

LIVRET D'ACCUEIL



MEDECINE
SOINS DE SUITE ET DE READAPTATION



**La Guerche
de Bretagne**

BIENVENUE

Vous-même ou l'un de vos proches venez d'être admis au Centre Hospitalier de la Guerche de Bretagne.

Ce livret d'accueil contient toutes les indications utiles au déroulement de votre séjour et qui permettront de faciliter vos démarches. Nous espérons qu'il vous servira de guide tout au long de votre hospitalisation.

Souhaitant vous offrir la meilleure qualité de soins et de service, l'ensemble du personnel reste attentif à vos remarques et suggestions. Ainsi, vous pourrez, à l'issue de votre séjour, remplir le questionnaire de satisfaction qui vous est remis avec le livret d'accueil.

Les médecins, équipes soignantes et l'ensemble du personnel mettent tout en œuvre pour vous assurer la meilleure prise en charge possible et se joignent à moi pour vous souhaiter un prompt rétablissement.

La Direction

SOMMAIRE

La gouvernance.....	p 4
Le personnel.....	p 5
La qualité et la sécurité de votre prise en charge.....	p 6
Votre admission.....	p 7
Votre hospitalisation.....	p 8
Votre séjour.....	p 9
Votre sortie.....	p 11
Vos droits et vos devoirs.....	p 13
Plan d'accès	
Annexes	

Le Conseil de Surveillance

Son rôle est de se prononcer sur la stratégie et d'exercer le contrôle permanent de la gestion commune de l'établissement.

Présidé par le maire de la Guerche de Bretagne, il comprend :

- Collège des représentants des collectivités territoriales,
- Collège des personnels,
- Collège des personnalités qualifiées et des représentants des usagers.



La Direction

Depuis 2012, les Centres Hospitaliers de Vitré et de La Guerche de Bretagne sont en direction commune.

Le directeur, Monsieur Patrick Gras, assure la conduite de la politique générale de l'établissement. Il est assisté d'un directeur délégué, Madame Chantal Bannetel.



Les instances consultatives

- **Le Directoire** approuve le projet médical, prépare le projet d'établissement notamment sur la base du projet de soins infirmiers, de rééducation et médico-techniques et conseille le directeur dans la gestion et la conduite de l'établissement.
- **La Commission Médicale d'Etablissement (C.M.E.)** contribue à la définition de la politique médicale et à l'élaboration de la politique d'amélioration continue de la qualité et de la sécurité des soins ainsi que des conditions d'accueil et de prise en charge des usagers.
- **Le Comité Technique d'Etablissement (C.T.E.)** donne son avis sur l'organisation des services et sur les conditions de travail.
- **Le Comité d'Hygiène de Sécurité et des Conditions de Travail (C.H.S.C.T.)** veille à la sécurité des salariés, à l'amélioration des conditions de travail et à l'hygiène de l'établissement en général.
- **Le Comité de Lutte contre les Infections Nosocomiales (C.L.I.N.)**, définit des objectifs en matière de lutte contre les infections (contrôles de l'environnement, surveillance, prévention autour des soins, du matériel...) mis en œuvre par l'Equipe Opérationnelle d'Hygiène. Dans chaque service, vous trouverez des correspondants en hygiène (infirmière et aides-soignant) qui peuvent apporter une réponse à vos questions.
- **La Commission Des Usagers (CDU)**, est installée dans chaque établissement de santé afin de représenter les patients et leurs familles. Sa composition est affichée sur le panneau d'affichage de l'accueil.
- **La Commission des Soins Infirmiers, de Rééducation et Médico-Techniques (CSIRMT)**, donne un avis sur l'organisation générale des soins infirmiers, sur l'accompagnement des patients, sur le plan de formation et le projet d'établissement.

L'équipe médico- soignante

- **Des Médecins libéraux** ayant signé un contrat d'intervention au sein de l'établissement, et auxquels il appartient de poser les diagnostics, de décider des traitements appropriés et d'assurer le suivi médical
- **Une Cadre de santé** responsable de l'organisation et du suivi des soins dans le service. Elle organise votre accueil et votre retour à domicile. Elle reste à votre disposition tout au long de votre séjour.
- **Des Infirmiers** assurent les soins et la surveillance des actes prescrits par les médecins. Ils sont à l'écoute de tous vos besoins.
- **Des Aides-soignants** vous prodiguent des soins d'hygiène et de confort. Ils travaillent en collaboration avec l'infirmier
- **Des Agents des services hospitaliers** responsables de l'hygiène de votre environnement et assurent la distribution des repas
- **Des Préparateurs en pharmacie** sous la responsabilité d'un pharmacien hospitalier chargés de préparer les médicaments conformément aux prescriptions médicales et de gérer les dispositifs médicaux
- **Un Masseur-kinésithérapeute**
- **Une Ergothérapeute**
- **Une Diététicienne**
- **Une Psychologue**



La logistique

- La cuisine réalise les repas sur site
- La Blanchisserie Inter hospitalière du Pays de Vitré (BIPV) assure le traitement du linge plat uniquement. Le linge personnel est entretenu par vos soins.
- Le service technique
- Le service de liaison
- Le service intérieur

LA QUALITE ET LA SECURITE DE VOTRE PRISE EN CHARGE

La certification

La certification des établissements de santé est une procédure d'évaluation externe de l'établissement. Cette procédure obligatoire, menée par la Haute Autorité de Santé (HAS), concerne tous les établissements de santé français.

La certification vise à évaluer le niveau de qualité atteint, sur l'ensemble de l'organisation et des pratiques professionnelles de l'établissement.

En 2016, pour la dernière itération, l'établissement a été certifié avec des recommandations portant sur l'engagement dans le développement durable, l'information du patient en cas de dommage lié aux soins et l'éducation thérapeutique du patient.

Les résultats des différentes certifications sont disponibles sur le site ci-dessous :

www.has-sante.fr

Les établissements de santé sont des lieux où le risque infectieux est réel. Les pathologies prises en charge sont parfois liées à la présence de germes qui peuvent se transmettre à d'autres patients.

L'hôpital a mis en œuvre des dispositions visant à limiter ce risque. C'est notamment le rôle du **Comité de Lutte contre les Infections Nosocomiales (CLIN)** qui se réunit régulièrement afin de contrôler,

prévenir et éviter les infections nosocomiales. (*programme du CLIN annexe 1*)

Pour la sécurité des patient, l'établissement met notamment en œuvre les vigilances sanitaires visant à prévenir :

- les risques liés aux transfusions - **hémovigilance**,
- les risques d'infections nosocomiales - **infectiovigilance**,
- les risques liés aux dispositifs et équipements médicaux - **matérovigilance**,
- les risques liés aux médicaments - **pharmacovigilance**.
- Les risques liés aux erreurs d'identité - **identitovigilance**.

HAS

HAUTE AUTORITÉ DE SANTÉ

Les indicateurs qualité

L'établissement met à votre disposition les résultats des indicateurs de qualité et de sécurité des soins (en application du décret n°2009-1763).

La prise en charge de la douleur

La douleur altère le confort et la qualité de vie. La traiter est possible. Dans cet établissement, les équipes soignantes s'engagent à prendre en charge votre douleur et à vous donner toutes les informations utiles.

Le CLUD (Comité de Lutte contre la Douleur) a pour mission de définir une stratégie de prise en charge de la douleur et met en œuvre un plan d'actions pluriannuel. Une infirmière référente douleur et les membres du CLUD contribuent à sensibiliser les équipes soignantes à la détection et au traitement de la douleur.

Si vous êtes douloureux, n'hésitez pas à nous prévenir, en l'évoquant vous aidez les médecins à mieux vous soulager. (*contrat d'engagement de la prise en charge de la douleur annexe 2*)

Le développement durable

Le Centre Hospitalier de la Guerche de Bretagne est engagé dans le développement durable. L'établissement souhaite promouvoir une démarche de développement durable, dans ses dimensions écologique, économique et sociale.

VOTRE ADMISSION

L'hospitalisation en service de Médecine/SSR se fait 24h/24h en vous présentant à l'accueil ou directement dans le service en dehors des heures ouvrables.

Les horaires d'ouverture du service accueil

⇒ Du lundi au vendredi : 8h30 à 17h30



Identitovigilance

Parce que votre identité, c'est votre sécurité. **Une bonne identification des patients** est indispensable pour assurer la sécurité des soins conformément au Code de la sécurité sociale (art. L. 162.21).

Un bracelet d'identification vous sera posé dans le service après vérification de votre identité. Lors des soins, il vous sera régulièrement demandé de décliner votre identité.

La production d'un titre d'identité comportant sa photographie reste indispensable.

Pour votre entrée

Merci de vous présenter au service Accueil pour constituer votre dossier. Pour cela vous devez vous munir de :

- **Votre carte d'identité,**
- **Votre carte VITALE,**
- **Votre carte Mutuelle,**
- Un justificatif du bénéfice d'attribution de la P.U.Ma (Protection Universelle Maladie, ex. CMU).

L'admission est prononcée sur présentation **d'un certificat médical**.

Dans le cas où le médecin ayant prescrit l'hospitalisation n'est pas autorisé à exercer dans l'établissement, il est alors demandé au malade ou à sa famille, de choisir l'un des médecins autorisés à donner des soins dans le service de médecine de l'établissement.

Si ce choix ne peut être exprimé, il est fait appel au médecin responsable de la coordination des activités médicales.

Chambre seule

Si vous souhaitez être hospitalisé(e) en chambre seule, un forfait est de 50 euros par jour vous sera facturé.

Les dépôts de valeur ou de bijoux

Si vous ne pouvez en aucun cas les laisser à votre domicile ou les confier à votre entourage, ils peuvent être déposés entre les mains du régisseur de recettes qui se trouve au service Accueil. Considérant cette disposition, l'établissement déclinera toute responsabilité en cas de perte, vol ou détérioration de vos effets personnels de valeur.

La personne de confiance

La désignation d'une personne de confiance telle que définie par la loi du 4 mars 2002 et la loi du 2 février 2016, est proposée dès l'entrée du patient.

Son rôle est de vous accompagner dans vos démarches au cours de votre hospitalisation. Elle vous assiste lors des entretiens médicaux pour vous aider à prendre des décisions concernant votre santé. La désignation de la personne de confiance se fait par écrit à l'aide d'un formulaire proposé par l'établissement (*annexe 3*). Cette désignation est révocable à tout moment par le patient (ou le juge décidant d'une mesure de protection des majeurs).

Qui peut-être désigné comme Personne de Confiance ?

La personne de confiance doit être une personne en laquelle vous avez confiance. Cela peut être un membre de votre famille, un ami, votre médecin traitant,...

Il est recommandé de désigner une personne pouvant facilement être contactée et se présenter dans notre établissement.

La personne de confiance est à distinguer de la personne à prévenir en cas de besoin et d'urgence.

VOTRE HOSPITALISATION

Les frais de séjour

Quelle que soit votre régime d'assuré social, vous serez pris en charge :

- à 80 % les 30 premiers jours,
- à 100 % à compter du 31^{ème} jour,
- à 100% en invalidité ou en Affection de Longue Durée (ALD) ou pour les bénéficiaires de l'article L 115, ou si le Karnowski est supérieur à 50.

Un forfait hospitalier vous est facturé personnellement sauf présentation d'un accord de prise en charge par une mutuelle ou par l'article L.115 du code des pensions militaires d'invalidité des victimes de guerre. Il en est de même pour le paiement du ticket modérateur.



Durant votre hospitalisation, toutes les consultations et les frais de transport prescrits par un médecin exerçant au sein de l'hôpital dans une autre structure sont à la charge de l'établissement. Dans ce cas, le transport est effectué par un ambulancier avec lequel l'hôpital a passé convention.

Tous les paiements sont à effectuer auprès du TRESOR PUBLIC, en espèce, chèque, prélèvement automatique ou via la plateforme <https://www.tipi.budget.gouv.fr>

Le téléphone / la télévision

Pour obtenir le **téléphone** dans votre chambre, il convient d'en faire la demande auprès du service Accueil (*tarif annexe 4*). Les chambres sont équipées de **téléviseurs**.

Vos effets personnels

Nous vous demandons de bien vouloir apporter **votre linge** (pyjama ou chemise de nuit, robe de chambre, pantoufles, serviette de toilette, gant...) ainsi que votre nécessaire de **toilette** (brosse à dents, dentifrice, savon, rasoir, peigne...).



Vos repas

Les menus sont établis par le service de cuisine et la **diététicienne**. Nous recommandons de ne pas vous faire remettre boissons ou aliments sans l'avis des soignants. Il est rigoureusement interdit d'introduire des boissons alcoolisées dans l'établissement. A titre indicatif, les **horaires** des repas sont :

- * Petit déjeuner : à partir de 7h30
- * Déjeuner : à partir de 11h45
- * Diner : à partir de 18h00

Interdiction

Par mesure d'hygiène, les **animaux** ne sont pas admis dans l'établissement.

En application du décret N°2006-1386 du 15 novembre 2006, il est **interdit de fumer** dans l'établissement.

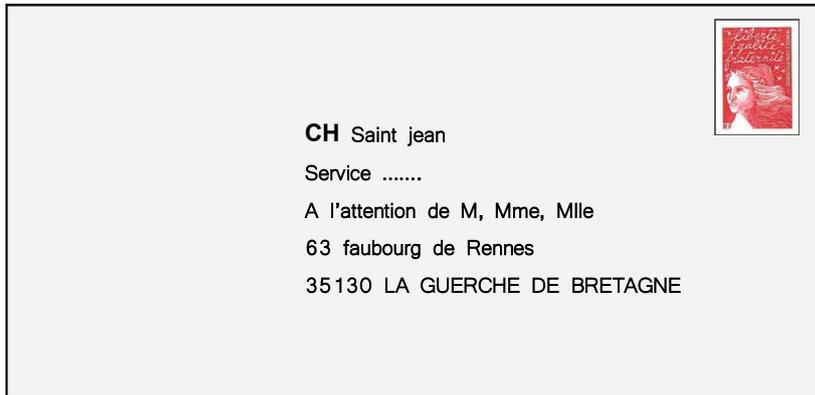
La prévention incendie et la conduite à tenir en cas d'incendie

Si vous décelez des fumées ou des odeurs suspectes, **prévenez immédiatement le personnel**. Régulièrement des exercices d'incendie sont organisés, ils ont pour but de familiariser le personnel aux comportements à adopter en cas de départ de feu, en attendant l'arrivée des pompiers. Les **consignes incendie** sont affichées dans les locaux. En toute situation, il est important de rester calme et de suivre les indications du personnel formé à ce type d'incident.

Le culte

Le personnel respecte vos opinions et vos croyances.

Tout ministre du culte de votre choix peut vous rendre visite. La **liste des coordonnées** des représentants des différents cultes est placée sur le panneau d'affichage de l'accueil. Un aumônier est attaché à l'établissement, et peut vous rendre visite si vous en exprimez le désir.



Votre courrier

Il est distribué dans chaque service **tous les matins**. Le départ du courrier affranchi est à remettre au service pour 15h00 au plus tard.

Les nuisances sonores

Pour préserver le repos de vos voisins, il convient d'user avec discrétion des appareils de radio et de télévision et d'éviter les conversations trop bruyantes.

Les interprètes

Si vous avez des difficultés pour comprendre la langue française, des **membres du personnel** sont référencés pour vous aider.



Les visites

Conscient du réconfort que peuvent apporter vos proches et vos amis, l'établissement autorise les **visites toute la journée** en respectant les soins et l'organisation du service.

Les accompagnants

En cas de besoin, un **lit d'appoint** peut-être mis à disposition d'un de vos parents ou proches pour les patients en chambre seule.

Les modalités de sortie

La date de votre sortie est fixée par le médecin.

Si vous sortez contre avis médical, il vous est demandé de signer une décharge dégageant la responsabilité de l'hôpital.

Si votre état de santé nécessite votre transfert dans un autre service ou dans un autre établissement, le médecin responsable de votre hospitalisation vous en donnera les raisons et votre famille sera immédiatement prévenue.

A votre sortie, une ordonnance pourra vous être remise, pour vous permettre de poursuivre votre traitement, et les indications nécessaires seront fournies au médecin que vous avez désigné.

Le retour au domicile

Le retour à domicile s'organise avec vos proches.

Si votre état de santé justifie un transport, le médecin rédigera une prescription médicale. Il vous sera ensuite remis un bon de transport. Vous pourrez ainsi faire appel à la société d'ambulance de votre choix.

Les formalités de sortie

Avant la sortie, nous vous rappelons de bien vouloir passer au service Accueil afin de régulariser votre dossier et régler les frais éventuels. Si le règlement n'est pas réalisé, une facture sera adressée à votre domicile.

Un bulletin de situation justifiant votre séjour vous sera remis.

Votre satisfaction

Avant votre sortie, nous vous serions reconnaissant de remplir le questionnaire de satisfaction. Il nous permettra de connaître votre appréciation sur les conditions de votre séjour. Ce questionnaire est à déposer dans la boîte retour présente dans le service ou à nous adresser par courrier.

Les réclamations et les plaintes

En cas de réclamation ou plainte, un courrier peut être adressé au directeur de l'établissement. De même il est possible de saisir la Commission des Usagers à l'adresse ci-dessous :

Commission des Usagers

Centre Hospitalier La Guerche de Bretagne

63 Faubourg de Rennes

35130 La Guerche de Bretagne

La communication du dossier médical

Tout patient (qui peut être accompagné de la personne de son choix) et le cas échéant son représentant **légal, a accès, sur demande écrite formulée de manière précise, à son dossier médical et de soins (loi du 4 mars 2002).** Pour ce faire il convient d'adresser une demande écrite au directeur de l'établissement.

La communication des données s'effectuera en présence du médecin responsable de l'hospitalisation ou à défaut du médiateur médical et paramédical de l'établissement.

Le dossier médical est conservé pendant une durée de vingt ans à compter de la date du dernier séjour de son titulaire dans l'établissement.

Les directives anticipées

Le décret du 3 août 2016 relatif aux directives anticipées prévues par la loi n° 2016-87 du 2 février 2016 créant de nouveaux droits en faveur des malades et des personnes en fin de vie, prévoit que toute personne majeure peut rédiger des **directives anticipées** pour le cas où elle serait un jour hors d'état d'exprimer sa volonté. Les directives anticipées indiquent la volonté de la personne sur les décisions médicales relatives à la fin de vie concernant les conditions de la poursuite, de la limitation, de l'arrêt ou du refus de traitements ou d'actes médicaux dans le cas où elle ne serait plus en capacité de s'exprimer. Il s'agit d'un document écrit, daté et signé par leur auteur, majeur, dûment identifié par l'indication de ses nom et prénoms, date et lieu de naissance.

Toute personne admise dans un établissement de santé peut signaler l'existence de directives anticipées.

Le traitement informatique des données

La loi n° 78-17 du 6 janvier 1978, relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés garantit un droit d'accès et de vérification pour les informations vous concernant transcrites dans le dossier informatisé du résident. Vous pouvez l'exercer auprès de la direction de l'établissement. Les données de santé sont transmises aux SIB (Syndicat Inter hospitalier de Bretagne).

La confidentialité

Le droit au respect de sa vie privée, à l'intimité et au secret professionnel est un des droits fondamentaux de la personne hospitalisée dans l'établissement. Le secret couvre tout ce qui est venu à la connaissance du professionnel de santé ou de tout membre du personnel, c'est-à-dire non seulement ce qui leur ont été confié, mais aussi ce qu'ils ont vu, entendu ou compris. Le respect de la confidentialité des données relatives au patient est garanti.

En particulier, la consultation du dossier médical et de soins est exclusivement réservée au personnel médical et paramédical.

L'information et le consentement

Le patient a le droit d'être informé sur les différentes investigations, traitements ou actions de prévention qui sont proposés, leur utilité, leur urgence éventuelle, leurs conséquences, les risques fréquents ou graves normalement prévisibles qu'ils comportent ainsi que sur les autres solutions possibles et sur les conséquences prévisibles en cas de refus.

L'ensemble des professionnels de santé au sein de l'établissement, qu'ils soient médecins ou soignants répond aux demandes d'informations des patients. Cette information est loyale, claire et appropriée.

Cette information doit permettre au patient de donner un consentement libre, éclairé et préalable aux actes médicaux et traitements sauf en cas d'urgence ou d'impossibilité.

Lorsque la personne est hors d'état d'exprimer sa volonté, aucune intervention ou investigation ne peut être réalisée sans que la personne de confiance, la famille ou à défaut un des proches ait été consulté. Seules l'urgence ou l'impossibilité dérogent à cette règle.

Concernant les majeurs sous tutelle, le droit d'être informé est exercé par la personne chargée de la mesure de protection.

L'intéressé a aussi le droit de recevoir une information et de participer à la prise de décision le concernant, d'une manière adaptée à ses facultés de discernement. Le consentement du majeur sous tutelle est systématiquement recherché s'il est apte à exprimer sa volonté et à participer à la décision.

Le mandat de protection future

La reconnaissance de la protection de la personne passe également par la possibilité qui lui est accordée d'organiser pour le futur sa propre protection juridique.

Toute personne majeure pourra donner à une (ou plusieurs) personne (s) le pouvoir de la représenter lorsqu'elle ne sera plus en mesure, pour des motifs médicaux, de prendre seule les décisions relatives à sa personne et à la gestion de ses revenus.

Le mandat pourra être exécuté par une personne physique ou par un service tutélaire inscrit sur la liste des mandataires judiciaires à la protection des majeurs.

Pour plus d'informations, se mettre en relation avec l'**EMJI 35** (Equipe Mandataire Judiciaire) au : **02 99 87 34 26** ou **06 72 82 59 10**

Charte de la personne hospitalisée

Principes généraux*

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



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

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

www.sante.gouv.fr

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

PLAN D'ACCES



Moyens d'accès en voiture

- ⇒ Rennes par la D463 (42 kms)
- ⇒ Laval par la D32 (46 kms)
- ⇒ Angers par la D775 (91 kms)

Moyen d'accès en bus

- ⇒ illenoo 3a (arrêt Hôpital)

Centre Hospitalier

63 faubourg de Rennes
35130 LA GUERCHE DE BRETAGNE
Téléphone : 02 99 96 18 30
Messagerie : accueil@ch-laguerche.fr
www.ch-laguerche.fr