



ŒUVRES DE PEN-BRON
Centre SMR Le Bodio

LIVRET D'ACCUEIL

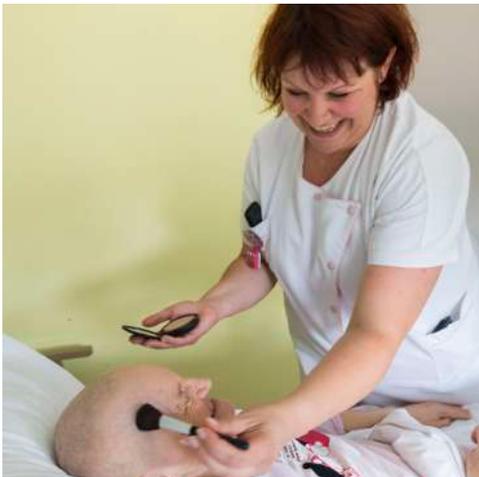


**Centre de Soins Médicaux et de
Réadaptation Le Bodio**

SOMMAIRE



- 03** Mot de bienvenue
- 04** L'association Œuvres de Pen-Bron
- 05** Le Centre SMR Le Bodio
- 06** L'équipe pluridisciplinaire
- 07** Votre admission
- 08** Organisation des soins
- 11** Votre séjour
- 14** Votre sortie
- 15** Règles de vie de l'établissement
- 17** Démarche qualité & sécurité des soins
- 18** Droits et informations
- 20** La charte de la personne hospitalisée et informations
- 21** 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

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 qui comprend le règlement intérieur de l'établissement.

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

L'ASSOCIATION ŒUVRES DE PEN-BRON

L'association **Œuvres de Pen-Bron** favorise, depuis plus de 137 ans, la prise en charge des personnes en situation de handicap, atteintes de déficience physique ou intellectuelle, en tenant compte de leurs habitudes de vie et de leur environnement.

Régie par la loi 1901 et reconnue d'utilité publique, les Œuvres de Pen-Bron agissent dans le domaine **sanitaire, social et médico-social**.

Aujourd'hui, l'association est présente sur le département de la Loire-Atlantique au travers de **16 établissements et services**.



PÔLES ENFANCE & POLYHANDICAP

461

JEUNES
ACCOMPAGNÉS



PÔLE ADULTE

142

USAGERS
ACCUEILLIS



PÔLE SANITAIRE

988

PATIENTS
PRIS EN CHARGE
EN HOSPITALISATION
COMPLÈTE



PÔLE SANITAIRE

1576

PATIENTS
PRIS EN CHARGE
EN HOSPITALISATION À
TEMPS PARTIEL

Chiffres au 31/12/2023

L'ÉTABLISSEMENT CENTRE SMR LE BODIO

L'établissement Le Bodio est un centre de Soins Médicaux et de Réadaptation (SMR) polyvalent 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

118

salariés

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 :
 - o les affections neurodégénératives,
 - o les troubles cognitifs,
 - o les affections du système nerveux,
 - o les affections du système circulatoire,
 - o les affections du système digestif,
 - o les affections de l'appareil respiratoire.
- suites de traumatismes et affections du système ostéoarticulaire,
- pathologies cancéreuses (oncologie, hématologie),
- soins palliatifs.

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

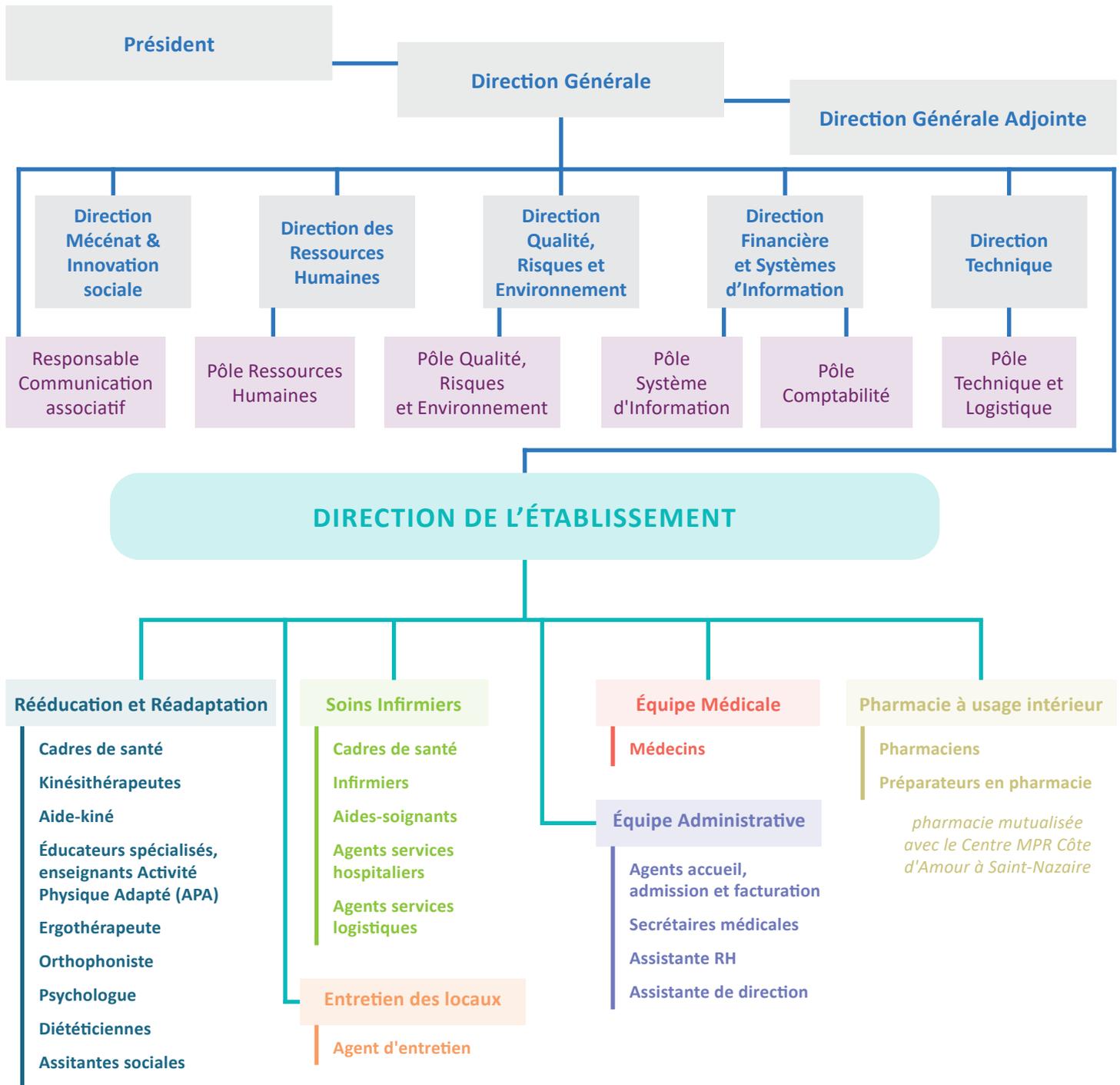
COMPOSITION DES ÉQUIPES

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

- **l'équipe médicale** : médecins généralistes, gériatres, pharmacien, secrétaire médicale,
- **l'équipe soignante** : infirmiers(ères) et aide(s)-soignant(es), cadres infirmiers,
- **l'équipe paramédicale pluridisciplinaire** : ergothérapeute, assistante sociale, psychologue, diététiciennes, masseurs-kinésithérapeutes, orthophoniste, enseignant d'activités physiques adaptées,
- **l'équipe de bionettoyage** : agent de service hospitalier,
- **les équipes support** : technique et informatique,
- **les équipes administratives** : direction, accueil, admissions /sorties, secrétariat médical, comptabilité, qualité, secrétariat administratif, référent ressources humaines.

Chiffres au 31/12/2023

COMPOSITION DE L'ÉQUIPE PLURIDISCIPLINAIRE



COMMENT RECONNAITRE LE PERSONNEL DANS LES SERVICES

Les membres de l'équipe pluridisciplinaire sont identifiables grâce à leur badge d'identification nominatif sur lequel est précisé leur fonction et la couleur du liseré sur leur blouse.

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.

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-Admission est à votre disposition pour vous apporter toute précision sur votre séjour. Les horaires d'ouverture sont 9h00 à 17h30 sans interruption du lundi au vendredi, fermé le week-end 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.

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

COMMENT ACCÉDER À L'ÉTABLISSEMENT

Pour vous rendre jusqu'au 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

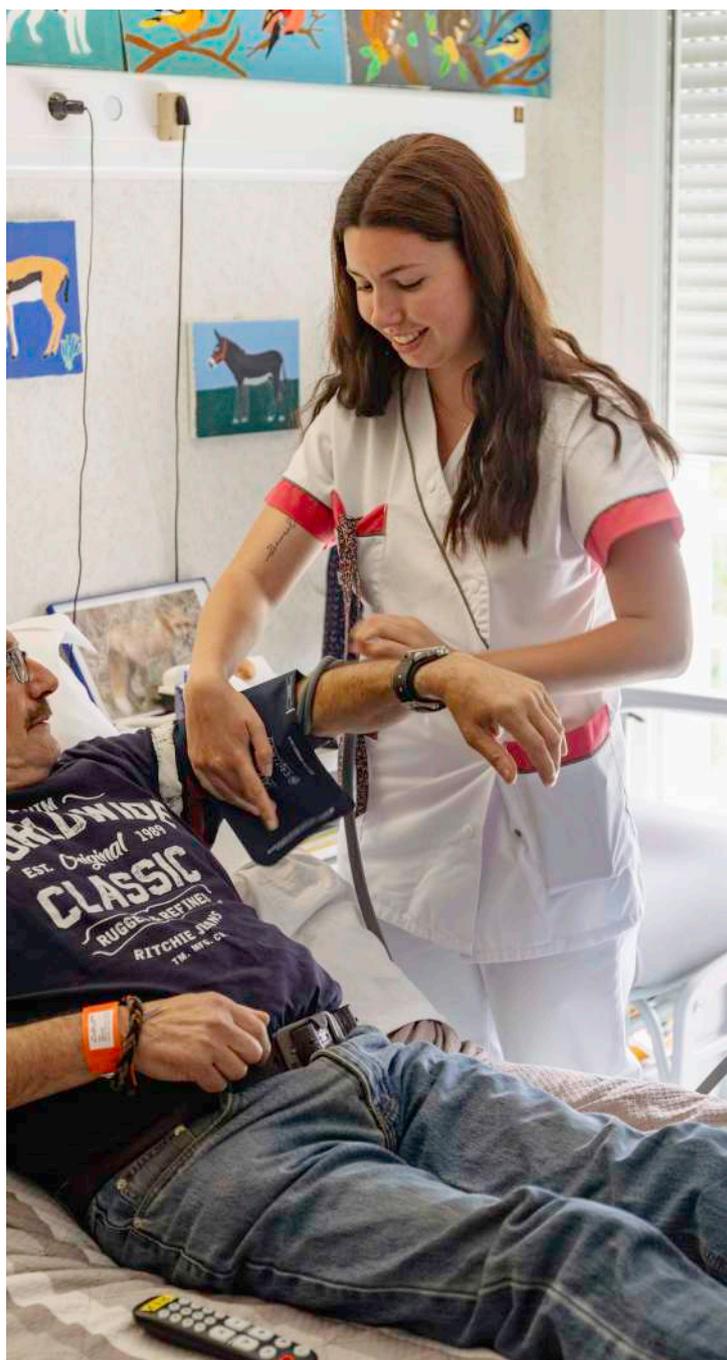
Pour des raisons personnelles, vous pouvez choisir d'être hospitalisé(e) de manière anonyme et confidentielle. Pour cela, **vous devez en faire la demande au service des admissions lors de votre entrée.** Le personnel soignant assurera ensuite le maintien de votre anonymat vis-à-vis de l'extérieur.

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, infirmier(ères) et aide(s)-soignant(es).

Votre rééducation est planifiée en chambre ou sur le plateau de rééducation, avec les professionnels paramédicaux.



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'infirmière de votre étage.

VOUS ET VOS MÉDICAMENTS

Chaque patient hospitalisé est concerné par la prise en charge médicamenteuse. En tant qu'acteur de votre santé, vous avez un rôle à jouer dans l'organisation du circuit du médicament qui se traduit par l'administration du Bon médicament, à la Bonne dose, au Bon moment et selon la Bonne voie d'administration. A votre entrée, l'équipe infirmière vous délivrera les informations nécessaires à la gestion de vos traitements tout au long de votre séjour.

Seuls les médicaments fournis par l'établissement pourront être administrés. Nous vous remercions de ne pas venir avec votre traitement personnel. Si vous l'avez à votre arrivée; celui-ci doit être confié à vos proches.



LA BIEN-ÊTRE

Elle fait partie des priorités de l'établissement. Le personnel y est sensible. La bien-être vise à promouvoir le bien-être du patient en respectant son intégrité physique, morale, psychique, matérielle et financière.

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 PRISE EN CHARGE DE LA DOULEUR

Nous nous sommes engagés à évaluer votre douleur. N'hésitez pas à parler de votre douleur et de vos souffrances à un membre du personnel soignant.

VOTRE DOULEUR, PARLONS-EN...

La perception et l'expression de la douleur peuvent être très variables selon chaque individu.

La douleur aiguë ou chronique a longtemps été sous-estimée. Prendre en charge la douleur, nécessite donc d'admettre sa réalité, de connaître les moyens de son soulagement, de considérer la personnalité dans sa globalité et de savoir entendre sa plainte.

Un **Comité de Lutte contre la Douleur** (CLUD) est en place depuis 2005. Il propose des objectifs d'amélioration et suscite le développement de plans d'amélioration de la qualité, pour l'évaluation, la prévention et le traitement de la douleur.

DOSSIER MÉDICAL PARTAGÉ (DMP)

Désormais, vous pouvez accéder à votre DMP à partir du portail "Mon espace santé" (monespacesante.fr).

C'est un nouveau service public sur internet pour gérer vos données de santé. Il vous permet de stocker vos informations médicales et de 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, **sauf en cas d'opposition de votre part.**

Les professionnels de santé du Centre SMR Le Bodio seront amenés à envoyer des documents dans votre espace santé, 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.

Tous les professionnels de l'équipe de soins et de rééducation qui vous prennent en charge au sein de l'établissement, peuvent être amenés à consulter votre DMP.

En cas d'opposition à la consultation à votre espace santé, merci de le signaler à votre entrée, auprès de l'équipe de soins.

LES SOINS PALLIATIFS

Les soins palliatifs sont des soins actifs, complets et dispensés aux malades dont la pathologie ne répond plus aux traitements curatifs.

Afin de proposer un accompagnement de qualité, une équipe pluridisciplinaire travaille en concertation. Les bénévoles de l'aumônerie et les associations en soins palliatifs participent à l'accompagnement des patients.

Selon leurs souhaits, en accord avec la personne malade et l'équipe, les proches sont intégrées à sa prise en charge tout au long du séjour.

Ils peuvent disposer en journée d'un salon des familles (situé au 2^{ème} étage haut) pour se reposer, se retrouver, rencontrer le personnel, ou pour y dormir après accord de l'équipe soignante.

Dans le cadre de l'accompagnement en soins palliatifs, les horaires de visite peuvent être aménagés en accord avec l'équipe soignante.

Au Centre SMR Le Bodio, nous mettons tout en œuvre pour que l'accompagnement des personnes en soins palliatifs et celui de leurs proches, se vive dans une dimension humaine, dans le respect du code de déontologie médicale et des valeurs propres à la démarche palliative.

LE SERVICE SOCIAL

Une assistante sociale est à votre disposition et à celle de votre famille pour vous aider à résoudre les difficultés liées à votre hospitalisation, et à préparer votre sortie.

L'assistante sociale de l'établissement n'intervient que pour les problèmes liés à votre séjour, elle 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.

LE DON D'ORGANE

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 choix ou son refus.



L'HOSPITALISATION À TEMPS PARTIEL

L'établissement comprend un service d'hospitalisation à temps partiel. Il permet la prise en charge de patient :

- en provenance de leur domicile,
- dans les suites d'une hospitalisation à temps complet.

Le médecin pourra vous prescrire une hospitalisation à temps partiel, en particulier pour rééducation, bilans gériatriques, transfusions sanguines, programme d'éducation thérapeutique, etc.

VOTRE SÉJOUR

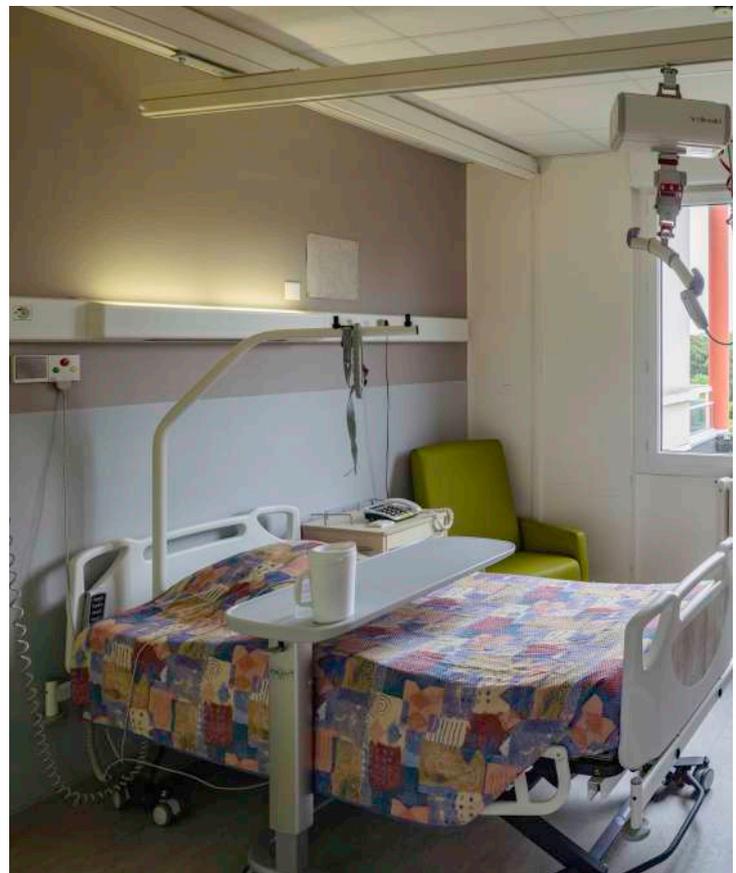
Le personnel du Centre SMR Le Bodio s'efforcera de rendre votre séjour agréable tout en tenant compte du respect d'un certain nombre de règles inhérentes à la vie dans un établissement de santé.

LA CHAMBRE PARTICULIÈRE

Il vous est possible de bénéficier d'une chambre particulière contre une participation financière de votre mutuelle ou de vous-même.

La clé de votre chambre peut vous être confiée contre caution.

Dans certaines conditions, le médecin peut organiser l'hébergement d'un proche, avec possibilité de réservation de repas.



LA RESTAURATION



Une diététicienne établit les régimes prescrits par les médecins et rencontre les patients nécessitant un suivi et/ou une information nutritionnelle.

Le service cuisine de l'établissement prépare les repas sur place. À votre entrée, les aides-soignants prennent en compte vos préférences alimentaires.

HORAIRES DES REPAS

Petit-déjeuner

en chambre à **8h00**

Déjeuner

en chambre à **12h00**

Dîner

en chambre à **18h30**

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.

Repas accompagnant

Il est possible de réserver un repas dont le tarif est affiché à l'accueil. Ils sont à réserver auprès de l'accueil au moins 24h à l'avance, le nombre de places est limité.

Un espace salle à manger pour vous et vos proches est disponible au 1^{er} étage.

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 sur la vie de l'établissement est à votre disposition au rez-de-chaussée dans le hall d'accueil.

LES VISITES

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

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

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 chemises 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, coton 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.

AUTRES PRESTATIONS

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.

L'ARGENT ET LES OBJETS DE VALEURS



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.



ESPACE DE CONVIVIALITÉ ET DE LOISIRS

Située au 1^{er} étage, cette salle est accessible tous les jours et peut être climatisée en cas de fortes chaleurs.

Vous y trouverez une bibliothèque avec des livres et des magazines en libre-service, un ordinateur avec accès internet, des jeux de société et une télévision grand écran. 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.



PARC ET JARDIN D'AGRÉMENT

Ces espaces, accessibles aux personnes à mobilité réduite, ouverts aux patients, aux familles et aux visiteurs, sont à votre disposition.

VOTRE SORTIE

Pour une plus grande sérénité, il est important d'anticiper votre sortie dès votre arrivée. Les équipes vous accompagneront dans vos démarches. 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.

LE JOUR DE VOTRE DÉPART NOUS VOUS DEMANDONS DE :

- Rencontrer l'infirmier(ère) 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 par les différentes caisses d'assurances. Vos frais de séjour sont pris en charge pour partie directement par votre caisse d'assurance maladie.

Les compléments (ticket modérateur, chambre particulière, forfait journalier...) peuvent être remboursés par votre mutuelle ou rester à votre charge. 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 vous retenir contre votre volonté. Il vous est donc possible de quitter l'établissement sans l'autorisation du médecin (contre l'avis de celui-ci).

Il vous faudra alors signer une décharge dégageant le centre de toute responsabilité et reconnaissant que vous avez été informé des risques encourus.

SATISFACTION DES USAGERS : VOTRE AVIS NOUS INTÉRESSE



Pour améliorer la qualité de l'accueil et de votre prise en charge, nous avons besoin de vos observations et de vos appréciations : un questionnaire d'évaluation de votre séjour vous est remis avant votre départ. Merci d'y répondre et de le remettre à l'accueil.

Un registre des observations est également à votre disposition dans le hall d'accueil.

Vous pouvez également 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").

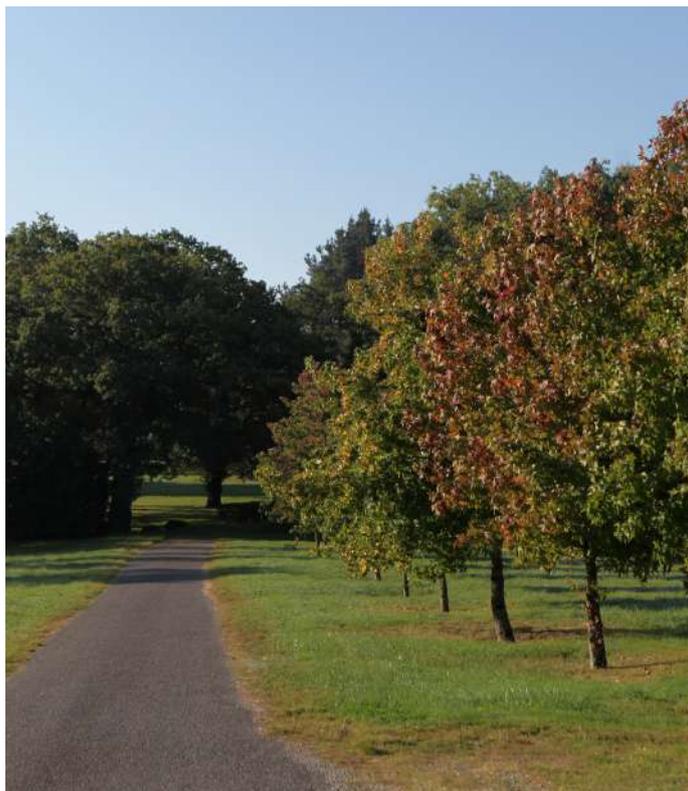


RÈGLES DE VIE DE L'ÉTABLISSEMENT

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

LES AUTORISATIONS 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.



CIGARETTES ET VAPOTAGE

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 de vapoter 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.

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'utiliser avec discrétion le téléphone, télévision, ordinateur, d'éviter les conversations trop bruyantes et d'atténuer les lumières.

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 des déchets de nourriture, cigarettes, etc.

ATTITUDE ET COMPORTEMENT

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

En règle générale, il est recommandé de :

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



PERSONNE EXTERNE AU SERVICE

Aucune personne externe au service n'est acceptée après 20h30 dans l'établissement, sauf autorisation médicale.

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

- **Incendie dans votre chambre** : quittez votre chambre et fermez bien la porte, alertez le personnel en appuyant sur un déclencheur manuel (boîtier rouge placé dans les couloirs) ou en appelant le 9. Dirigez-vous vers l'infirmerie la plus accessible.
- **Incendie hors de votre chambre** : restez dans votre chambre, fermez la porte et ne sortez que sur recommandation d'un membre du personnel ou des pompiers en suivant bien les indications d'évacuation qu'ils vous donneront.



DÉMARCHE QUALITÉ & 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, évalué 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) pour l'hygiène des mains, mises à votre disposition dans votre chambre et à l'entrée des plateaux de rééducation.

Dans le cas où malgré les précautions prises, une infection nosocomiale serait diagnostiquée, le médecin vous en informerait et mettrait en place le traitement adapté et toutes les mesures nécessaires.

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.

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

Cette mesure permet de vérifier l'identité (nom de naissance, orthographe et date de naissance) et sécuriser l'enregistrement de votre dossier de soins.

Votre contribution nous est précieuse. Vous serez sollicité tout au long de votre séjour pour rappeler votre identité. Votre sécurité ne pourra être assurée que par la mise en place de vérifications concomitantes de plusieurs sources d'informations indépendantes (vos informations, le dossier patient...).

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".

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 : Monsieur le Directeur - 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 Œuvres de Pen-Bron 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@association-penbron.fr
- Ou par courrier : **Association Œuvres de Pen-Bron, A l'attention du DPO** - 10 rue Gaëtan Rondeau - 44200 Nantes

Le Centre SMR Le Bodio et l'Association Œuvres de Pen-Bron 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 au 1^{er} étage. 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

Un service d'aumônerie catholique est assuré par des bénévoles, qui vous rendront une première visite dans votre chambre, sauf avis contraire. Ils portent un badge "aumônerie". Vous pouvez demander la visite d'un prêtre catholique ou d'un autre représentant religieux. Contactez l'infirmière du service pour une visite en dehors des créneaux hebdomadaires. Des temps de prière peuvent être proposés.

LA CHARTE DE LA PERSONNE HOSPITALISÉE

PRINCIPES GÉNÉRAUX : CIRCULAIRE N°DHOS/E1/DGS/SDLB/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.

NOS PARTENAIRES

Le Centre SMR Le Bodio évolue en partenariat avec les hôpitaux et cliniques du territoire de santé, les médecins et professionnels de santé du secteur ambulatoire, les établissements de soins médicaux et de réadaptation spécialisés, les établissements médico-sociaux ou encore les associations d'usagers.

L'établissement s'inscrit dans différents réseaux tels que le Gérotopôle, le RESPEL (soins palliatifs), le COLINES (hygiène), mais également le réseau ONCO Pays de Loire en Cancérologie.

Retrouvez plus d'informations sur les partenaires de l'établissement sur le site internet de l'association rubrique Centre SMR Le Bodio.

ASSOCIATION DES AMIS DE PEN-BRON

Les bénévoles des Amis de Pen-Bron vous accueillent à "La p'tite boutique", située dans l'espace de convivialité au 1^{er} étage. Sont en vente, des produits d'hygiène et de toilette, des gâteaux et quelques confiseries, des produits de papeterie, ou encore des articles de la Croisière de Pen-Bron et des Amis de Pen-Bron. Pour compléter l'offre, les bénévoles se sont associés avec une entreprise à but d'emplois de Pontchâteau et ont en dépôt-vente des objets réalisés en matières recyclées dans les ateliers "d'Espacéa" (sacs, trousse, pochettes pour téléphone, mouchoirs...). Des produits de la miellerie Mallard de Pontchâteau sont également disponibles (miel, bonbons au miel...).

Les patients, les familles et les visiteurs sont invités à rencontrer les bénévoles qui peuvent aussi leur proposer de jouer à des jeux de société ou simplement partager un moment convivial.

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



Centre SMR Le Bodio

Lieu-dit Le Bodio
44160 Pontchâteau

02 40 17 51 00

bodio@association-penbron.fr

www.association-penbron.fr

Association Œuvres de Pen-Bron | 12/2024 | Crédits Illustrations : Vloncheray, Œuvres de Pen-Bron, FlatIcon



Géré par l'association Œuvres de Pen-Bron
10, rue Gaëtan Rondeau - CS 86236 - 44262 Nantes Cedex 2



ŒUVRES DE PEN-BRON
Centre SMR Le Bodio

ANNEXES

LIVRET D'ACCUEIL

LA PERSONNE DE CONFIANCE

au sens du code de la santé publique

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

DIRECTIVES ANTICIPÉES

Des directives anticipées, pour quoi faire ?

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 : à :

Domicilié(e) à :

Si je bénéficie d'une mesure de tutelle au sens du chapitre II du titre XI du livre 1er 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 1/2

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 2/2

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).

Témoïn 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

Témoïn 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

Rôle et missions

La 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 réclamations, propositions, remarques ou remerciements pour identifier son programme d'actions. Un secrétariat de 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 (CDU) que vous pouvez également contacter par mail à l'adresse suivante : bodio-cdu@association-penbron.fr. Satisfait ou non, il est important que nous le sachions !

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 BODIO :

Raymond MUNCH

Président de la CDU
Représentant des usagers
Membre de l'UFC Que Choisir - Titulaire

Catherine DEBARD

Directrice d'Établissement
Vice-Présidente de la CDU

Dr Marion TOUPOINT

Médiateur Médecin

Dr Vanessa SINGLAS

Médiateur Médecin suppléant

Francine MABANZA

Coordinatrice des soins
Médiateur non médecin – Titulaire

Karine CORBIN

Responsable Qualité, Gestion des Risques, Environnement
Médiateur non médecin - Suppléant

Daniel JOALLAND

Administrateur Œuvres de Pen-Bron

Chantal BRETECHE

Représentante des Usagers
Membre de l'UDAF- Titulaire

Christian MANDIN

Représentant des Usagers
Membre de l'UFC Que Choisir - Suppléant