don et l'utilisation des éléments et produits du corps humain et pour les actes de dépistage.
 - 6** Une personne à qui il est proposé de participer à une **recherche biomédicale** est informée, notamment, sur les bénéfices attendus et les risques prévisibles. **Son accord est donné par écrit**. Son refus n'aura pas de conséquence sur la qualité des soins qu'elle recevra.
 - 7** La personne hospitalisée peut, sauf exceptions prévues par la loi, **quitter à tout moment l'établissement** après avoir été informée des risques éventuels auxquels elle s'expose.
 - 8** La **personne hospitalisée est traitée avec égards**. Ses croyances sont respectées. Son intimité est préservée ainsi que sa tranquillité.
 - 9** Le respect de la vie privée est garanti à toute personne ainsi que la **confidentialité des informations** personnelles, administratives, médicales et sociales qui la concernent.
 - 10** La personne hospitalisée (ou ses représentants légaux) bénéficie d'un accès direct aux **informations de santé la concernant**. Sous certaines conditions, ses ayants droit en cas de décès bénéficient de ce même droit.
 - 11** La personne hospitalisée peut exprimer des observations sur les soins et sur l'accueil qu'elle a reçus. Dans chaque établissement, une commission des usagers 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.



Charte Romain Jacob

VALORISER l'image que la
personne en situation de
handicap perçoit d'elle-même

VALORISER
l'accompagnement

EXPRIMER
les besoins

INTÉGRER la santé au parcours
de vie des personnes en
situation de handicap

CONSTRUIRE une culture
professionnelle commune

COORDONNER
le parcours de
santé

ORGANISER
l'accès aux soins
et à la prévention

FACILITER ET DÉVELOPPER
l'accès aux soins ambulatoires

PRÉVENIR & ADAPTER
l'hospitalisation avec ou
sans hébergement

AMÉLIORER la réponse aux
urgences médicales

FACILITER le retour au
technologies de l'information et
de la communication

**METTRE EN
ŒUVRE** et
évaluer la charte



Pour plus de renseignements, rendez-vous sur :
www.handidactique.org/charte-romain-jacob

NOS PARTENAIRES

Le Centre SMR Le Bodio évolue en partenariat avec des acteurs multiples

- Les hôpitaux et cliniques du territoire de santé (CH de Saint-Nazaire, Polyclinique de l'Europe, Clinique Mutualiste de l'Estuaire),
- Les médecins et professionnels de santé du secteur ambulatoire,
- Les établissements de soins médicaux et de réadaptation spécialisés,
- Les établissements médico-sociaux et EHPAD,
- Les associations d'usagers.

RÉSEAUX D'EXPERTISE

Le Centre SMR Le Bodio s'inscrit dans différents réseaux :

- Le Gérontopôle,
- L 'EMSP (Équipe Mobile de Soins Palliatifs),
- Le COLINES (hygiène),
- Communautés Professionnelles Territoriales de Santé (CPTS).

L'établissement interagit particulièrement avec deux CPTS (Communauté Professionnelle Territoriale de Santé) :

- CPTS BRIVET SILLON,
- CPTS NORD ESTUAIRE.

Il est aussi en lien avec le CLIC.

Cette insertion territoriale forte fait du Centre SMR Le Bodio un acteur incontournable du parcours de santé sur le territoire, en lien étroit avec l'ensemble de l'écosystème sanitaire et médico-social.



ASSOCIATION DES AMIS DE PEN-BRON

L'Association des Amis de Pen-Bron a été créée en 1984. Des bénévoles accompagnent les patients en partenariat avec les professionnels dans différentes activités, et proposent des animations.

L'association accueille les patients dans l'espace convivialité au 1^{er} étage à "La p'tite boutique". Dans cette espace, vous trouverez boutique, bibliothèque et jeux.

Retrouvez les horaires et jours d'ouverture à l'accueil.

ANNEXES

L'ESSENTIEL

Ce que dit la loi du 2 février 2016 : La possibilité de désigner une personne de confiance a été instaurée par la loi du 4 mars 2002 relative aux droits des malades. La loi du 2 février 2016 est venue en préciser les contours et affirmer son rôle de témoin privilégié dans les procédures décisionnelles de fin de vie.

Plus concrètement, pour les professionnels de santé : Dans le cadre du suivi de son patient, le médecin traitant s'assure que celui-ci est informé de la possibilité de désigner une personne de confiance. Lors de toute hospitalisation, il est également proposé au malade de désigner une personne de confiance.

EN PRATIQUE

Comment la personne de confiance est-elle désignée ?

Toute personne majeure peut désigner une personne de confiance. Celle-ci peut être un parent, un proche ou son médecin traitant. Cette procédure n'est pas obligatoire.

La désignation de la personne de confiance est faite par écrit, via le formulaire situé en bas de pages.

La personne de confiance peut en posséder un exemplaire. La désignation de la personne de confiance est révisable et révocable à tout moment.

Quel est le rôle de la personne de confiance ?

Le témoignage de la personne de confiance prévaut sur tout autre témoignage.

Elle s'exprime au nom du patient et non en son nom propre.

Si le patient le souhaite, la personne de confiance l'accompagne dans ses démarches et assiste aux entretiens médicaux afin de l'aider dans ses décisions.

Si le patient est amené à consulter son dossier médical, il peut demander à la personne de confiance de l'accompagner dans ses démarches. En revanche, sa personne de confiance ne peut accéder directement à son dossier médical.

La personne de confiance peut poser des questions que le patient aurait souhaité poser et recevoir du médecin des explications qu'elle pourra répéter au patient.

Si le patient est hors d'état d'exprimer sa volonté, et qu'il faut envisager une limitation ou un arrêt des traitements ou la mise en œuvre d'une sédation profonde et continue jusqu'au décès, la personne de confiance doit toujours être consultée et être informée des résultats des procédures collégiales.

Dans le processus de décision, la personne de confiance constitue un relais précieux entre patients (majeurs) et soignants, en particulier en fin de vie. En l'absence de directives anticipées, son témoignage prévaut alors sur tout autre (famille ou proche).

NOM ET COORDONNÉES DE MA PERSONNE DE CONFIANCE

Je soussigné-e | Nom, prénoms, date et lieu de naissance :

.....

désigne la personne de confiance suivante :

Nom et prénoms :

Domicilié-e à :

Téléphone : Email :

Lien avec la personne hospitalisée :

Fait le : à :

Votre signature : Signature de la personne de confiance :



FORMULAIRE

LES DIRECTIVES ANTICIPÉES

DES DIRECTIVES ANTICIPÉES, POUR FAIRE QUOI ?

Toute personne majeure peut rédiger ses « directives anticipées » concernant sa fin de vie. C'est une possibilité qui vous est donnée. Il s'agit pour vous d'exprimer vos volontés par écrit sur les décisions médicales à prendre lorsque vous serez en fin de vie, sur les traitements ou actes médicaux qui seront ou ne seront pas engagés, limités ou arrêtés. Si vous rédigez des directives anticipées, votre médecin et vos proches sauront quelles sont vos volontés, même si vous ne pouvez plus vous exprimer. Rédiger des directives anticipées n'est pas une obligation.

MON IDENTITÉ

Nom et prénoms :

Né·e le :

Domicilié·e à :

Si je bénéficie d'une mesure de tutelle au sens du chapitre II du titre XI du livre 1^{er} du code civil :

- J'ai l'autorisation du juge : ☐ Oui ☐ Non
- J'ai l'autorisation du conseil de famille : ☐ Oui ☐ Non

Veuillez joindre la copie de l'autorisation

MES DIRECTIVES ANTICIPÉES | PAGE 1

Je rédige les présentes directives anticipées pour le cas où je ne serais plus en mesure de m'exprimer au moment de la fin de ma vie.

Mes volontés sont les suivantes :

1 à propos des **situations** dans lesquelles je veux ou je ne veux pas que l'on continue à me maintenir artificiellement en vie (par exemple traumatisme crânien, accident vasculaire cérébral, etc.. entraînant un "état de coma prolongé" jugé irréversible).

J'indique ici notamment si j'accepte ou si je refuse que l'on me maintienne artificiellement en vie dans le cas où j'aurais définitivement perdu conscience et où je ne pourrais plus communiquer avec mes proches :

2 à propos des **actes et des traitements médicaux dont je pourrais faire l'objet.**

La loi prévoit qu'au titre du refus de l'obstination déraisonnable, ils peuvent ne pas être entrepris ou être arrêtés s'ils apparaissent inutiles, disproportionnés ou n'ayant d'autre effet que le seul maintien artificiel de la vie.

J'indique donc ici si j'accepte ou si je refuse de tels actes (par exemple : réanimation cardio respiratoire, assistance respiratoire, alimentation et hydratation artificielles, etc.) :

MES DIRECTIVES ANTICIPÉES | PAGE 2

3 à propos de la **sédation profonde et continue associée à un traitement de la douleur**.

En cas d'arrêt des traitements qui me maintiennent en vie, j'indique ici si je veux ou non bénéficier d'une sédation profonde et continue **associée à un traitement de la douleur**, c'est-à-dire d'un traitement qui m'endort et a pour objectif la perte de conscience jusqu'à mon décès :

Fait le : à :

Signature :

CAS PARTICULIER

Si vous êtes dans l'impossibilité physique d'écrire seul(e) vos directives anticipées, quelqu'un peut le faire pour vous devant deux témoins désignés ci-dessous (dont l'un peut être votre personne de confiance si vous l'avez désignée).

Témoin 1 : Je soussigné(e)

Nom et prénoms :

Qualité :

atteste que les directives anticipées décrites ci- avant
sont bien l'expression de la volonté libre et éclairée de
M. ou Mme

.....

Fait le à

Signature :

Témoin 2 : Je soussigné(e)

Nom et prénoms :

Qualité :

atteste que les directives anticipées décrites ci- avant
sont bien l'expression de la volonté libre et éclairée de
M. ou Mme

.....

Fait le à

Signature :

COMMISSION DES USAGERS (CDU)

RÔLE ET MISSIONS

La Commission Des Usagers (CDU) veille au respect des droits des usagers et contribue à l'amélioration de la qualité de l'accueil, de l'information et de la prise en charge des patients et de leurs proches. Elle examine les réclamations, identifie des actions correctives.

Elle s'appuie donc particulièrement sur vos propositions, remarques, remerciements ou réclamations pour identifier son programme d'actions. Des membres de la CDU sont présents une fois par semaine dans l'établissement. Pour une prise de rendez- vous avec un membre de la commission en dehors de ce temps de présence, vous avez la possibilité de les contacter par mail à l'adresse suivante : bodio-cdu@helyans.fr

DROIT À LA MÉDIATION

Vous pouvez demander à rencontrer le médiateur. Le rôle du médiateur médecin est d'écouter les usagers et de les aider en toute indépendance, à la compréhension des soins et au fonctionnement du service ainsi qu'à la résolution de leur différend. Il n'impose pas de décision aux parties. Le médiateur non médecin est compétent pour tous les autres sujets.

Si vous n'êtes pas satisfait·e de votre prise en charge :

Les professionnels de santé sont à votre écoute pendant votre hospitalisation. Si vous rencontrez des difficultés, n'hésitez pas à en faire part au cadre de santé afin que tout soit mis en œuvre pour remédier au mieux à la situation.

Néanmoins, si vous n'êtes toujours pas satisfait·e :

1. Vous pouvez écrire au directeur en précisant les faits que vous avez constatés.
2. Une enquête interne sera effectuée afin de vous apporter une réponse appropriée.
3. Une réponse écrite du directeur vous sera adressée dans les meilleurs délais.
4. Vous pourrez éventuellement rencontrer un médiateur de l'établissement.
5. Votre réclamation sera aussi analysée par la CDU et des solutions et plans d'amélioration seront mis en place afin d'améliorer la prise en charge des usagers.

Listes des membres de la CDU au Centre SMR Le Bodio	
Raymond MUNCH	Président de la CDU Représentant des usagers Membre de l'UFC Que Choisir
Catherine DEBARD	Vice-Présidente de la CDU Directrice d'établissement
Daniel JOALLAND	Représentant du Conseil d'Administration d'Helyans
Chantal BRETECHE	Représentante des usagers titulaire Membre de l'UDAF
Christian MANDIN	Représentant des usagers suppléant Membre de l'UFC Que Choisir
Dr Vanessa SINGLAS	Médiateur médical titulaire
Dr Alix BILLET	Médiateur médical suppléant
Francine MABANZA	Médiateur non médical titulaire Coordinatrice des soins
Yann NICOLAS- NICOLAZ	Médiateur non médical suppléant Responsable Qualité, Gestion des Risques et Environnement

Mise à jour décembre 2024

Certification pour la qualité et la sécurité des soins

- Date de la dernière certification : **10/02/2022**
 - Niveau de certification : **Certifié au niveau « Qualité des soins confirmée »**
- Le patient **100 %** Les équipes de soins **90 %** L'établissement **93 %**



Prise en charge clinique

	Valeur	Classe	Evolution
• Projet de soins, projet de vie (IQSS dossier patient - 2023)	95/100	A	
• Prise en charge de la douleur (IQSS dossier patient - 2024)	80%	B	↘

Coordination des prises en charge

• Qualité de la lettre de liaison à la sortie (IQSS dossier patient - 2024)	99/100	A	↗
• Taux de patients pour lesquels une lettre de liaison de sortie a été transmise dans « Mon espace santé » (données mai 2025)	73%		



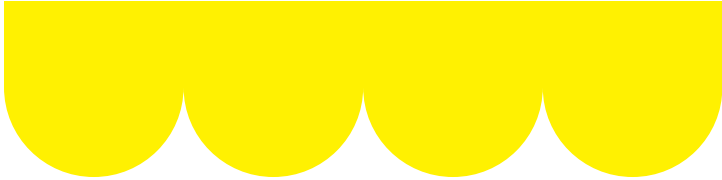
Prévention des infections associées aux soins

• Consommation de produits hydroalcooliques (IQSS questionnaire établissement - 2024)	68%	C	→
• Couverture vaccinale antigrippale du personnel hospitalier (IQSS questionnaire établissement - 2024/2025)	15.0 %	5	→



Satisfaction et expérience des patients

• Taux de recommandation (données 2025, questionnaires de satisfaction internes)	100%	→
• Accueil (administratif & services de soins)	97%	
• Prise en charge (soins)	94%	
• Lieu de vie (confort, propreté, équipements)	98%	
• Repas (qualité & quantité)	92%	
• Organisation de la sortie	97%	



Centre SMR Le Bodio

Lieu-dit Le Bodio
44 160 Pontchâteau

02 40 17 51 00

csmr-bodio@helyans.fr

www.helyans.fr



Helyans

Accompagner la vie,
révéler les possibles.