

# Bienvenue au centre hospitalier des Prés Bosgers

*Madame, Monsieur,*

*Vous avez choisi d'être hospitalisé dans le service de SSR (Soins de Suite et de Réadaptation).*

*Au nom des Instances et de l'ensemble du Personnel du Centre Hospitalier des Prés Bosgers, je vous souhaite la bienvenue au sein de notre établissement.*

*Ce livret est conçu pour vous apporter toutes les informations utiles à un séjour de qualité.*

*Nous attachons une très grande importance au recueil de vos observations et suggestions. Ces dernières feront ressortir des thèmes d'amélioration de nos prestations et contribueront ainsi à vous assurer une prise en charge toujours mieux adaptée à vos attentes et à vos besoins. À cet égard, un questionnaire de satisfaction vous sera remis à votre sortie. Je vous remercie donc du temps que vous consentirez à le remplir, avec l'aide de votre entourage ou d'un personnel du service si vous le souhaitez. Vous pourrez le remettre au personnel soignant sous pli cacheté, le déposer dans la boîte aux lettres dédiée à cet effet, ou bien me l'adresser par courrier.*

*Je forme à votre intention des vœux pour une sortie aussi proche que possible et un prompt rétablissement, en vous assurant que nous ferons de notre mieux pour vous servir.*

*La Direction  
C. PLUCHON*



## Le Centre Hospitalier des Près Bosgers, c'est :

- **1 service de SSR (Soins de Suite et de Réadaptation) de 25 lits :**  
**hameau de la Pointe du Grouin**



- **1 EHPAD (Etablissement Hébergeant des Personnes Agées Dépendantes) de 90 lits répartis sur 3 secteurs de 30 lits :**

- hameau de la Pointe des Crolles
- hameau de la Pointe du Chatry
- hameau de la Pointe de Barbe Brûlée

**1 unité Alzheimer de 30 lits :**

- hameau de la pointe du Hock
- 6 lits d'accueil temporaire**  
dont 2 pour l'unité Alzheimer



Le Centre Hospitalier des Près Bosgers est intégré dans le Groupement Hospitalier de Territoire Rance Emeraude Saint Malo – Dinan – Cancale.

## Ouverture de l'accueil :

**Du lundi au vendredi de 8h30 à 18h00**

**Le samedi de 8h30 à 12h30**

Le cadre de santé et le personnel sont, bien sûr, à votre service pour vous renseigner et vous orienter.

Toutefois, votre admission et la prise en charge de vos frais de séjour nécessitent, dans votre intérêt, certaines formalités administratives que vous même ou vos proches auront à remplir auprès du bureau des entrées.



## SOMMAIRE

Une équipe à votre écoute.....	4
La qualité .....	4
Votre admission.....	6
Votre hospitalisation n'est pas gratuite .....	9
La vie quotidienne à l'hôpital.....	11
Les droits et informations du patient .....	16
Expression de la volonté du patient relative à la fin de vie.....	20
Rappel de quelques devoirs et règles de savoir-vivre au sein de l'hôpital	
Sécurité incendie.....	21
Votre sortie .....	22

ANNEXES

## • Une équipe à votre écoute



• L'équipe pluridisciplinaire (voir constitution en annexe) est très attentive au bon déroulement de votre séjour et se tient à votre disposition pour résoudre au mieux les problèmes que vous pourriez rencontrer. Chaque membre du personnel soignant porte sur sa blouse une étiquette mentionnant ses nom, prénom et qualité.

**Toute l'équipe est sensibilisée dans la lutte contre la douleur et se mobilise pour que vous retrouviez le plus d'autonomie possible.**

Nous vous conseillons de prendre rendez-vous, vous et votre personne de confiance, dès la première semaine de votre hospitalisation avec le médecin du service et le cadre de santé, et si besoin, avec le kinésithérapeute.

L'équipe se mobilise actuellement autour d'un projet de service d'Education thérapeutique sur la prévention des chutes.

## • La qualité

Le Centre Hospitalier s'inscrit dans une démarche continue d'amélioration de la qualité. Tous les professionnels s'investissent pour mieux répondre aux exigences de qualité de votre prise en charge et de sécurité de vos soins.



Les priorités sont données à :

- la lutte contre les infections nosocomiales
- la prise en charge de la douleur
- la qualité alimentaire et nutritionnelle.

Les vigilances sanitaires concernent la surveillance et la prévention de tous les risques liés à l'emploi de tous les médicaments, produits et matériels nécessaires à la réalisation de vos examens et de vos soins.

Les résultats des différentes procédures d'évaluation de la qualité des soins, de la satisfaction des usagers et les indicateurs relatifs aux vigilances sont consultables au sein de l'établissement.

Le rapport de certification est consultable sur le site internet de la Haute Autorité de Santé, [www.has-sante.fr](http://www.has-sante.fr). Notre établissement a été certifié en 2014 sans réserve.

## **Indicateurs de qualité**

Des indicateurs nationaux permettent de mesurer la qualité et la sécurité des soins. Les résultats des indicateurs sont affichés dans l'établissement.

N'hésitez pas à solliciter les professionnels de santé pour toute question.

## **Gestion des risques**

Conformément aux évolutions réglementaires et dans le cadre de la certification, l'établissement s'est doté d'une organisation qui a pour missions d'identifier, d'étudier et de prévenir des risques potentiels pour ses patients, ses professionnels et l'ensemble de l'établissement.

L'établissement met en œuvre les moyens et les ressources nécessaires pour anticiper les risques et réduire les conséquences des incidents difficilement maîtrisables.

## **Développement durable**

L'établissement met en place une stratégie de développement durable à l'hôpital. Il agit directement en choisissant des matériaux et des techniques économes d'énergie dans cet établissement, en triant les déchets et en soutenant toutes les initiatives visant à l'amélioration énergétique.



**Le personnel chargé de votre admission est à votre disposition à l'Accueil situé dans le hall d'entrée de l'établissement :**

- du lundi au vendredi, de 8h30 à 18h00
- le samedi, de 9h à 12h30.

**Les informations et pièces à fournir :**

- le certificat médical attestant la nécessité de l'hospitalisation
- votre carte de groupe sanguin
- votre carte d'identité, livret de famille ou passeport
- votre carte Vitale
- votre carte de mutuelle
- les coordonnées de vos proches et de la personne à prévenir



**Et, selon votre situation :**

- **si vous êtes assuré social :**

votre carte Vitale mise à jour ou attestation papier correspondante avec droits ouverts.

- **si vous êtes mutualiste :**

l'attestation de prise en charge de votre mutuelle complémentaire détaillant les prestations remboursées ou votre carte de mutuelle en cours de validité.

- **si vous êtes bénéficiaire de la Couverture Maladie Universelle :**

- votre attestation d'ouverture de droits à la CMU en cours de validité ;
- votre justificatif d'adresse (quittance de loyer, d'EDF ou de téléphone).

- **si vous êtes accidenté du travail :**

le volet n° 2 de la feuille d'accident du travail.

- **si vous êtes pensionné de guerre :**

votre carnet de soins (article 115).

- **si vous êtes sans résidence stable :**

votre attestation d'élection de domicile.

- **si vous ne bénéficiez d'aucun régime de protection sociale :**

deux situations sont possibles :

- vos revenus vous permettent de payer vos frais d'hospitalisation, une provision vous sera alors demandée ;
- vos revenus ne vous permettent pas de faire face à vos frais d'hospitalisation, vous pouvez alors demander le bénéfice de la Couverture Maladie Universelle (CMU), sous réserve que vos ressources ne dépassent pas un certain plafond, révisable chaque année en fonction du nombre de personnes au foyer.

- **si vous ne relevez d'aucun régime social français :**

- si vous êtes ressortissant d'un pays de la Communauté Européenne : la CEAM (carte européenne d'assurance maladie) ou le certificat provisoire de remplacement de la CEAM, ou encore le formulaire E 111 ou toute autre pièce prouvant votre affiliation à une compagnie d'assurance maladie ;
- si vous n'êtes pas ressortissant d'un pays membre de la Communauté Européenne : votre autorisation de soins en France et toute pièce justifiant votre affiliation délivrée par votre compagnie d'assurance maladie.

### Chambre individuelle :

Afin de faciliter votre repos, le Centre Hospitalier vous propose des chambres individuelles. Leur tarif quotidien est de **39€** qui peuvent être pris en charge selon votre couverture complémentaire mutualiste. N'hésitez pas à nous solliciter pour toute question relative à cette tarification à la ligne. N'attendez pas votre sortie pour signaler une éventuelle difficulté au titre de la facturation de votre chambre.

## Identito-vigilance :

Il est apparu comme nécessaire d'organiser de façon plus pertinente l'identification des patients, afin d'éviter les erreurs d'identité. C'est pourquoi différentes pièces mentionnant votre identité vous sont demandées à votre arrivée.



Votre identité vous sera demandée à plusieurs reprises, au cours de votre hospitalisation.

A votre arrivée dans le service, un bracelet d'identito-vigilance vous sera posé.

## Non-divulgence de votre présence :

Sur votre demande, il vous est possible d'être hospitalisé avec la mention " non-divulgence de présence ". Pour cela, vous devez le signaler lors des formalités d'admission ou au cours de votre séjour. Ainsi, votre présence sera enregistrée avec la mention " confidentielle ". Cette demande implique la non-révélation de votre présence au sein de l'établissement aux tiers (famille, proches, médecin, employeur...). Les patients ayant demandé la non-divulgence de présence n'apparaîtront pas sur la liste des patients présents dans l'établissement.



## Assistante sociale :

Si votre état de santé entraîne des difficultés dans votre environnement familial et social, il vous est possible de rencontrer une assistante sociale. Elle peut vous accompagner lors des différentes étapes de votre hospitalisation : votre admission, votre séjour et votre sortie. Vous pouvez la joindre par l'intermédiaire du cadre de santé (voir en annexe les temps de présence).



## Médicaments :

Si vous prenez un traitement, vous devez apporter à l'hôpital l'ordonnance de votre médecin traitant, et vous conformer aux prescriptions du médecin du service.





- **Votre hospitalisation n'est pas gratuite**

Les tarifs font l'objet d'un affichage dans les bureaux des admissions ainsi que dans les chambres des services d'hospitalisation.

**La durée moyenne de séjour en SSR est normalement de 21 jours.**

#### Vos frais d'hospitalisation :

Ces frais comprennent l'ensemble des soins : médicaments, examens de laboratoire ou d'imagerie, hôtellerie et personnel. Ils seront pris en charge :



- **si vous êtes assuré social**, par l'organisme auquel vous êtes affilié, à hauteur de 80 % des frais. Dans certains cas, qui vous seront précisés par le personnel d'accueil, ce taux est porté à 100 %.

- **si vous êtes mutualiste** : la plupart des mutuelles règlent directement à l'hôpital les 20 % des frais non pris en charge par l'assurance maladie (ticket modérateur).

- par vous-même ou par l'Assurance Maladie au **titre de la CMU**, après l'étude de votre situation. Dans ce cas, le personnel d'accueil est à votre disposition pour vous indiquer la procédure à suivre et les pièces à fournir. À votre demande, un dossier pourra vous être remis.

#### Le forfait journalier :

Ce forfait répond au souci de faire participer financièrement les malades aux frais occasionnés par leur hébergement (le montant peut vous être communiqué par le cadre de santé du service ou le personnel d'Accueil).

#### Le ticket modérateur forfaitaire :

Une participation à la charge de l'assuré est applicable à certains actes, notamment ceux dont le tarif est supérieur ou égal à 91€. Cette participation peut cependant être prise en charge par un organisme complémentaire. Pour les bénéficiaires de la Couverture Maladie Complémentaire, cette participation est prise en charge.

## Trésorerie :

Le receveur du Centre Hospitalier des Prés Bosgers est responsable de l'ensemble du recouvrement des créances hospitalières. Les paiements en espèces, chèques sont acceptés.

À défaut de règlements amiables, le receveur procède aux actes de poursuites pour obtenir le paiement des créances.



### **Trésorerie Municipale de Saint Malo**

14 rue Jean Jaurès

**A partir du 1<sup>er</sup> février 2017 : 14 bis rue du Grand Passage**

CS 41766

35400 SAINT MALO

(Bureaux ouverts du lundi au vendredi de 8h30 à 12h et de 14h à 16h)

## La vie quotidienne à l'hôpital

### 1 Argent et objets de valeur :

Il est recommandé d'éviter d'apporter des objets de valeur et des sommes d'argent importantes lors d'une hospitalisation. Si c'est le cas, nous vous informons que vous avez la possibilité, dès votre entrée ou lors de votre séjour, de déposer vos objets et valeurs auprès de la Trésorerie Municipale (s'adresser au cadre ou à l'accueil). Un exemplaire de leur inventaire vous sera remis.



Horaires d'ouverture : du lundi au vendredi de 8h30 à 12h et de 14h à 15h.

Si vous préférez conserver vos objets de valeur ou votre argent, sachez que l'établissement ne pourra être tenu pour responsable d'éventuels vols ou disparitions.

Si vous portez un ou des appareils dentaires, auditifs, merci de le signaler à l'équipe.

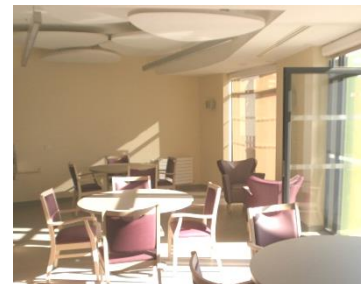
### 2 Repas :

Si votre traitement exige un régime adapté, celui-ci est mis au point par la diététicienne.

- **le petit-déjeuner** est servi en chambre à partir de 6h45.

Les repas sont pris en salle à manger le midi et le soir, sauf contre-indication médicale :

- **déjeuner de 12h à 12h30**
- **dîner à partir de 18h.**



### 3 Vêtements et objets de toilette :



Prévoyez votre nécessaire de toilette (brosse à dents, dentifrice, brosse, peigne, rasoir...).

Afin de faciliter votre autonomie, vous devez vous habiller et non pas rester en vêtements de nuit.

**Pour faciliter une reprise de la marche, préférez des chaussures ou chaussons fermés.**

L'équipe soignante est à votre disposition pour vous conseiller.



Le centre hospitalier n'entretient pas les vêtements personnels des patients. Toutefois pour les patients isolés, un service payant d'entretien du linge est possible. Adressez-vous au cadre du service.

#### 4 Médicaments et soins:

Vous ne pouvez pas prendre de médicaments autres que ceux prescrits et/ou contrôlés par le médecin du service.

Les soins infirmiers, d'hygiène et de nursing peuvent débuter dès 6h45.

#### 5 Réveil et coucher:

En fonction de l'autonomie et de la fatigabilité, certains patients peuvent être amenés à être couchés dans la journée.

#### 5 Téléphone :

**Le numéro du standard du Centre Hospitalier des Prés Bosgers est le suivant : 02 99 89 51 51.**



Vous avez la possibilité de recevoir et d'émettre des appels directement dans votre chambre, à titre onéreux (tarif en annexe)

Le règlement s'effectuera lors de votre sortie. Votre demande de ligne téléphonique doit être formulée auprès de l'Accueil de l'établissement.

#### 6 Télévision :

Chaque chambre est équipée d'un téléviseur couleur. Pour l'utiliser, faites en la demande à l'Accueil en signant l'engagement à payer correspondant. Le règlement s'effectuera lors de votre sortie (tarif en annexe).

Par ailleurs, un lieu de détente avec téléviseur est à disposition des patients et des visiteurs dans le service.

#### 7 Internet :

Chaque chambre est équipée d'un accès internet depuis votre ordinateur personnel, sous réserve d'avoir le moteur de recherche Firefox, moyennant un tarif adapté. Un code d'accès est à demander à l'Accueil.



Si vous le souhaitez, nous vous proposons également la location de tablettes tactiles, vous pouvez vous adresser à l'Accueil de l'établissement pour tout renseignement (coût, fonctionnement). Le règlement s'effectuera lors de votre sortie.

### 8 Presse :

Vous pouvez recevoir votre quotidien ou hebdomadaire en faisant la demande à l'Accueil ou à l'équipe soignante, moyennant finance (tarifs en vigueur).



### 9 Tabac & alcool :

En application du décret n°2006-1386 du 15/11/2006, l'interdiction de fumer est totale à l'hôpital. Aucune exception ne sera tolérée à cette règle au respect de laquelle tout membre du personnel pourra vous rappeler. Les fumeurs ont accès à une terrasse couverte.



**Tout apport de boisson alcoolisée est strictement interdit.**

### 10 Visites :

**Les visites sont généralement autorisées de 13h à 20h**, sauf décision médicale particulière. Vous avez le droit de refuser la visite des personnes que vous ne désirez pas recevoir. Informez-en le cadre de santé du service dès votre arrivée. Pour votre repos et votre bien-être, demandez à vos visiteurs de ne pas venir trop nombreux et de ne pas rester trop longtemps. Les visites des enfants de moins de 10 ans sont fortement déconseillées.



### 11 Accompagnants :

En cas de besoin et selon les possibilités d'accueil du service, un membre de votre famille peut être autorisé à rester auprès de vous la nuit et à prendre ses repas dans votre chambre.

Les tarifs sont affichés dans chaque chambre. Un studio est également disponible au rez-de-chaussée pour permettre à vos proches de vous rendre visite. Si vous êtes intéressé, adressez-vous à l'Accueil ou au cadre du service qui transmettra.

### 12 Permission de sortie :

Une permission de sortie peut vous être accordée pour une durée maximum de 48 heures, sur autorisation médicale. Signalez votre départ et votre retour au personnel du service. Le cas échéant, le règlement du transport est à votre charge.

### 13 Culte :

Un service d'aumônerie est à votre disposition.



Si vous souhaitez rencontrer un membre de l'équipe d'aumônerie ou recevoir des informations sur les autres religions, vous pouvez vous adresser à l'Accueil ou au personnel du service.

Une messe est célébrée le vendredi après-midi (au rez-de-chaussée de l'établissement).

#### 14 Courrier :

Votre courrier et vos mandats éventuels vous seront distribués. Pour expédier votre courrier, une boîte aux lettres est à votre disposition dans le hall d'entrée de l'hôpital.



Pour vous écrire :

*Centre Hospitalier des Prés Bosgers - Service SSR*

*Mme/M..... - Chambre n°...*

*35260 CANCALE*

#### 15 Photos :

Il est strictement interdit de réaliser dans l'enceinte de l'établissement des photos des patients ou des soignants à partir de téléphone portable ou d'appareils de prises de vue de tout type.



#### 16 Soins esthétiques :



Coiffure - Pédicurie

Durant votre séjour, vous pouvez faire appel au prestataire de votre choix. Seuls les intervenants ayant signé une convention avec l'établissement peuvent être sollicités (liste disponible à l'Accueil). Les coiffeurs interviennent au salon de coiffure situé au rez-de-chaussée. Ces prestations sont à régler directement par vous-même. Les frais encourus par ces soins sont à votre charge.

#### 17 La Boutique - distributeur de boissons au rez-de-chaussée - La Boutique est ouverte le jeudi de 14h30 à 16h30.

Vous pourrez y trouver des articles d'hygiène de 1<sup>ère</sup> nécessité, des friandises, du nécessaire à courrier...

- **A l'Accueil**, vous trouverez un distributeur de boissons chaudes, de boissons froides et de friandises.



### 18 Visiteurs bénévoles :

Si vous le souhaitez, c'est avec plaisir qu'un membre bénévole de l'association V.M.E.H. (Visiteurs des Malades dans les Etablissements Hospitaliers) vous rendra visite.

Adressez-vous au cadre du service, pour recevoir leur visite.

### 19 Associations :

Plusieurs associations offrent leurs services aux patients du Centre Hospitalier. Si vous souhaitez contacter l'une d'elles, adressez-vous au cadre du service.

### 20 Pourboires :

Ne donnez pas de pourboire au personnel. Il lui est interdit d'en recevoir et vous l'exposeriez à des sanctions.



- **Les droits et informations du patient**

*«Il n'y a pas de droits sans devoirs, nous nous engageons à respecter vos droits, merci de respecter nos règles.»*

### Promotion de la bientraitance - Prévention de la maltraitance



Le centre hospitalier des Prés Bosgers a la volonté de promouvoir la bientraitance et, par le biais d'outils, de permettre aux soignants, familles et usagers, de signaler des faits qu'ils estimeraient maltraitants.

### Accès au dossier médical

Vous avez accès, directement ou par l'intermédiaire d'un médecin de votre choix, aux informations médicales vous concernant. Vous devrez, pour cela, adresser au directeur une lettre accompagnée de la copie de votre pièce d'identité et du formulaire de demande d'accès au dossier médical que vous pouvez vous procurer auprès du secrétariat de direction de l'établissement. Cette consultation pourra se faire sur place ou par envoi de copies avec un paiement des frais occasionnés.

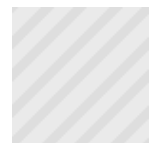
Suivant la loi n° 2002-303 du 4 mars 2002 et le décret n° 2002-37 du 29 avril 2002, la transmission du dossier doit s'effectuer dans un délai de 8 jours suivant la demande de communication. Toutefois le délai de communication du dossier est de 2 mois si les informations médicales demandées datent de plus de 5 ans.

Le dossier médical mentionné à l'article R. 112-2 est conservé dans l'établissement pendant une durée de 20 ans à compter de la date de votre dernier passage.

Si vous ne souhaitez pas de communication de votre dossier médical après votre décès, veuillez en informer l'équipe soignante du service.

### Confidentialité

Le Centre Hospitalier s'est engagé à respecter le droit à la confidentialité auquel peut prétendre toute personne admise dans les services de soins. La confidentialité touche en premier lieu les informations médicales qui vous concernent, mais également toutes les informations que les professionnels sont amenés à connaître pendant votre séjour. Ce devoir est non seulement une obligation d'ordre moral, déontologique et juridique, mais également un droit fondamental pour tout citoyen.





## Consentement éclairé du patient

Comme le prévoit le Code de la Santé Publique, vous devez être informé d'une façon claire et compréhensible sur les soins, traitements et examens qui vous seront proposés et donner votre consentement pour qu'ils soient prodigués. Dans certains cas, il vous sera demandé, par écrit, d'attester que vous avez bien reçu l'information vous concernant et de confirmer votre consentement.

## Désignation d'une personne de confiance

Vous avez la possibilité en entrant à l'hôpital, ou pendant votre séjour, de désigner une personne de confiance (loi N°2002-303 du 4 mars 2002) qui peut être un parent, un proche ou le médecin traitant. Celle-ci pourra vous accompagner dans vos décisions et assister aux entretiens médicaux. Il est recommandé de lui remettre vos directives anticipées : ce sont vos volontés, exprimées par écrit, sur les traitements que vous vous souhaitez ou non, si un jour vous ne pouvez plus vous exprimer. La personne de confiance sera consultée au cas où vous seriez dans l'impossibilité d'exprimer votre volonté et de recevoir l'information nécessaire à cette fin. Cette désignation est faite par écrit, elle est révocable à tout moment. Vous trouverez le formulaire de désignation d'une personne de confiance dans le livret d'accueil du patient.

## Informatique et libertés

Le Centre Hospitalier dispose d'équipements informatiques pour assurer sa gestion. Le Règlement Général à la Protection des Données (RGPD) applicable depuis le 25 mai 2018 ainsi que la loi Informatique et Libertés du 6 janvier 1978 révisée garantissent vos droits sur tous les traitements mettant en œuvre vos données à caractères personnels.



Vos données de santé sont transmises au médecin responsable de l'information médicale dans l'établissement et sont protégées par le code de la santé publique dont l'article L1110-4 relatif au secret médical. Le patient peut, exercer son droit d'accès et de rectification. Il a également le droit de s'opposer au recueil et au traitement de données nominatives le concernant, dès lors que ce traitement de données ne répond pas à une obligation légale.

Pour toute demande d'informations sur la protection des données ou faire valoir votre droit d'opposition, vous pouvez contacter l'adresse suivante :

[delegue-protection-donnees@cht-ranceemeraude.fr](mailto:delegue-protection-donnees@cht-ranceemeraude.fr)

## Protection juridique des majeurs

Tout patient admis dans un service hospitalier conserve sa capacité civile. Toutefois, lorsque son état de santé le justifie, sa famille ou le Procureur de la République peut saisir le Juge des Tutelles.

Ce dernier, sur avis du médecin spécialiste, peut prononcer une mesure de protection. Le patient est soit représenté de façon continue par son tuteur, soit assisté et conseillé par son curateur. Cette mission peut être confiée à un membre de sa famille, à une association, à un bénévole ou au préposé de l'établissement. Pour plus amples renseignements, vous pouvez vous adresser au Greffe du Tribunal d'Instance le plus proche du domicile de la personne hospitalisée ou prendre rendez-vous auprès du Gérant de tutelle de l'établissement.

## Réclamations / Plaintes

Si vous souhaitez exprimer vos avis, vos réclamations et vos suggestions, plusieurs possibilités vous sont offertes :



### ➤ Questionnaire de sortie «*Questionnaire de satisfaction*»

Document présent dans le livret d'accueil du patient.

### ➤ Formulaire «*Vos avis, doléances, suggestions nous intéressent*»

Il est à votre disposition dans le livret d'accueil du patient, à l'Accueil et dans le service. Vous pouvez le remettre à tout moment de votre séjour, anonymement, dans la boîte aux lettres située à l'Accueil de l'établissement.

### ➤ Vos interlocuteurs

- A tout moment, les professionnels du service peuvent entendre vos réclamations. Une rencontre avec le médecin du service ou le cadre de santé peut vous être proposée pour répondre à vos interrogations.

- Vous pouvez également vous adresser aux représentants des usagers qui siègent à la Commissions des Usagers (CDU, voir annexe). Ils vous représentent et portent votre parole auprès de la direction de l'établissement. Ils disposent d'une boîte aux lettres à l'entrée du bâtiment.

- La direction de l'établissement.

- Vous disposez de la possibilité d'écrire

au Directeur Général de l'Agence Régionale de Santé de Bretagne  
6 place des Colombes  
CS 14253  
35042 RENNES Cedex

Toutes ces observations, avis ou réclamations font l'objet d'un examen en CDU afin d'apporter une réponse adaptée et d'améliorer la prise en charge.

Par ailleurs une Commission Régionale de Conciliation et d'Indemnisation des Accidents Médicaux de Bretagne est compétente pour examiner une éventuelle demande d'indemnisation en cas d'accident médical.

Son adresse est la suivante :

36 avenue du Général de Gaulle  
Tour Gallieni II  
93175 BAGNOLET Cedex  
Téléphone : 01 49 93 89 20  
Mail : [bretagne@commission-crci.fr](mailto:bretagne@commission-crci.fr)

- **Expression de la volonté du patient relative à la fin de vie**

### Les directives anticipées

Toute personne majeure peut, si elle le souhaite, faire une déclaration écrite, appelée «directives anticipées», afin de préciser ses souhaits quant à sa fin de vie, prévoyant ainsi l'hypothèse où elle ne serait pas, à ce moment-là, en capacité d'exprimer sa volonté.



Vos directives anticipées permettront au médecin de connaître vos souhaits concernant la possibilité de limiter ou d'arrêter les traitements alors en cours. Le médecin n'est pas tenu de s'y conformer si d'autres éléments venaient modifier son appréciation. Une personne est considérée « en fin de vie » lorsqu'elle est atteinte d'une affection grave et incurable, en phase avancée ou terminale.

Elles sont révocables à tout moment.

### Accompagnement fin de vie

L'ensemble de l'équipe pluridisciplinaire est sensibilisée à la prise en soins et à l'accompagnement spécifique du patient en fin de vie et de sa famille.



### Dons d'organes

En France, la loi indique que nous sommes tous donneurs d'organes et de tissus. Tout le monde est libre de s'y opposer mais il faut le faire savoir en vous inscrivant sur le registre national des refus, géré par l'Agence de la biomédecine ou bien par écrit en confiant le document daté et signé à un proche.

## Formalités

L'établissement ne dispose pas de chambre funéraire. En cas de décès, et sans indication quant aux formalités envisagées, l'établissement procédera au transfert du corps vers une chambre funéraire disponible avant de connaître les dispositions envisagées quant à l'inhumation.

## *Rappel de quelques devoirs et règles de savoir-vivre au sein de l'hôpital*

- Tant à l'égard des autres hospitalisés qu'à l'égard du personnel qui y exerce, vous devez respecter les règles élémentaires de savoir vivre en termes de non-agressivité verbale et physique, de politesse et de courtoisie.
- 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.
- Utilisez votre téléphone portable ou votre téléphone de chambre avec modération et discrétion, par égard aux personnes qui vous entourent.
- Le respect des locaux et du matériel mis à votre disposition est nécessaire au bon fonctionnement des services et contribue à rendre votre séjour plus agréable.
- Les plantes et les fleurs sont déconseillées pour des raisons d'hygiène.
- Respectez le calme et le repos des autres malades : les visites doivent être peu fréquentes et non bruyantes. L'usage de la télévision ou de tout appareil radiophonique ne doit pas perturber le repos des malades.
- L'introduction de boissons et de denrées alimentaires est interdite dans l'hôpital, sauf autorisation particulière du médecin ou du cadre de santé.
- Une tenue correcte est exigée pour tous les soins extérieurs : merci de porter un peignoir.
- Les visites sont réglementées par des horaires précis. Merci de les respecter.
- Les animaux domestiques ne doivent pas être introduits dans le service.

### **Sécurité incendie :**

En cas de découverte de sinistre :

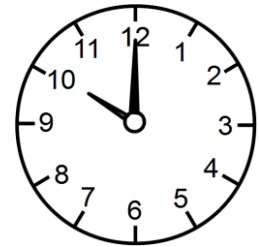
- Ne pas crier « au feu »
- Prévenir le personnel hospitalier le plus proche et suivre ses instructions
- Refermer les portes du local sinistré pour éviter la propagation des fumées
- Dès l'arrivée du personnel hospitalier, suivre ses instructions



## Votre sortie

**La date de votre sortie est fixée par le médecin du service.**

**L'heure de sortie est 10h00.**



À la fin de votre séjour, n'oubliez pas :

- de remplir le questionnaire de satisfaction ;
- de vous assurer que toutes les dispositions pour organiser votre retour à domicile ont bien été prises ;
- de demander aux infirmières l'ordonnance portant votre traitement ou tout autre document ;
- de vous présenter à l'Accueil, situé dans le hall.

Il vous sera remis un bulletin de situation indiquant les dates de votre séjour, destiné aux caisses de sécurité sociale.

Grâce à l'ensemble des documents que vous aurez fourni, vous devrez vous acquitter des frais éventuels vous incombant après prise en charge de votre caisse d'assurance maladie et de votre mutuelle.

Transports :



Lors de votre sortie du service, en fonction de la prescription médicale, vous pourrez emprunter un taxi, un véhicule sanitaire léger (VSL) ou une ambulance. Vous ou votre famille pouvez désigner et commander une entreprise de transport selon le principe du libre choix. À votre demande, le service peut se charger de la commande du transporteur. Il est rappelé que le personnel n'est pas autorisé à orienter le choix d'un patient ou de sa famille. Si vous n'exprimez aucun choix, il convient d'en informer le service qui prendra contact avec l'Accueil. Dans ce cas, il sera fait appel à une entreprise de transport disponible.

### Sortie contre avis médical :

Il arrive qu'un patient hospitalisé souhaite quitter l'établissement contre l'avis du médecin. Un protocole relatif aux sorties contre avis médical est mis en place dans l'établissement. Il prévoit la signature d'une décharge par le patient. Vous pouvez en parler avec le cadre de santé du service de soins, ou en son absence à l'infirmière.

### Bulletin de situation de votre séjour :

Pendant votre séjour ou lors de votre sortie, vous pouvez vous faire établir un bulletin de situation attestant de votre présence à l'hôpital. Celui-ci peut vous être délivré par l'Accueil ou, le cas échéant, à l'un de vos proches muni d'un pouvoir et d'une pièce d'identité.

### *VOTRE AVIS NOUS INTERESSE*

Avant votre départ, nous vous serions reconnaissants de remplir le questionnaire de sortie. Il nous permettra de connaître votre appréciation sur les conditions de votre hospitalisation et de tenir compte de vos suggestions. Vous pouvez remettre ce questionnaire sous pli cacheté au personnel soignant ou administratif lors de votre départ, le déposer dans la boîte aux lettres dédiée, ou l'adresser par courrier.

