



Livret d'accueil

Centre Hospitalier de la Guerche de Bretagne

Services de médecine et
de soins médicaux et de réadaptation

Bienvenue

Le mot de la direction

Vous êtes hospitalisé au Centre Hospitalier de la Guerche de Bretagne et nous vous souhaitons la bienvenue.

Votre séjour ici s'inscrit dans votre parcours de soin orienté par votre médecin traitant et toutes les équipes veilleront à répondre à vos besoins et à vous prodiguer des soins de qualité. Nous vous accompagnerons tout au long de votre séjour et organiserons votre sortie d'hospitalisation toujours en lien avec votre médecin traitant et/ou les autres professionnels intervenants à votre domicile.

Vous trouverez dans ce livret les informations pratiques et utiles relatives au fonctionnement de l'établissement. N'hésitez pas à nous faire part de vos remarques et suggestions d'amélioration de nos prises en charge à l'aide du questionnaire de satisfaction.

Ce séjour n'est pas une rupture mais une continuité et nous vous remercions pour votre confiance.

Véronique Arth - directrice déléguée

Sommaire

L'établissement	p. 3	Qualité et sécurité	p. 12
Les professionnels	p. 4	Commission des usagers.....	p.13
Mon admission	p. 6	Mes droits	p. 14
Mon séjour	p. 8	Informations personnelles...	p. 17
Ma sortie.....	p. 11	Les annexes	p. 19

Présentation de l'établissement

Le Centre Hospitalier de la Guerche de Bretagne est situé en Ille et Vilaine (35) à :

- 40 km de Rennes
- 20 km de Vitré
- 45 km de Laval

Depuis 2022, il est labellisé hôpital de proximité. Il s'engage à proposer une offre de soins de proximité pour répondre aux besoins de la population sur le territoire.

Sanitaire

40 lits de médecine et de soins médicaux et de réadaptation (SMR)

Une ouverture vers l'extérieur :

- De la télémédecine
- Des consultations avancées
- Une équipe mobile d'éducation et de prévention en santé

Médico-social

174 places d'EHPAD, dont 12 en unité dédiée aux personnes atteintes de maladies d'alzheimer ou troubles apparentés.

- Un bistrot
- Une boutique de vêtements et produits de première nécessité

L'hôpital est en direction commune avec le Centre Hospitalier de Vitré.



Les professionnels

Vous serez amené à rencontrer différents professionnels au cours de votre séjour

Médecins
libéraux

Posent le diagnostic et
prescrit les soins
nécessaires.

Cadre de
santé

Est le responsable de
l'organisation du
service.

Infirmiers

Réalisent les soins sur
prescriptions médicales ou
relevant de leur rôle propre.

Aide-
soignants

Réalisent les soins
d'hygiène et de confort

Agents de
service
hospitalier

Assure l'hygiène,
l'entretien et le confort de
l'environnement et la
distribution des repas.

Agents
d'accueil

Vous accueillent à votre
entrée pour réaliser
votre admission.



Chaque professionnel dispose d'un badge avec son nom et son poste pour vous aider à les identifier.

Ergothérapeute

Aide à maintenir votre sécurité en adaptant l'environnement et en proposant des aides techniques.

Masseurs
Kinésithérapeutes

Évaluent, rééduquent et accompagnent pour améliorer votre autonomie.

Diététicien

Élabore les menus et veille à la qualité nutritive des repas.

Enseignant
Activité
Physique
Adaptée

Participe à la conception, conduite et évaluation de programmes de réadaptation et d'intégration.

Psychologue

Propose aux patients un espace d'écoute et d'accompagnement privilégié.



Tous les professionnels échangent pour veiller à une prise en charge la plus adaptée à votre état de santé.

Le service social

Vous pouvez demander à rencontrer l'assistant social lors de votre séjour. Il fait le lien entre l'hôpital et la vie extérieure. Il peut vous aider dans vos démarches pour faciliter vos soins, l'accès à vos droits, l'aide à la vie quotidienne et l'organisation de votre sortie.

N'hésitez pas à en parler aux soignants qui vous orienterons vers lui.

Mon admission

Formalités administratives

Le bureau des admissions est situé à l'accueil de l'hôpital et ouvert du lundi au vendredi de 8h30 à 17h30. Il va recueillir auprès de vous toutes les informations pour constituer votre dossier d'admission.



Documents à présenter :

- ✓ Carte Vitale ou attestation de sécurité sociale
- ✓ Carte de mutuelle ou d'assurance complémentaire
- ✓ Pièce d'identité

D'autres documents pourront vous être demandés selon votre situation administrative.

Informations demandées :

- ✓ Personne à prévenir en cas de nécessité
- ✓ Nom et coordonnées du médecin traitant

Si vous ne souhaitez pas que votre présence dans l'établissement soit connue, merci de nous le signaler.



Dispositif d'accueil pour les plus démunis

En cas de besoin, l'établissement pourra fournir des vêtements et les produits d'hygiène nécessaires. Le suivi par l'assistant social sera renforcé pour préparer la sortie dans des conditions optimales.

Les frais de séjour

Quel que soit votre régime d'assuré social, vous serez pris en charge par l'assurance maladie à :

- 80% les 30 premiers jours
- 100% à compter du 31ème jour
- 100% en cas d'invalidité ou d'affection de longue durée (ALD)

Le reste à charge – payé par vous-même ou votre mutuelle :

- Le forfait journalier (20 €) qui correspond aux frais d'hébergement et d'entretien
- Le ticket modérateur qui correspond à la part des frais de soins hospitaliers non remboursés par l'Assurance maladie
- Les suppléments et frais de confort

Durant votre hospitalisation, toutes les consultations et les frais de transports prescrits par un médecin exerçant au sein de l'hôpital ou dans une autre structure sont pris en charge par l'hôpital.

Le transport est effectué par un ambulancier ayant passé une convention avec l'établissement.

Les éléments de confort

Chaque patient peut avoir accès à un téléviseur et au téléphone.



Tarif pour tout le séjour :

- Médecine : 5,60€
- SMR : 30€

Installation : 4,30€
+ frais de communication



L'établissement ne fournit pas la connexion internet.

Mon séjour

Les lieux

Les services de médecine et de SMR se situent au rez-de-chaussée.

Vous disposerez d'une chambre et d'une salle d'eau, équipée de tout le mobilier nécessaire.



Le parc de l'établissement est accessible en fauteuil roulant.

Les effets personnels à ramener

Nous vous demandons d'apporter votre linge personnel et le nécessaire de toilette. Il vous appartient d'assurer l'entretien de votre linge.

Les draps et serviettes de toilettes sont fournis par l'hôpital et entretenus par une blanchisserie extérieure.

L'identito-vigilance



Pour sécuriser votre identification et vos données de santé, un bracelet vous sera remis par le personnel soignant à votre arrivée dans le service. Vous devrez le conserver tout au long de votre séjour.

Dépôt d'argent et d'objets de valeur

Si vous ne pouvez laisser des objets de valeur à votre domicile ou les confier à votre entourage, vous pouvez les déposer au régisseur des recettes à l'accueil de l'établissement.

L'établissement décline toute responsabilité en cas de perte, de vol ou de détérioration de vos effets personnels.

Les règles à respecter

Les animaux ne sont pas admis dans l'établissement, hormis ceux affectés à la médiation animale.

Il est strictement interdit de fumer et d'introduire des boissons alcoolisées au sein de l'établissement.



- ✓ Merci d'utiliser la radio et télévision à volume modéré et d'éviter les conversations trop bruyantes, pour respecter la tranquillité des autres patients.

Le règlement intérieur de l'établissement est affiché sur le tableau d'affichage du service.

Les visites

Les visites sont autorisées de 11 h 30 à 20 h. Le respect des soins et de l'organisation du service est requis.

Un lit d'appoint peut être mis à disposition d'un de vos proches.

Prestations supplémentaires

Il est également possible de faire appel à des prestataires extérieurs, par exemple, le coiffeur ou le podologue.

Les repas



Les repas sont élaborés par le chef de cuisine et la diététicienne et sont confectionnés sur place.

Les repas sont servis en plateau dans votre chambre à partir de :

- 7 h 45
- 12 h
- 18 h 30

Les horaires peuvent être adaptés selon le rythme du patient.

N'hésitez pas à faire connaître vos allergies et préférences aux professionnels du service.

Les lieux de culte

Un représentant du culte de votre choix peut vous rendre visite.

La liste des représentants est placée sur un tableau d'affichage à l'accueil.

Un aumônier est recruté par l'établissement et peut vous intervenir si vous le souhaitez.

Le courrier

Le courrier est distribué tous les matins dans votre service.

Si vous souhaitez envoyer du courrier, il est à remettre au service pour 15 h au plus tard.



Réclamations

En cas de réclamation, vous pouvez vous adresser directement au cadre de santé du service ou contacter un représentant des usagers (cf page 14).

En cas d'impossibilité ou si les explications reçues ne vous satisfont pas, vous pouvez adresser une réclamation écrite au représentant légal de l'établissement.

Qualité et sécurité des soins

La certification des établissements de santé

La certification est une procédure obligatoire menée par la Haute Autorité de Santé. Elle évalue le niveau de qualité de l'organisation et des pratiques professionnelles.



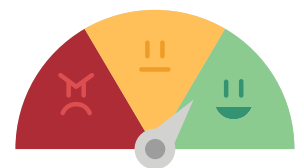
En 2021, l'établissement a été certifié, confirmant ainsi la qualité des soins de l'hôpital.

La satisfaction des usagers

En 2025, 153 questionnaires ont été distribués aux patients, dont 30 % ont été retournés complétés à l'issue de leur séjour. Le taux de satisfaction globale est particulièrement élevé : **98 % des répondants** se déclarent **satisfaits ou très satisfaits de leur séjour** au sein du centre hospitalier.

Dans le détail, les taux de satisfaction sont les suivants :

- Accueil : 100 %
- Admission : 96 %
- Séjour : 96 %
- Soins : 95 %



Ces résultats témoignent d'un niveau de qualité perçu très satisfaisant par les patients.

Si vous le souhaitez, vous pouvez obtenir les résultats de la certification et des enquêtes de satisfaction en vous adressant au cadre du service.

La lutte contre les infections nosocomiales

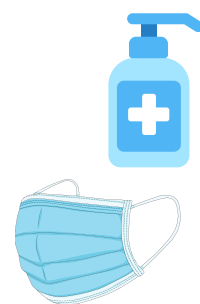
Le comité de lutte contre les infections nosocomiales (CLIN) est composé de membres de la direction, de représentants médicaux, de paramédicaux et des usagers.

L'équipe opérationnelle d'hygiène, composée d'un praticien hospitalier et d'un infirmier, met en œuvre les objectifs fixés par le CLIN. Elle organise des actions de sensibilisation auprès de l'ensemble des professionnels. Toute l'équipe hospitalière est mobilisée pour vous garantir la qualité et sécurité des soins.

En tant que patient, vous êtes acteur de votre protection.

Pour cela, il existe des mesures simples pour vous et vos visiteurs pour prévenir le risque infectieux :

- Porter un masque en cas de symptômes type toux ou rhume
- Se laver les mains ou utiliser la solution hydroalcoolique



La prise en charge de la douleur

Les professionnels de santé s'engagent à prendre en charge votre douleur et à la soulager au mieux. Ils évaluent l'intensité de la douleur à l'aide d'échelles d'évaluation et utilisent des moyens spécifiques et des protocoles établis notamment par le Comité de lutte contre la douleur (CLUD).

Ils préviennent la douleur grâce à des gestes adaptés et à des moyens techniques spécifiques (matelas à air, verticalisateur, lève malade, etc.).

En cas de douleur, un traitement adapté vous sera proposé pour vous soulager au mieux.

Ma sortie



La date de sortie est fixée par **le médecin**.

Une **ordonnance** vous sera remise pour poursuivre votre traitement et le lien sera assuré avec votre médecin traitant.



Si vous souhaitez sortir sans avis médical, vous devez signer une décharge dégageant la responsabilité de l'hôpital.

Transfert vers un autre établissement

Si votre état de santé nécessite votre transfert dans un autre service ou établissement, le médecin responsable de votre hospitalisation vous donnera les raisons et préviendra vos proches.

Questionnaire de satisfaction



À la fin de votre séjour, nous vous demanderons de remplir un **questionnaire de satisfaction** et le déposer dans l'urne dédiée près de l'accueil.

Vos représentants

Les représentants des usagers sont :

- Des bénévoles, membres d'une association agréée par le Ministère de la santé et nommés par l'Agence Régionale de Santé (ARS)
- Ils sont indépendants des équipes soignantes et de la direction de l'établissement

Quelles sont leurs missions ?

- Défendre les droits des usagers
- Veiller au respect de la qualité et de la sécurité des soins
- Contribuer à une amélioration de l'accueil, de la prise en soins des usagers et de l'accompagnement des proches
- Faire entendre la voix des usagers auprès de l'établissement
- Participer à la Commission Des Usagers

Les contacter

Les représentants des usagers sont là pour vous écouter, vous informer sur vos droits et vous aider en cas de difficulté avec l'établissement.

De gauche à droite :



M. Alain Cazenave - 06 03 15 06 44

M. Michel MENON - 06 67 74 01 77

M. Jean-Michel ROUSSEAU - 06 70 43 49 31

M. Marcel JOSSE - 06 89 81 44 12



usagers@ch-laguerche.fr

***N'hésitez pas à les contacter.
Ils sont à votre écoute, en
toute confidentialité.***

Vos droits

Charte de la personne hospitalisée



Egalité et accès aux soins



Qualité, dignité et soulagement de la souffrance



Droit à l'information accessible et loyale et participation aux décisions



Principe de libre choix, du consentement et du respect de la volonté de la personne



Protection renforcée pour les actes sensibles



Liberté et protection dans la recherche biomédicale



Liberté de quitter à tout moment l'établissement



Respect de la personne et de ses convictions



Respect de la vie privée et confidentialité des informations personnelles



Droit d'accès au dossier médical



Droit d'expression et de recours

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.

CHARTRE ROMAIN JACOB

Unis pour l'accès à la santé des personnes en situation de handicap



**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 ET ADAPTER
L'HOSPITALISATION
AVEC OU SANS
HÉBERGEMENT**



**AMÉLIORER LA RÉPONSE
AUX URGENCES
MÉDICALES**



**FACILITER LE RECOURS
AUX TECHNOLOGIES DE
L'INFORMATION ET DE LA
COMMUNICATION**



**METTRE EN OEUVRE ET
ÉVALUER LA CHARTRE**

Vos souhaits en termes d'accompagnement



Les directives anticipées

Elles sont l'expression écrite de votre volonté. Cette démarche reste volontaire. Vous pouvez y préciser les conditions de poursuite, de limitation, d'arrêt ou de refus de traitement ou d'acte médicaux, dont vous souhaiteriez bénéficier ou non, en cas d'incapacité de vous exprimer.



La personne de confiance

Vous pouvez désigner une personne de confiance pour vous accompagner dans vos démarches. Elle peut être amenée à recevoir à votre place des informations relatives à votre prise en charge et prendre des décisions à votre place.

Vos données personnelles

Accès à vos informations médicales

Vous pouvez **accéder à l'ensemble des informations** de santé vous concernant, en effectuant une demande écrite auprès de l'établissement.

La communication du dossier médical peut se faire :

- par consultation sur place (gratuitement)
- par envoi de copies (frais d'envoi à régler)
- via un médecin que vous désignez



L'établissement transmettra les documents dans un délai de 8 jours (ou 2 mois si les informations ont plus de 5 ans).

- Pour les **majeurs protégés** :
 - Sous tutelle : le représentant peut accéder au dossier médical
 - Sous curatelle : le représentant peut accéder au dossier médical avec l'accord du patient
- **Après le décès** d'une personne, ses ayants droit, son partenaire PACS, son concubin, ou dans certains cas un médecin, peuvent accéder au dossier médical dans des conditions particulières fixées par la loi.

Leur accès est limité à 3 motifs légaux :

- Connaître les causes du décès
- Faire respecter la mémoire du défunt
- Faire valoir leurs droits



Le défunt peut s'y opposer de son vivant.

Durée de conservation du dossier médical

- 20 ans à compter de la date du dernier séjour ou consultation
- 5 ans, en cas de décès

L'établissement assure une conservation sécurisée de votre dossier pour garantir la confidentialité et l'intégrité des données.

Traitement informatique des données

Certaines informations figurant dans votre dossier font l'objet d'un traitement informatisé.

Ces données sont transmises au médecin responsable de l'information médicale de l'établissement, par l'intermédiaire du médecin qui vous a pris en charge et restent strictement protégées par le secret médical.

Droit d'opposition

Le patient a le droit de s'opposer pour des raisons légitimes au recueil et au traitement de données nominatives le concernant, dans les conditions fixées à l'article 38 de la loi du 6 janvier 1978 susvisée.

Les annexes

1

Désignation de la personne de confiance

2

Directives anticipées

3

Questionnaire de satisfaction

Notes

[illegible]



Centre Hospitalier
Saint Jean

63 faubourg de Rennes
35130 La Guerche de Bretagne

Tél : 02 99 96 18 30
accueil@ch-laguerche.fr
www.ch-laguerche.fr