

CENTRE HOSPITALIER CENTRE BRETAGNE

P E N N O S P I T A L K R E I Z - B R E I Z H



Nos partenaires

Le Centre Hospitalier du Centre Bretagne remercie ses partenaires
pour leur participation à la réalisation de ce livret d'accueil

**SARL AMBULANCES TAXIS
COULMÉ / ROUILLÉ** 



LOUDÉAC : 02 96 28 05 71
PLUMIEUX : 02 96 25 55 55

32, bd de Penthèvre - 22600 LOUDÉAC

Ed'stuaire
communication



Croquez
une tranche
de com' avec nous ...

13, rue Thomas Edison
ZI de Brais 44600 Saint-Nazaire
Tél. : 02 40 00 98 98
Fax : 02 40 00 99 00

www.edstuaire.fr



Régnier Ambulances

02 97 51 21 75

Cléguerec Guéméné Pontivy Plouray
1, rue Gal de Gaulle 56160 Guéméné/Scorff
email : ambulance.regnier@wanadoo.fr

Et's Saint - Nicodème
Le sérieux et la compétence d'une équipe jeune, formée et diplômée.



ZA Port Arthur 56930 Pluméliau
02 97 51 92 92

Place de L'Eglise 56150 St Barthélémy
02 97 27 10 55

Route de Plouay 56310 Bubry
02 97 51 76 98

 **Ambulances**  **Taxi**

Bienvenue

Madame, Monsieur,

Le Centre Hospitalier du Centre Bretagne dans lequel vous venez d'être hospitalisé(e) a été inauguré, le 2 mars 2012, par Monsieur Xavier BERTRAND, Ministre du Travail, de l'Emploi et de la Santé.

Doté des équipements les plus modernes et résolument tourné vers la qualité et la sécurité des soins, l'établissement a voulu garder une dimension humaine par sa capacité, son architecture et sa vocation de proximité. Il fonctionne en réseau et en complémentarité avec les CHU de Rennes et de Brest ainsi que les établissements spécialisés.

Vous êtes entouré(e) par un personnel qualifié qui, au-delà des actes techniques saura vous écouter, vous encourager et prendre en compte l'ensemble de vos besoins.

Ce livret d'accueil est rédigé à votre intention afin de vous permettre de mieux connaître votre Centre Hospitalier du Centre Bretagne. Vous y trouverez toutes les informations utiles à votre séjour ainsi qu'un questionnaire de sortie : merci de le remplir, il nous aidera à améliorer nos prestations.

Nous espérons que vous serez satisfait(e) de la qualité des soins, de l'hôtellerie et des relations avec l'ensemble des équipes, lors de votre séjour dans notre institution hospitalière.

Nous vous souhaitons un bon séjour et un prompt rétablissement.

Le Directeur

Levrig degemer – Komzoù ar rener

Ittron ger, Aotrou ker,

Pennospital Kreiz-Breizh emaoch o pouez bout ospital ennañ a oa bet lidet e zigoradur d'an 2 a viz Meurzh 2012 gant an Aotrou Xavier BERTRAND, Ministr al Labour, an Implij hag ar Yec'hed.

An aveadurioù modernañ, a-feson hag asur evit prederioù an dud zo gant an ospital, a faot dezhañ chom tost d'an dud, dre an niver a dud a c'hell mont ennañ, ar mod m'eo savet hag an degemer. Mont a ra en-dro en ur rouedad ha kenlabourat a ra gant Pennospitalioù Skol-veur Roazhon ha Brest koulz ha gant an diazeadurioù arbennik.

En-dro deoc'h ec'h eus tud a vicher a ouio, ouzhpenn ober o labour teknikel, bout ouzh ho selaou, ouzh ho kalonekaat ha derc'hel kont a razh hoc'h ezhommoù.

Evidoc'h-c'hwi eo bet skrivet al levrig-degemer-mañ evit reiñ deoc'h da anavezout gwell ho pennospital. Ennañ e kavot an holl ditouroù a vo talvoudus deoc'h pa viot amañ hag un nebeud goulennoù da respont dezhe a-raok mont kuit : trugarez deoc'h da leuniañ ar c'houlennaoueg-se evit hor sikour da wellaat c'hoazh hor pourchasoù.

Hetiñ a reomp deoc'h em gavout mat amañ ha pareiñ buan en-dro.

Fiziañs hon eus e viot plijet gant ar prederioù mat, gant ar bod hag ar boued ha gant an darempredoù gant an holl bareioù, pa viot en hon ospital.

Ar Rener



■ Une petite histoire commune pour un grand avenir

Le Centre Hospitalier du Centre Bretagne est l'établissement de santé public de référence du territoire de santé N°8. Il est issu de la fusion des Centres Hospitaliers de Pontivy et de Plémet-Loudéac au 1er janvier 2005. Il comptait à cette date plus de 960 lits et places répartis sur trois sites : Pontivy, Loudéac et Plémet. Cette fusion s'est accompagnée de l'agrément ministériel sur la construction à Noyal-Pontivy d'un nouvel établissement achevé en 2012.

L'Agence Régionale de la Santé a exprimé ainsi sa volonté de pérenniser sur ce territoire sanitaire du Centre Bretagne une offre de soins complète, moderne et performante.

Le territoire n°8 couvre une zone de 130 000 habitants délimitée par les communes suivantes : Pontivy et Loudéac au centre, Baud et Locminé au sud, Merdrignac à l'est, Uzel et Plouguenast au nord, Rostrenen et Guémené-sur-Scorff à l'ouest.

■ Organisation générale de l'établissement :

Organisation administrative

Etablissement de référence du territoire de santé, le Centre Hospitalier du Centre Bretagne est un établissement public de santé administré par un Conseil de Surveillance. Le Directeur est responsable de la bonne marche de l'établissement. Il est chargé d'exécuter les délibérations du Conseil de Surveillance.

Avec le Directoire composé de membres de l'équipe de Direction et de médecins, il assure la conduite générale de l'établissement.

L'établissement gère également un Institut de Formation en Soins Infirmiers qui accueille chaque année 320 élèves : 270 élèves infirmiers et 50 élèves aides-soignants. Il dispose également d'un logipôle assurant les fonctions logistiques nécessaires au fonctionnement de l'établissement.

L'organisation médicale

Employant plus de 1500 personnes, doté d'un budget de fonctionnement avoisinant 110 millions d'euros, le Centre Hospitalier du Centre Bretagne compte 895 lits et 77 places regroupés en sept pôles médicaux et médico-techniques.

L'établissement compte 341 lits répartis entre les différentes activités de soins : médecine, chirurgie, gynécologie-obstétrique, pédiatrie. S'ajoutent aux lits d'hospitalisation, 56 places en hospitalisation de jour (toutes spécialités confondues), et 13 postes de dialyse.

Il gère également 2 EHPAD (Etablissement d'Hébergement pour Personnes Agées Dépendantes) qui totalisent une capacité de 404 lits, une Unité de Soins de Longue Durée de 30 lits, des soins de suite, de réadaptation et de rééducation fonctionnelle de 120 lits et un Service de Soins Infirmiers à Domicile de 36 places.

Le plateau technique comporte

- un bloc opératoire doté de sept salles, pour des interventions en chirurgie générale ou spécialisée (viscérale, orthopédique et traumatologique, gynécologique, urologique, stomatologique, ORL) et cancérologique (mammaire, digestive et ORL),
- un bloc obstétrical,
- un laboratoire d'analyses, comprenant un service de prélèvements sanguins ouvert au public du lundi au vendredi, matin et après-midi, et le samedi (voir fiche consultation),
- un service d'imagerie médicale avec radiologie conventionnelle, scanner, IRM,
- un service d'hémodialyse,
- des explorations : endoscopies digestives et bronchiques, échographies, explorations fonctionnelles cœur poumons neurologie, échodoppler,
- un centre de médecine du sport.

Une prise en charge de Qualité

Le Centre Hospitalier du Centre Bretagne est engagé dans une démarche continue d'amélioration de la qualité des prises en charge et des pratiques professionnelles. Issue d'une volonté forte de déployer une politique Qualité et Gestion des Risques et répondant aux principes de la certification des établissements de santé, cette démarche respecte la loi no 2009-879 du 21 juillet 2009 portant réforme de l'hôpital et relative aux patients, à la santé et aux territoires. La démarche de l'établissement accorde une place centrale au patient et à son parcours de soins. Les professionnels de l'établissement ont le souci constant d'évaluer et d'améliorer leurs pratiques. Les représentants des usagers sont associés aux réflexions.

La certification, procédure d'évaluation externe, effectuée par des professionnels indépendants tous les 4 ans depuis 2004, est la concrétisation d'une démarche de progrès qui prouve la qualité de l'ensemble des prestations réalisées. La troisième visite de certification, qui a eu lieu en Septembre 2012, nous a permis d'évaluer nos nouvelles organisations, suite au transfert des activités de court séjour sur le site de Noyal-Pontivy.

Dans le souci d'apporter la meilleure information au public, les indicateurs dans le domaine de la qualité et de la sécurité des soins sont recueillis chaque année, et mis à votre disposition, par affichage, par un feuillet joint à ce document, et disponibles sur le site internet.

<http://www.ch-centre-bretagne.fr>

Votre satisfaction est évaluée en continu par le biais du questionnaire, joint à ce livret, que nous vous invitons fortement à nous transmettre à l'issue de votre séjour.



Les différents sites

■ Le Centre Hospitalier du Centre Bretagne
est implanté sur 4 communes :

Standard tous services

02 97 79 00 00

Les sites

Le site de Noyal-Pontivy

Kerio, BP 70023 - 56306 Pontivy Cedex

Le site de Loudéac

Rue de la Chesnaie - 22606 Loudéac Cedex

Le site de Pontivy

10, avenue des Otages - 56300 Pontivy

Le site de Plémet

Bodiffé - 22210 Plémet



<http://www.ch-centre-bretagne.fr>

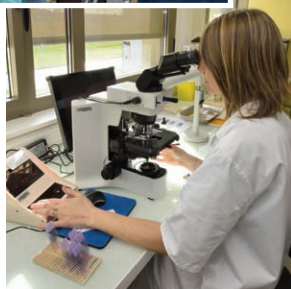
Les sites et leurs activités

■ Site de Noyal-Pontivy (Kerio)

Les activités sont réparties en pôles regroupant les services d'hospitalisation et les consultations, identifiables par une signalétique précise (voir fiche en annexe) :

Spécialités médicales 1

- Médecine polyvalente
- Court séjour gériatrique
- Maladies du foie et de l'appareil digestif intégrant une unité de sevrage alcoolique
- Néphrologie
- Diabétologie et endocrinologie
- Hôpital de jour dont le secteur d'oncologie et chimiothérapie
- Hémodialyse
- Service diététique
- Consultation Douleur
- Equipe Mobile d'Accompagnement et de Soins palliatifs
- Centre de Dépistage Anonyme et Gratuit (CDAG)
- Centre de vaccination et conseil aux voyageurs
- Coordination des consultations médico-chirurgicales et explorations fonctionnelles



Urgences et Spécialités Médicales 2 :

- Unité de Surveillance Continue
- Neurologie générale et Unité neuro-vasculaire
- Consultation mémoire
- Cardiologie
- Pneumologie, unité d'évaluation du sommeil
- Urgences et SMUR
- Unité d'Hospitalisation de Courte Durée

Spécialités chirurgicales

- Chirurgie viscérale, orthopédique, traumatologique, urologique, gynécologique
- ORL
- Chirurgie carcinologique (digestif, ORL et mammaire)
- Stomatologie
- Bloc opératoire
- Anesthésiologie et Dépôt de sang
- Endoscopie
- Prélèvements d'organes

Psychiatrie

gérée par l'Association Hospitalière de Bretagne – Plouguernevel



Femme Mère Enfant

- Pédiatrie
- Maternité de niveau 2 A et bloc obstétrical (consultations et hospitalisation)
- Gynécologie médicale et chirurgicale
- Consultations et hospitalisation de gynécologie
- I.V.G
- Centre de Planification et d'Education Familiale (antennes sur les sites de Loudéac et Rostrenen)
- Centre de périnatalité (antenne à Loudéac)

Plateau technique - Activités médico-techniques

- Pharmacie et Stérilisation
- Laboratoire
- Imagerie médicale
- Brancardage
- Ambulances internes
- Chambre mortuaire
- Insuffisance Rénale Chronique (dialyse gérée par l'Association des Urémiques de Bretagne)
- Centre de médecine du sport





■ Site de Pontivy

- Soins de suite spécialisés dans la prise en charge des personnes âgées polypathologiques dépendantes
- Unité de Soins de Longue Durée (USLD)
- Consultation mémoire
- Etablissement d'Hébergement de personnes âgées dépendantes (EHPAD de Kervénaoël)
- Service de Soins Infirmiers à Domicile



■ Site de Loudéac

- Soins de suite polyvalents et soins palliatifs
- Soins de suite spécialisés respiratoires (septembre 2013)
- Consultation mémoire
- Etablissement d'Hébergement de personnes âgées dépendantes (EHPAD Les 4 couleurs, EHPAD La rose des sables)
- Service de Soins Infirmiers à Domicile
- Accueil de jour Alzheimer et troubles apparentés
- Pôle d'Activités et de Soins Adaptés (PASA)



■ Site de Plémet

- Soins de suite spécialisés « neurologie et locomoteur » en hospitalisation complète et de jour



Les consultations

L'ensemble des consultations (médicales et chirurgicales) est centralisé au niveau 0 (rez de chaussée haut), comme les urgences, l'imagerie médicale, l'hospitalisation de jour, les explorations fonctionnelles (neurologie, cardiologie, pneumologie) près du hall d'accueil.

Une annexe au livret d'accueil détaille les différentes consultations proposées par l'établissement et les numéros de téléphone à contacter.

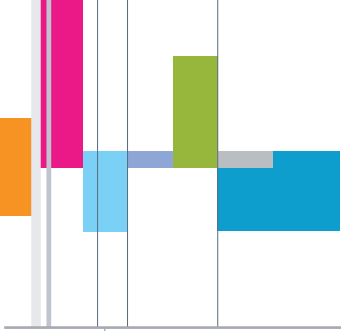
Avant votre consultation, vous devez vous rendre à l'Espace Consultants pour constituer votre dossier (il est situé à gauche de l'accueil centre au rez-de-chaussée – porte 12).

Une fiche de circulation vous sera donnée et récupérée en fin de consultation par la secrétaire, si vous avez une somme à régler. Il faudra la rapporter à l'Espace Consultants pour effectuer le règlement soit par carte, chèque ou espèce.

Horaires d'ouverture :

- 8h30 à 18h du lundi au vendredi





Le personnel qui vous entoure

Au cours de votre séjour, vous pouvez être accueilli dans différents services. Dès votre arrivée, votre santé et votre confort sont confiés à une équipe de personnels spécialisés et compétents. À votre attention, chacun d'entre eux porte son nom et sa qualification sur sa tenue professionnelle.

Vous serez en relation avec :

- **Les personnels médicaux**

(praticiens hospitaliers, assistants, attachés, internes), placés sous la responsabilité des Chefs de service. Ils organisent vos soins en collaboration avec les autres membres de l'équipe hospitalière.

Ils vous renseignent sur le diagnostic, les examens et traitements prescrits, assurent la relation avec votre médecin traitant et prévoient les conditions de votre sortie le moment venu.

- **Les sages-femmes**

réalisent les consultations au cours de la grossesse et assurent la préparation à l'accouchement. Elles accompagnent la future maman pendant le déroulement du travail et pratiquent l'accouchement. Après la naissance, elles effectuent les examens et soins des nouveaux-nés et des mamans.

- **Les cadres de santé**

sont responsables des équipes soignantes, du fonctionnement et de l'organisation des services d'hospitalisation. Ils sont garants de la qualité des soins et de votre prise en charge. Ils sont à votre disposition en cas de besoin. Vous pouvez vous adresser à eux pour tout ce qui concerne les soins et le déroulement de votre séjour.

- **Les infirmier(e)s**

effectuent les traitements prescrits par les médecins. Ils dispensent les soins et accomplissent les actes visant à assurer votre confort et votre sécurité. Ils vous informent, dans la limite de leurs compétences, vous et votre entourage, et sont en mesure de vous apporter les conseils nécessaires tout au long de votre parcours de soins.

- **Les aides-soignant(e)s :**

collaborent, avec l'infirmier(e), aux soins qui répondent à vos besoins essentiels : repas, soins d'hygiène et de confort. Ils assurent votre bien-être tout au long de votre hospitalisation.

- **Les agents de service**

hospitalier (ASH) : sont chargés de l'entretien et de l'hygiène des locaux de soins et participent aux tâches permettant d'assurer votre confort.

Au cours de votre séjour, d'autres professionnels sont à votre service

- **Les agents d'accueil**

des Urgences et des Accueils de Pôles vous renseignent et vous indiquent la localisation des différents services de l'établissement où vous devez vous présenter. Ils vous aident dans vos formalités d'entrée et de sortie.

- **Les secrétaires médicales**

gèrent les planning de consultations, assurent la tenue des dossiers médicaux et coordonnent les échanges entre l'équipe médicale du service et votre médecin traitant.

- **Les psychologues, kinésithérapeutes, manipulateurs en radiologie, ergothérapeutes, diététiciennes, stomathérapeutes ...**

interviennent sur avis médical.

- **Les assistantes sociales**

travaillent en collaboration avec l'équipe soignante, elles participent à l'organisation de votre sortie et, dans ce cadre, peuvent vous conseiller et vous aider à résoudre vos difficultés administratives.



Votre sécurité

Sécurité sanitaire

Le Centre Hospitalier du Centre Bretagne est engagé dans une politique de lutte contre les risques sanitaires et y participe activement dans les domaines suivants :

Surveillance et prévention des infections associées aux soins

Dans un certain nombre de cas, le patient s'infecte à partir de ses propres microbes. Ces infections peuvent aussi être transmises lors des soins, plus rarement par l'environnement hospitalier. Quel que soit le mode de transmission, la survenue d'une infection associée aux soins peut être favorisée par l'état de fragilité du patient, la multiplication de soins invasifs, l'allongement de la durée du séjour et une hygiène corporelle insuffisante.

Un programme d'actions de lutte contre les infections associées aux soins est mis en œuvre par l'équipe opérationnelle d'hygiène hospitalière et relayé dans le service de soins par les correspondants en hygiène (voir le document d'information en page annexe).

Ces actions sont régulièrement évaluées. Le tableau de bord officiel communiquant les résultats de l'établissement est affiché dans le Centre Hospitalier du Centre Bretagne.



La sécurité transfusionnelle

Il s'agit de contrôler les produits sanguins destinés à la transfusion des malades.

Le bon usage des médicaments

La bonne utilisation des dispositifs et matériels médicaux ainsi que la validation de vos traitements antérieurs.

Pour chacun de ces domaines, il existe un système de vigilance qui a pour but de surveiller et de signaler les incidents éventuels ou les effets indésirables liés aux soins.

Consignes spécifiques

Consignes en cas d'incendie

L'établissement répond aux normes de sécurité applicables aux établissements accueillant du public. Une alarme incendie est connectée dans tout l'établissement. En cas d'incendie, vous devez alerter et suivre les consignes du personnel soignant. Celui-ci est formé chaque année et mettra en œuvre le plan d'évacuation affiché dans chaque service. Afin de limiter le risque incendie, nous vous demandons de signaler toute anomalie (bruit, odeur, fumée...) au personnel soignant.

Caméras de surveillance

Des caméras surveillent différents secteurs de l'établissement afin de sécuriser les personnes et de prévenir les atteintes aux biens (parkings, accès extérieurs aux locaux, hall d'accueil). La durée de conservation des images est de 15 jours. Le dispositif est conforme à la réglementation.

Circulation automobile et parkings

Veuillez respecter les aires de stationnement et ne pas entraver les accès des secours. Le Code de la route est applicable dans l'enceinte de l'établissement. Le Centre Hospitalier du Centre Bretagne n'est pas responsable des éventuelles dégradations commises sur les véhicules.

Votre admission

■ Formalités d'admission et documents à fournir

Pour faciliter votre admission et pour la prise en charge administrative de votre hospitalisation et des frais de séjour, l'équipe de l'accueil est à votre disposition.

L'accueil sur les différents sites est ouvert :

• Site de Loudéac

⇒ du lundi au vendredi :

EHPAD La Rose des Sables
9h30-17h00

EHPAD Les 4 couleurs
Soins de Suite de Réadaptation
9h-16h30

Pôle d'Activités et de Soins
Adaptés (PASA)
9h30 - 18h45

• Site de Plémet

Soins de suite spécialisés
« neurologie et locomoteur » en
hospitalisation complète et de jour

⇒ du lundi au vendredi
de 9h00 à 17h00

• Site de Pontivy (Kervénoaël)

⇒ du lundi au vendredi - de 9h30 à 17h

Soins de Suite et de Réadaptation spécialisés
dans la prise en charge des Personnes Agées
Polypathologiques Dépendantes
Unité de Soins de Longue Durée (USLD)
EHPAD de Kervénoaël

• Site de Noyal-Pontivy

⇒ du lundi au vendredi :

- à l'accueil du pôle de Médecine 1 : 8h00 – 17h30
- à l'accueil du pôle de Médecine 2 : 8h00 – 17h30
- à l'accueil du pôle Chirurgie : 7h30 – 17h30
- à l'accueil du pôle Femme Mère Enfant : 8h30 – 16h00

⇒ le samedi à l'Espace Consultants de 8h30 à 16h00

Argent et objets personnels

Il vous est conseillé de n'apporter que des objets de faible valeur strictement utiles à votre hospitalisation. Il est déconseillé d'apporter argent, bijoux, objets précieux etc... Vous aurez la possibilité au moment de votre admission :

- . de conserver les objets personnels utiles à votre confort et,
- . de déposer votre argent, vos valeurs et objets précieux auprès du Trésor Public par l'intermédiaire de l'accueil de pôle. Il vous sera alors remis un exemplaire de l'inventaire des objets déposés.

L'hôpital ne sera responsable que des objets déposés. Il vous appartiendra au moment de la sortie de récupérer les objets déposés à la trésorerie.

Les documents dont vous devez vous munir impérativement lors de votre admission et de vos consultations, même en cas d'urgence :

- une pièce d'identité (carte d'identité, livret de famille, passeport...)
- votre carte VITALE à jour ou carte EUROPEENNE ou votre attestation d'assuré social
- votre carte mutuelle, assurance complémentaire santé ou votre notification d'admission à la Couverture Maladie Universelle (CMU)
- la déclaration de l'employeur pour les accidents de travail

Vous devrez également être en possession des documents suivants :

- votre carnet de santé (pour les enfants)
- pour le service de maternité : certificat de reconnaissance anticipée, livret de famille

Nous attirons votre attention sur le respect des délais légaux de déclaration de naissance. Celle-ci est faite par les services de l'hôpital (sauf si les parents souhaitent le faire directement en mairie) dans un délai de 3 jours ouvrés à compter de la naissance. Passé ce délai, le tribunal sera saisi. Par conséquent, il est impératif de transmettre tous les documents nécessaires demandés dans le dossier de pré-admission.

- votre carte de groupe sanguin à remettre dans le service



Votre hospitalisation n'est pas gratuite

Les frais d'hospitalisation comprennent

- **Le prix de journée**

Il correspond au coût d'une journée d'hospitalisation par service (hébergement, actes médicaux, soins...).

Ce prix est fixé par l'Agence Régionale de Santé.

Tous les tarifs en vigueur sont affichés dans les différents accueils de l'établissement.

- **Le forfait journalier hospitalier**

Il représente une participation forfaitaire aux frais de séjour à votre charge, non remboursés par l'Assurance Maladie. Ce forfait, fixé par arrêté ministériel contribue aux frais d'hébergement et d'entretien entraînés par cette hospitalisation.

- **Le ticket modérateur**

C'est la partie des dépenses de santé qui reste à votre charge après le remboursement de l'Assurance Maladie. Son taux varie en fonction du type de prise en charge (hospitalisation, consultation externe, actes, médicaments, parcours de soins coordonné...).

Toutefois, vous pouvez être exonéré du paiement de tout ou partie de ces éléments en fonction de :

- votre qualité d'assuré social,
- votre mutuelle,
- votre état de santé (ALD, maternité, accident de travail, ...).

• L'hospitalisation en chambre particulière

Vous pouvez faire une demande à votre entrée dans le service pour l'attribution d'une chambre particulière qui vous sera accordée si la disponibilité des lits le permet. Cette prestation entraîne un supplément journalier qui vous sera facturé. La plupart des mutuelles le prennent en charge. Si pour des raisons médicales l'état du malade le nécessite, une chambre individuelle sera prioritairement attribuée.



Votre séjour *Abécédaire*

■ Abécédaire

Accompagnants

Si un proche souhaite passer la nuit auprès de vous, cela est possible, il faut en faire la demande au plus vite auprès de l'équipe.

Il vous est possible de commander un repas accompagnant 48 h à l'avance auprès de l'équipe soignante. Il sera à régler à l'accueil de pôle lors de votre sortie.

Aire de jeux

Une aire de jeux est à la disposition des enfants au niveau 1, à proximité du service de pédiatrie.

Animaux

Les animaux domestiques ne sont pas acceptés dans l'ensemble des sites de l'hôpital. Ils sont cependant autorisés au sein des résidences pour personnes âgées.

Association

Dans le souci d'apporter aux patients aide, soutien et conseil, l'établissement est partenaire de plusieurs associations qui organisent des permanences sur les sites hospitaliers et/ou assurent des visites aux hospitalisés. Il en va ainsi des Visiteurs Médicaux des Etablissements Hospitaliers qui visitent les résidents, la Ligue contre le cancer, l'association JALMALV (Jusqu'À La Mort, Accompagner La Vie), les Blouses Roses et le clow en pédiatrie, les amis de Bodiffé à Plémet, Diab Armor etc.

Boissons

L'introduction de boissons et de denrées alimentaires est interdite dans l'hôpital, sauf sur autorisation du médecin ou du cadre de santé du service.

Les boissons alcoolisées sont **STRICTEMENT** interdites dans l'hôpital.

Boutique - Cafétéria

L'espace boutique Relais H situé dans le hall d'entrée met en vente magazines, journaux, jouets, produits d'hygiène de première nécessité.

La cafétéria propose des boissons non alcoolisées ainsi qu'un service de restauration rapide.

Chambre

Vous serez hospitalisé(e) dans une chambre à 1 ou 2 lits. L'attribution d'une chambre individuelle dépend essentiellement de votre état de santé et de la disponibilité des lits au sein du service.

Elle pourra, dans certains cas, faire l'objet d'une facturation spécifique.

Coiffeur

Il vous est possible de faire venir à votre demande un coiffeur de votre choix. Les résidences pour personnes âgées disposent de leur pro-



Non divulgation de présence

Si vous souhaitez que votre présence dans l'établissement ne soit pas divulguée, vous pouvez le signaler lors de votre arrivée à l'accueil de pôle.

Pensez à ...

Si vous êtes porteur de lunettes, d'appareil dentaire ou auditif, signalez-le dès votre arrivée à l'équipe soignante. Pensez à apporter un étui marqué à votre nom afin d'éviter toute perte accidentelle.



pre salon de coiffure.

Courrier

Les patients peuvent recevoir et expédier du courrier par l'intermédiaire de l'équipe soignante pendant l'hospitalisation.

Des timbres sont en vente au relais H. Une boîte aux lettres est à votre disposition à proximité de la boutique.

Culte

Le respect de la liberté de croyance est une règle fondamentale. Si vous le désirez vous pouvez recevoir la visite du ministre du culte de votre religion. L'aumônier de l'établissement visite quotidiennement les services.

Fleurs

Les fleurs coupées sont admises avec réserve d'eau et limitées sur certains secteurs à risque (unité de surveillance continue, chirurgies...) en raison des risques infectieux.

Médicaments

Conformément à la réglementation, il ne doit être mis ou laissé à la disposition des patients aucun médicament en dehors de ceux qui leur auront été prescrits dans l'établissement. Si vous suivez un traitement au moment de votre admission, vous devez le signaler au médecin du service.

Dans le cas où vous seriez en possession de vos médicaments personnels lors de votre admission, nous vous demandons de les remettre au personnel du service, n'oubliez pas de les réclamer à votre sortie.



Linge et affaires personnelles

Pour votre confort de séjour, nous vous demandons de bien vouloir apporter vos vêtements personnels (pyjama, robe de chambre, pantoufles...) ainsi que votre nécessaire de toilette (brosse à cheveux, savon, peigne, brosse à dent, dentifrice, rasoir, drap de bain, peignoir...). L'entretien de vos effets personnels reste à votre charge. Les serviettes et gants de toilette, serviettes de table, chemises de nuit et pyjamas peuvent être fournis par l'établissement et doivent être restitués à la fin du séjour. Nous vous conseillons également de prévoir une tenue vestimentaire pour la sortie.



Intégrateur de solutions - Voix - Données - Images



INFRASTRUCTURE



APPLICATIONS



SERVICES



SECURITE



AUDIOVISUEL



Axians Saint Brieuc - Tél: 02 96 62 25 25 - www.axians.com

Votre séjour *Abécédaire*

Photographies

Il est strictement interdit de réaliser dans l'enceinte de l'établissement des photographies de patients ou du personnel de l'hôpital sans leur accord.

Repas

Les horaires des repas sont les suivants :

- Petit-déjeunerentre 7h et 7h30
- Déjeuner12h
- Dînerà partir de 18h30

Chaque jour une aide-soignante prend votre commande au vu des plats proposés. Le cas échéant, elle devra en accord avec la diététicienne tenir compte du régime particulier prescrit par le médecin.

Room-service

Vous pouvez commander votre presse et les produits d'hygiène en dépannage (dentifrice, brosse à dents...) auprès du personnel de la boutique Relais H ou par téléphone au 10183 entre 9h00 et 11h00. Vous recevrez vos articles dans votre chambre l'après midi.

Savoir-vivre

Pour préserver le calme et le repos des autres malades, vous devez user avec discrétion des appareils de radio et télévision, éviter les conversations trop bruyantes et atténuer les lumières.

Tant à l'égard des autres hospitalisés qu'à l'égard du personnel, vous devez respecter les règles élémentaires de savoir vivre : politesse et courtoisie doivent être réciproques. L'agressivité physique ou verbale à l'encontre des soignants fera l'objet de poursuites.

Nous vous invitons à faire preuve de tolérance au regard d'une activité hospitalière qui peut générer des désagréments mais qui s'inscrit dans une prise en charge de tous à tout moment.

Les locaux et le matériel mis à votre disposition sont nécessaires au bon fonctionnement des services et contribuent à rendre votre séjour plus agréable. Nous vous demandons de les respecter.



Identification

Le bon soin au bon patient. Tout au long de votre séjour, les soignants s'assureront de votre identité. Afin de sécuriser votre prise en charge, un bracelet comportant votre identité et le service d'hospitalisation vous sera apposé.

Service social

Les assistantes sociales sont à votre disposition avant, pendant et après votre hospitalisation pour les problèmes que vous pouvez rencontrer liés à :

- la préparation du retour à domicile
- la prise en charge des frais de séjour
- l'admission en établissement d'hébergement
- l'aide en cas de difficultés personnelles, matérielles, familiales.

Il vous suffit d'en formuler la demande auprès du cadre de santé du service ou de contacter les assistantes sociales.

Tabac

En application du Décret n° 2006-1386 du 15 novembre 2006, l'interdiction de fumer est totale dans les locaux de l'hôpital.

Téléphone

Toutes les chambres sont équipées de téléphone. À la demande du patient, une ligne lui est attribuée. Un plafond de communications a été instauré. Ce plafond atteint, la personne doit s'acquitter de la somme à payer, avant que sa ligne soit réinitialisée. L'utilisation du téléphone de votre chambre est protégée par un code d'accès qui vous est communiqué lors de votre admission.

Téléphone portable

Afin de ne pas perturber la tranquillité des patients, les téléphones portables doivent être éteints dans l'établissement.

Le respect d'autrui

Merci de respecter la tranquillité des autres patients :

- En modérant le volume sonore des appareils audiovisuels (télévision, poste de radio ...).
- En sensibilisant vos proches au respect du calme et au port d'une tenue correcte.

La personne de confiance

Vous avez la possibilité en entrant à l'hôpital de désigner une personne de confiance (loi n° 2005-303 du 4 mars 2002 renforcée par la loi Léonetti n°2005-370 du 22 avril 2005). Celle-ci peut être un parent, un proche ou le médecin traitant qui sera consulté au cas où vous seriez dans l'impossibilité d'exprimer votre volonté et de recevoir l'information nécessaire à cette fin.

Nous vous encourageons à informer la personne que vous avez désignée comme « personne de confiance » et à recueillir préalablement son accord.

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. Des informations complémentaires et un document de désignation sont proposés en annexe du livret d'accueil



Télévision

Chaque chambre (sauf à l'Unité de Surveillance Continue) est équipée d'un poste de télévision. La télévision est payante. Si vous faites le choix d'une chambre individuelle, le prix facturé inclut la location de la télévision.

Si vous ne prenez pas de chambre individuelle, vous aurez à payer la location de la télévision lors de votre sortie.

Si vous êtes hospitalisé en chambre double, vous pouvez demander un casque à usage unique auprès du personnel du service.

Visites

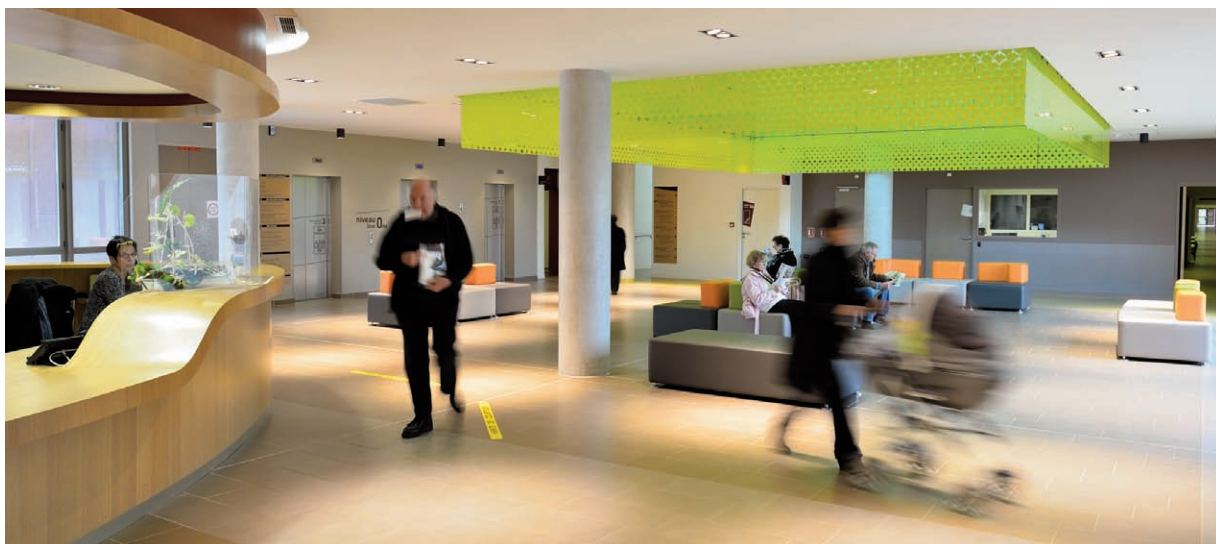
La matinée étant réservée aux soins, les visites peuvent avoir lieu de 13h30 à 20h excepté à l'Unité de Surveillance Continue où les horaires de visites sont encadrés. Dans certains secteurs, la venue d'enfants en bas âge est déconseillée.

Préparer votre sortie

Les modalités administratives

En cours d'hospitalisation :

À titre exceptionnel, les autorisations de sorties dites « permissions » peuvent être accordées sur demande des patients par le médecin du service en l'absence de contre-indication médicale. L'autorisation du médecin est obligatoire pour quitter l'enceinte de l'établissement.



Les sorties définitives :

La date de sortie est fixée par le médecin dès que ce dernier juge que votre état de santé le permet. S'il y a lieu, une ordonnance vous est remise lors de la sortie. Un compte-rendu de votre hospitalisation est adressé à votre médecin traitant. Vous pouvez demander à en recevoir une copie. Lors de votre sortie, si vous avez des questions ou des doutes, n'hésitez pas à interroger le personnel soignant.

- Si votre état de santé l'exige, vous pourrez, sur justificatif médical, être pris en charge par une ambulance ou un véhicule sanitaire léger (taxi). Il vous appartient de choisir votre ambulance.
- Si vous quittez le Centre Hospitalier du Centre Bretagne contre avis médical, vous devez signer une attestation déchargeant l'hôpital de toute responsabilité.

Avant de quitter le Centre Hospitalier du Centre Bretagne, n'oubliez pas de vous présenter à l'accueil de pôle pour :

- vérifier si votre dossier est complet (carte d'assurance maladie, mutuelle, ...),
- fermer votre ligne téléphonique et vous acquitter de votre facture,
- le cas échéant, procéder au règlement de votre facture de chambre particulière ou de télévision,
- obtenir un bulletin de situation.

L'accompagnement à la sortie d'une hospitalisation

Les contacts utiles

La Maison pour l'Autonomie et l'Intégration des malades Alzheimer (MAIA)

La MAIA est une structure qui facilite les démarches auprès des établissements et services pour personnes âgées dépendantes en simplifiant les parcours, en réduisant les doublons en matière d'évaluation des besoins, en évitant les ruptures de continuité dans les interventions, et en accompagnant les familles face au désarroi.

Les réseaux de santé :

- Réseau palliatif du Centre Bretagne
- Réseaux périnataux (ADEPAFIN, PERINAT 56)
- Réseau de cancérologie (Oncovannes, Oncarmor, Oncorient)
- CLIC (Pontivy-Loudéac-Rostrenen)

Les services de soins à domicile

- 2 Services de Soins Infirmiers À Domicile (Pontivy et Loudéac).
- Auto-dialyse,
- Hospitalisation à domicile (HAD).



Les formalités en cas de décès

Les formalités administratives sont à effectuer à l'accueil de pôle. Elles doivent être réalisées dans les 48 heures afin de permettre le transport du défunt sans mise en bière. La famille doit se munir du livret de famille ou d'un extrait d'acte de naissance.

Une chambre mortuaire est à votre disposition gratuitement pendant trois jours. Après ce délai, une facturation spécifique sera appliquée.

Le transfert est au choix de la famille ou des proches : retour à domicile ou transfert vers un funérarium. Le choix du transporteur est également du ressort de la famille. Les démarches de transfert sont effectuées par l'accueil de pôle en présence de la famille ou par l'accueil central en dehors des heures d'ouverture.

Le questionnaire de satisfaction

En annexe au livret

Afin d'améliorer la qualité et la sécurité de la prise en charge de nos patients il vous sera proposé au moment de votre sortie de répondre à un questionnaire de satisfaction. Des sondages sur appels téléphoniques pourront aussi être réalisés avec votre accord.

Nous vous remercions par avance de l'intérêt que vous porterez à compléter ce document.

Vos Droits

L'accès au dossier patient

Un dossier patient est constitué au sein de l'établissement. Il comporte toutes les informations concernant votre prise en charge médicale et paramédicale. La loi n° 2002-303 du 4 Mars 2002 et le décret n° 2002-37 du 29 Avril 2002 autorisent et réglementent l'accès du patient à son dossier, soit directement, soit par l'intermédiaire d'un médecin qu'il désigne à cet effet.

Vous pouvez consulter votre dossier gratuitement sur place, avec ou sans accompagnement d'un médecin, selon votre choix. Vous pouvez également obtenir copie de tout ou partie des éléments de votre dossier : les frais de reproduction et d'envoi seront alors à votre charge.

À compter de la réception de la demande qui doit être adressée par écrit au Directeur, l'établissement dispose d'un délai de 8 jours au plus tard pour transmettre les informations, ce délai est porté à 2 mois lorsque les informations remontent à plus de 5 ans.

Informatique et Libertés

En application de la réglementation, certains renseignements vous concernant et liés à votre séjour peuvent être enregistrés informatiquement.

Il vous est possible à tout moment de demander communication de ces données en adressant votre demande à la direction de l'établissement.

Conformément à la déontologie médicale et aux dispositions de la loi "Informatique et Libertés" du 6 janvier 1978, tout patient peut exercer ses droits d'accès et de rectification pour des raisons légitimes d'une part à l'accueil de pôle pour la partie administrative du dossier, et d'autre part auprès du médecin responsable de l'information médicale par l'intermédiaire du praticien ayant constitué la partie médicale du dossier.



L'accès au système de santé

Le droit d'accès au système de santé est garanti pour tous. Le service social assure la Permanence d'Accès aux Soins et à la Santé (PASS) qui a pour mission d'informer le patient et les familles, d'assurer l'ouverture des droits sociaux et de permettre la continuité des soins au sein mais aussi à l'extérieur de l'établissement.

Le majeur protégé

Le majeur protégé doit consentir à l'acte médical quel que soit le régime de protection dont il bénéficie. Dès lors qu'il est lucide, son consentement doit être sollicité outre celui du mandataire judiciaire à votre disposition dans l'établissement et éventuellement celui du conseil de famille, conformément à la réglementation (article 459 du Code civil) et à la procédure existant dans l'établissement.

Consentement libre et éclairé du patient

Aucun acte médical, ni aucun traitement ne peuvent être réalisés sans le consentement libre et éclairé du patient. Ce consentement peut être retiré à tout moment. Si le patient n'est pas en état d'exprimer sa volonté, c'est la personne de confiance, désignée par le patient, qui sera consultée.

Le Conseil de la Vie Sociale

Il a pour mission de favoriser les échanges entre les personnes âgées accueillies en hébergement, les personnels, les familles et les gestionnaires.



Les mineurs et les majeurs sous tutelle

Ils doivent consentir à l'acte dans la mesure de leur aptitude à exprimer leur volonté et à participer à la décision. Le médecin peut se dispenser d'obtenir le consentement des titulaires de l'autorité parentale ou du tuteur dans les cas où le patient mineur ou majeur protégé a exprimé sa volonté de garder le secret sur son état de santé, et si le traitement ou l'intervention s'impose pour sauvegarder la santé du patient (lois n° 2002-2 du 2 janvier 2002, n°2002- 303 du 4 Mars 2002 et n°2009-526 du 12 mai 2009).

Vous pouvez bénéficier des services du mandataire judiciaire de l'établissement sur simple demande.

Les directives anticipées

La loi du 22 avril 2005 et son décret du 6 février 2006 autorisent toute personne majeure à rédiger si elle le souhaite des directives anticipées.

Celles-ci permettront au médecin de connaître vos souhaits relatifs à la fin de vie concernant les conditions de la limitation ou de l'arrêt de traitement dans le cas où vous ne seriez pas en mesure d'exprimer votre volonté.

Ces directives anticipées doivent être écrites, datées, signées et doivent être l'expression d'une volonté libre et éclairée. Elles sont valables 3 ans mais modifiables ou révocables à tout moment.

Vos Droits

La Commission des Relations avec les Usagers et de la Qualité de la prise en charge (CRUQPC)

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 leur prise en charge ».

En cas de problèmes ou de réclamations, vous pouvez envoyer un courrier motivant votre demande au directeur de l'établissement ou aux représentants des usagers siégeant à la CRUQPC à l'adresse suivante :

Monsieur le Directeur ou Monsieur le représentant des usagers, Centre Hospitalier du Centre Bretagne, BP 70023, 56306 Pontivy Cedex.

La confidentialité

L'ensemble du personnel de l'hôpital étant astreint au secret professionnel, toutes les informations vous concernant font l'objet de la plus grande confidentialité.

La transfusion sanguine

Si vous devez subir une intervention chirurgicale programmée à court terme pour laquelle les besoins en sang sont bien définis, vous pouvez faire prélever votre sang qui vous sera transfusé ultérieurement. Le don est conservé par un Centre de Transfusion Sanguine. Cette transfusion est dite "autologue". Le sang donné dans de telles conditions vous est réservé. Si la quantité qui vous a été prélevée se révèle insuffisante, vous serez transfusé avec du sang provenant d'autres donneurs.

Le prélèvement est effectué au Centre de Transfusion Sanguine de Vannes et doit être signalé lors de la consultation de pré-anesthésie.

Le Comité de Lutte Contre la Douleur (CLUD)

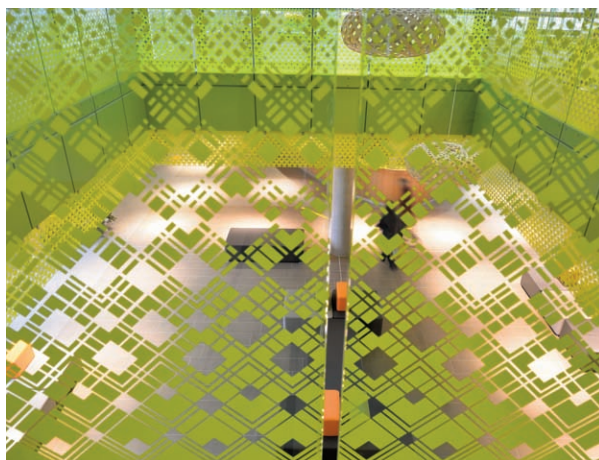
Prévenir et traiter votre douleur, c'est possible. Au Centre Hospitalier du Centre Bretagne, les équipes soignantes s'engagent, avec votre participation, à mettre en œuvre tous les moyens à leur disposition pour vous soulager, même si nous ne pouvons vous garantir une absence de douleur. Une équipe mobile spécialisée dans le traitement de la douleur intervient dans les services d'hospitalisation et en consultations externes.

L'établissement a mis en place un CLUD, instance qui propose les orientations les mieux adaptées pour améliorer la prise en charge de la douleur.

Un contrat d'engagement de l'établissement vous est remis à la fin de ce livret.

Le Comité d'éthique

C'est une instance pluridisciplinaire et pluraliste, composée de professionnels de la santé et de personnes choisies pour leur compétence et leur intérêt pour les problèmes éthiques. Il peut être saisi par le patient ou l'un de ses proches, un soignant ou un médecin du service concerné, lorsque la prise en charge du patient constitue une situation difficile sur le plan éthique, en application de la loi Léonetti.



La CRUQPC

La Commission des Relations avec les Usagers et de la Qualité de la Prise en Charge

Composition

Le Directeur, Président

Monsieur André-Dominique ZARRELLA, Directeur adjoint, Président délégué

Monsieur le Docteur Philippe JOUSSET, Président de la Commission Médicale d'Etablissement

Madame le Docteur Christine BOSCHER, Médecin médiateur

Madame Françoise MORIN, Directrice des soins, Médiateur non médecin

Madame Fabienne LE COVEC, Cadre de santé, représentant la Commission des Soins Infirmiers, de Rééducation et Médico-Techniques (titulaire)

Madame Marie-Madeleine HAMAYON, Aide-soignante, représentant la Commission des Soins Infirmiers, de Rééducation et Médico-Techniques (suppléante)

Monsieur Marcel COETMEUR, représentant des usagers (titulaire)

Monsieur Joseph GAUTIER, représentant des usagers (titulaire)

Monsieur Joseph MENGUY, représentant des usagers (suppléant)

Madame Annick MARIVAIN, représentant des usagers (suppléant)

Contacts

Vous pouvez rencontrer les membres de la CRUQPC en prenant rendez-vous aux numéros suivants :

- Secrétariat de la Direction des Affaires générales :

02 97 79 00 65

- Secrétariat du Département d'Information Médicale :

02 97 79 02 35

Art. R. 1112-91. - Tout usager d'un établissement de santé doit être à même d'exprimer oralement ses griefs auprès des responsables des services de l'établissement. En cas d'impossibilité ou si les explications reçues ne le satisfont pas, il est informé de la faculté qu'il a soit d'adresser lui-même une plainte ou réclamation écrite au représentant légal de l'établissement, soit de voir sa plainte ou réclamation consignée par écrit, aux mêmes fins. Dans la seconde hypothèse, une copie du document lui est délivrée sans délai.

Art. R. 1112-92. - L'ensemble des plaintes et réclamations écrites adressées à l'établissement sont transmises à son représentant légal. Soit ce dernier y répond dans les meilleurs délais, en avisant le plaignant de la possibilité qui lui est offerte de saisir un médiateur, soit il informe l'intéressé qu'il procède à cette saisine. Le médiateur médecin est compétent pour connaître des plaintes ou réclamations qui mettent exclusivement en cause l'organisation des soins et le fonctionnement médical du service tandis que le médiateur non médecin est compétent pour connaître des plaintes ou réclamations étrangères à ces questions. Si une plainte ou réclamation intéresse les deux médiateurs, ils sont simultanément saisis.

Art. R. 1112-93. - Le médiateur, saisi par le représentant légal de l'établissement ou par l'auteur de la plainte ou de la réclamation, rencontre ce dernier. Sauf refus ou impossibilité de la part du plaignant, la rencontre a lieu dans les huit jours suivant la saisine. Si la plainte ou la réclamation est formulée par un patient hospitalisé, la rencontre doit intervenir dans toute la mesure du possible avant sa sortie de l'établissement. Le médiateur peut rencontrer les proches du patient s'il l'estime utile ou à la demande de ces derniers.

Art. R. 1112-94. -

Article 1 - Dans les huit jours suivant la rencontre avec l'auteur de la plainte ou de la réclamation, le médiateur en adresse le compte rendu au président de la commission qui le transmet sans délai, accompagné de la plainte ou de la réclamation, aux membres de la commission ainsi qu'au plaignant.

Au vu de ce compte rendu et après avoir, si elle le juge utile, rencontré l'auteur de la plainte ou de la réclamation, la commission formule des recommandations en vue d'apporter une solution au litige ou tendant à ce que l'intéressé soit informé des voies de conciliation ou de recours dont il dispose. Elle peut également émettre un avis motivé en faveur du classement du dossier.

Dans le délai de huit jours suivant la séance, le représentant légal de l'établissement répond à l'auteur de la plainte ou de la réclamation et joint à son courrier l'avis de la commission. Il transmet ce courrier aux membres de la commission.

Article 2 - Après le dixième alinéa de l'article R. 716-3-25 du même code, il est inséré un alinéa ainsi rédigé :
10. Le rapport de la commission des relations avec les usagers et de la qualité de la prise en charge mentionné à l'article L. 1112-3. Ce rapport est transmis au conseil d'administration accompagné des propositions et avis de la commission de surveillance.

Article 3 - Les articles R. 710-1 -1 à R. 710-1 -10 du code de la santé publique sont abrogés.

Article 4 - Les établissements de santé disposent d'un délai de six mois à compter de la publication du présent décret pour mettre en place la commission des relations avec les usagers et de la qualité de la prise en charge. Jusqu'à la mise en place de cette commission, la commission de conciliation continue à assurer ses missions.

Jusqu'à l'expiration d'un délai de six mois à compter de la publication de la première décision prononçant les agréments prévus à l'article L. 1114-1 du code de la santé publique, les représentants des usagers dans les commissions des relations avec les usagers et de la qualité de la prise en charge sont désignés pour un an par le directeur de l'agence régionale de l'hospitalisation parmi les membres des associations régulièrement déclarées ayant une activité dans le domaine de la qualité de la santé et de la prise en charge des malades.

Charte de la personne hospitalisée

Résumé



Toute personne est libre de choisir l'établissement de santé qui la prendra en charge, dans la limite des possibilités de chaque établissement. Le service public hospitalier est **accessible à tous**, en particulier aux personnes démunies et, en cas d'urgence, aux personnes sans couverture sociale. Il est adapté aux personnes handicapées.



Les établissements de santé garantissent **la qualité de l'accueil, des traitements et des soins**. Ils sont attentifs au soulagement de la douleur et mettent tout en œuvre pour assurer à chacun une vie digne, avec une attention particulière à la fin de vie.



L'information donnée au patient doit être **accessible et loyale**. La personne hospitalisée participe aux choix thérapeutiques qui la concernent. Elle peut se faire assister par une personne de confiance qu'elle choisit librement.



Un acte médical ne peut être pratiqué qu'avec **le consentement libre et éclairé du patient**. Celui-ci a le droit de refuser tout traitement. Toute personne majeure peut exprimer ses souhaits quant à sa fin de vie dans des directives anticipées.



Un consentement spécifique est prévu, notamment, pour les personnes participant à une recherche biomédicale, pour le don et l'utilisation des éléments et produits du corps humain et pour les actes de dépistage.



Une personne à qui il est proposé de participer à **une recherche biomédicale** est informée, notamment, sur les bénéfices attendus et les risques prévisibles. **Son accord est donné par écrit**. Son refus n'aura pas de conséquence sur la qualité des soins qu'elle recevra.



La personne hospitalisée peut, sauf exceptions prévues par la loi, **quitter à tout moment l'établissement** après avoir été informée des risques éventuels auxquels elle s'expose.



La personne hospitalisée est traitée avec égards. Ses croyances sont respectées. Son intimité est préservée ainsi que sa tranquillité.



Le respect de la vie privée est garanti à toute personne ainsi que **la confidentialité des informations** personnelles, administratives, médicales et sociales qui la concernent.



La personne hospitalisée (ou ses représentants légaux) bénéficie d'**un accès direct aux informations de santé la concernant**. Sous certaines conditions, ses ayants droit en cas de décès bénéficient de ce même droit.



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

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

www.sante.gouv.fr

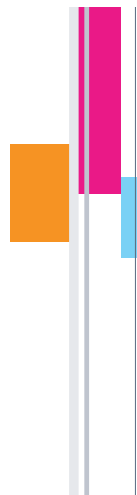
Il peut être également obtenu gratuitement, sans délai, sur simple demande, auprès du service chargé de l'accueil de l'établissement.



Annexes



Ce livret est imprimé sur un papier composé de fibres blanches recyclées et de fibres vierges issues de bois de forêts gérées.
Les encres utilisées sont d'origine végétale.



AMBULANCES HEMONIC

02 96 28 06 33

VSL - TAXIS



Rue Glais Bizoin - 22600 LOUDÉAC

TAXIS Loudéac - La Motte - St Caradec - Trévé (22600)

AMBULANCE PONTIVYENNE

AMBULANCE - VSL - TAXI - 7j/7



Vente et location matériel médical

Commune de stationnement :

PONTIVY - PLUMELIAU - ST-GERAND - ST-AIGNAN

02 97 25 53 03