

Centre Hospitalier
des Marches de Bretagne



Antrain - St Brice en Cogles

Le Centre Hospitalier des Marches de Bretagne

... vous accueille



Le Mot du Directeur

« Madame, Monsieur,

*Vous avez choisi d'être hospitalisé dans l'un des services du **Centre Hospitalier des Marches de Bretagne**.*

Ce livret d'accueil vous permettra de connaître vos droits ainsi que les conditions de déroulement de votre séjour ou de celui de votre proche. Vous y trouverez toutes les indications pour faciliter vos démarches et vous informer sur les conditions de déroulement de votre séjour. N'hésitez pas à demander au bureau des admissions ainsi qu'au personnel des services, les précisions complémentaires dont vous pourriez avoir besoin.

Engagé dans une démarche d'amélioration continue de ses prestations, le Centre Hospitalier des Marches de Bretagne s'attache à proposer une offre de soins de proximité, adaptée et de qualité. L'ensemble des personnels médicaux, soignants, hôteliers, techniques et administratifs mettra à votre service tous les moyens dont ils disposent, afin que vous puissiez bénéficier de soins et de services de qualité.

Le jour de votre sortie, vous pourrez me faire part de vos critiques, de vos suggestions, de vos satisfactions aussi, grâce au questionnaire relatif à l'amélioration des conditions de séjour figurant dans ce livret.

J'en prendrai personnellement connaissance et vous m'aidez ainsi, avec le concours de tous, à rendre toujours meilleures les prestations que notre établissement vous doit.

L'ensemble du personnel se joint à moi pour vous remercier de votre confiance et vous souhaiter un prompt rétablissement. »

La directrice,
J. BETTLER



Sommaire

La présentation du Centre Hospitalier des Marches de Bretagne	6
Votre arrivée au Centre Hospitalier des Marches de Bretagne	7
L'accueil – L'admission.....	7
L'identitovigilance	8
Les frais d'hospitalisation.....	9
Vos Droits	10
La loi n° 2002-303 du 4 mars 2002 relative aux droits des malades et à la qualité du système de santé	10
La commission des relations avec les usagers et de la qualité de la prise en charge (CRUQPC).....	13
Votre séjour	14
Les informations pratiques.....	14
Les règles d'usage	17
L'organisation des secteurs des conseillères sociales en gérontologie du secteur	18
Le Centre Hospitalier des Marches de Bretagne s'engage	19
La prévention de la maltraitance.....	19
L'éducation thérapeutique du patient.....	19
Les soins palliatifs	20
Les dommages liés aux soins.....	20
La lutte contre le risque infectieux	21
La lutte contre la douleur	21
Le don d'organe.....	21
Le développement durable	21
La qualité	22
Votre sortie	23
Les informations pratiques.....	23
Votre avis nous intéresse	24
Des associations pour vous accompagner	25
Plan	27

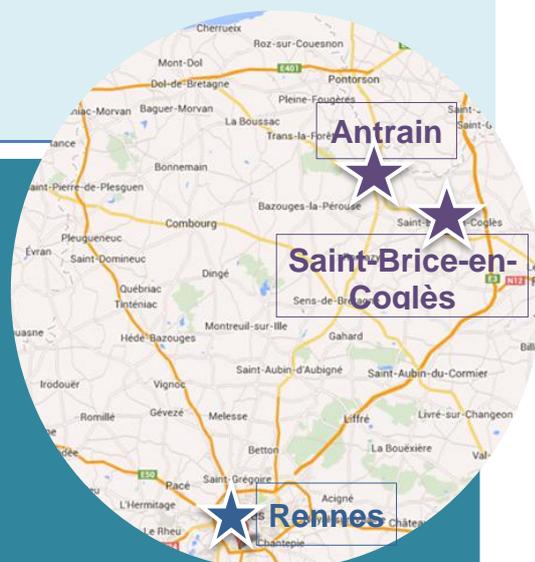


La présentation du Centre Hospitalier des Marches de Bretagne

www.chmarchesdebretagne.fr

SERVICE	CADRE DE SANTE
1 service de Médecine à Antrain_12 lits dont 2 lits identifiés soins palliatifs.	▶ Nadine LUCAS
2 services de SSR polyvalent à Antrain (14 lits) et à Saint-Brice-en-Coglès (11 lits).	▶ Nadine LUCAS, à Antrain ▶ Nathalie DELEURME, à Saint-Brice-en-Coglès
1 service de SSR spécialisé locomoteur (rééducation) à Antrain, 41 lits & 10 places en hospitalisation de jour.	▶ Laurence CHALVET
2 service de Soins Infirmiers A Domicile : Antrain, 27 places - Saint-Brice-en-Coglès, 48 places	▶ Nadine LUCAS, à Antrain ▶ Delphine ESNAULT, à Saint-Brice-en-Coglès
2 EHPAD (Établissement d'Hébergement pour Personnes Agées Dépendantes) : La Loysance à Antrain, 150 lits – Les Hameaux du Coglais à Saint-Brice-en-Coglès, 112 lits	▶ Monique LEGROS & Denis CAZIN, à la Loysance ▶ Martine HUBERT, aux Hameaux du Coglais
2 unités d'Accueil Temporaire à Antrain (5 lits) et à Saint-Brice-en-Coglès (12 lits)	▶ Nathalie DELEURME, à Saint-Brice-en-Coglès ▶ Monique LEGROS & Denis CAZIN, à la Loysance
1 unité Alzheimer (Ancre de Marigny) à Saint-Brice-en-Coglès (Hameaux du Coglais) ,15 lits en hébergement permanent et 2 lits en accueil temporaire	
1 accueil de nuit (Ancre de Marigny) à Saint-Brice (Hameaux du Coglais), avec l'objectif de permettre à la personne de rester à son domicile en journée et de se sentir en sécurité la nuit, et/ou de soulager son aidant.	▶ Karina BERTEL
1 accueil de jour (l'Escale) à Saint-Brice-en-Coglès, 6 places	

Situation géographique



Votre arrivée au Centre Hospitalier des Marches de Bretagne ...



L'ACCUEIL – L'ADMISSION

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** du Centre Hospitalier qui vous accueille.



Ouverture des bureaux des entrées
Du lundi au vendredi : 8h30 – 17h30
Site d'Antrain : 02.99.98.46.10
Site de Saint-Brice : 02.99.98.68.00

Les pièces administratives indispensables pour réaliser au mieux votre entrée : **Une pièce d'identité (Carte National d'Identité).**

Si vous êtes assuré social :

- ▶ Votre carte d'assuré social (la plus récente) ou un duplicata ;

Si vous êtes mutualiste, ou bénéficiaire d'une assurance complémentaire :

- ▶ Votre carte d'affiliation ou la prise en charge délivrée par votre agent d'assurance ou votre mutuelle ;

Si vous êtes bénéficiaire de l'aide médicale :

- ▶ Soit la décision d'admission à l'aide médicale (nous fournir une étiquette adhésive comportant tous les renseignements, si vous en possédez) ;
- ▶ Soit la notification de décision que vous a fait parvenir le bureau d'aide sociale de la mairie de votre résidence ;

En l'absence de ces pièces, si vos ressources ne vous permettent pas de régler les frais, les formalités nécessaires seront effectuées par le Centre Hospitalier sur **VOTRE DEMANDE**.

Si vous êtes pensionné ou victime de guerre :

- ▶ Votre carnet de soins ;

Si vous êtes victime d'un accident du travail :

- ▶ Un document précisant la date de l'accident et l'identification complète de votre employeur.

Consultations externes et radiologies :

- ▶ A votre entrée, il est impératif de donner au cadre de santé ou aux infirmières vos **cartes de rendez-vous**.



Les **frais de transport** sont à la charge de l'établissement. Par exception à cette règle, les situations suivantes ne font pas l'objet d'une prise en charge : les dialyses, les chimiothérapies, les radiothérapies, les transports en série et toute consultation sans lien avec l'hospitalisation (exemples : dentiste, ophtalmologue, pédicure, etc.). **Le choix du mode de transport** (Ambulance, VSL, Taxi) est apprécié par le médecin, en fonction de votre état de santé.

Pour votre sortie, il vous incombe de choisir la compagnie de transport qui vous convient le mieux.

Toute information complémentaire pourra vous être donnée par le cadre de santé ou le personnel infirmier.

L'IDENTITOVIGILANCE

Afin d'éviter les erreurs d'identité des patients votre identité vous sera demandée, à plusieurs reprises, au cours de votre séjour, notamment lors de l'administration des médicaments.

Pour votre sécurité, merci de présenter :

- - Votre **carte d'identité**
- - Votre **carte vitale**
- - Votre **carte de mutuelle**

et de vérifier l'exactitude des informations enregistrées

1 + 1 = 1 **DOSSIER MÉDICAL**

1 **Erreur d'identité** OU 1 **Erreur de carte vitale** = 1 **RISQUE MÉDICAL**

Le personnel vous demandera, au cours de votre séjour, de décliner votre identité à plusieurs reprises.

Increasing your security : show your passport or identity card

Fournir des documents administratifs sans erreur :

- Nom de naissance
- Nom marital
- Prénoms(s)
- Date de naissance

→ En cas de discordance entre les documents, la **carte d'identité** fait foi.

La carte vitale n'est pas un document d'identité.



A votre arrivée dans le service, avec votre accord, un **bracelet d'identitovigilance** vous sera posé.

La Cellule IdentitoVigilance

Afin de définir, organiser, mettre en place et actualiser le dispositif d'identitovigilance au sein de l'établissement, la CIV a été créée en juillet 2011. Elle a en charge la mise en œuvre de la politique de l'établissement en matière d'identitovigilance.

Elle formalise le circuit de l'identification, évalue les bonnes pratiques de tous les professionnels en matière d'identito-vigilance, dirige les actions correctives, définit et suit les indicateurs.





Les frais d'hospitalisation se décomposent comme suit :

- ▶ Une part principale prise en charge par l'assurance-maladie (80 % des frais d'hospitalisation en général et 100 % dans certains cas*) ;
- ▶ Un ticket modérateur (20 % des frais), correspondant à la partie généralement non remboursée par l'assurance-maladie et qui est pris en charge soit par votre mutuelle, soit par vous-même, soit par l'aide médicale hospitalière ;
- ▶ Un forfait hospitalier journalier dû par tous, sauf exception (article 4 de la loi du 19 janvier 1983 portant diverses mesures relatives à la sécurité sociale), qui correspond en particulier au service des repas.

() En cas d'Affection de Longue Durée ou d'invalidité, la part prise en charge par l'assurance-maladie s'élève à 100%, c'est-à-dire que seul le forfait hospitalier journalier reste à votre charge.*

Dans certains cas vous n'aurez rien à payer (prise en charge à 100 %)

- ▶ À partir du 31^{ème} jour d'hospitalisation ;
- ▶ Si votre hospitalisation est consécutive à une intervention chirurgicale égale ou supérieure à la cotation K 50 ;
- ▶ Si vous êtes accidenté du travail, en maladie professionnelle ou pensionné au titre de l'article L 115 du Code des pensions militaires d'invalidité ;
- ▶ Si votre hospitalisation est en lien direct avec une affection de longue durée reconnue comme telle ;
- ▶ Si vous êtes affilié à la Caisse de Prévoyance de la SNCF ou à la Sécurité Sociale des Mines.

Le forfait journalier et le supplément chambre individuelle

Vous avez la possibilité de bénéficier d'une chambre individuelle, en fonction des disponibilités. Cet hébergement fait l'objet d'un supplément de facturation. Le forfait hospitalier et le supplément chambre individuelle restent à votre charge ou à celle de votre mutuelle, si celle-ci les prend en charge.

Les frais de séjour et forfait journalier sont à régler à :

Monsieur le Trésorier d'Antrain
4, Rue du Général Lavigne
35560 ANTRAIN
Tél. : 02.99.98.31.48

Exceptionnellement, pour des raisons médicales ou d'organisation, il pourra vous être demandé de changer de chambre au cours du séjour.

NB : Le tarif des prestations est consultable sur le tableau d'affichage du service dans lequel vous êtes hospitalisé.



Les honoraires médicaux

Ils seront directement remboursés au médecin qui vous aura suivi durant votre hospitalisation par votre caisse d'assurance maladie.

Le ticket modérateur (20 %) restera à votre charge ou éventuellement à celle de votre mutuelle.

Si vos ressources sont insuffisantes pour assurer le paiement des sommes restant à votre charge, vous pouvez solliciter le bénéfice de l'aide médicale gratuite.

Celle-ci vous sera éventuellement accordée après enquête administrative sur vos ressources et celles des personnes tenues envers vous à l'obligation alimentaire.

Le bénéfice de l'aide médicale gratuite doit être demandé dès votre admission.

Invitez vos proches à effectuer personnellement les démarches à la Mairie de votre domicile ; vous gagnerez du temps et favoriserez l'aboutissement de votre demande.



Vos Droits

LA LOI N° 2002-303 DU 4 MARS 2002 RELATIVE AUX DROITS DES MALADES ET A LA QUALITE DU SYSTEME DE SANTE

Vous pouvez avoir accès au **règlement intérieur** en le demandant à l'accueil ou au cadre de santé. Il est également disponible sur le site internet de l'établissement.

La **Charte de la personne hospitalisée** est présente à la fin du livret d'accueil et est affichée sur les panneaux d'affichage dans les services sanitaires.

Liberté de circulation

Vous êtes libre de circuler dans l'établissement. Néanmoins, vous devez, pour des raisons de sécurité, **demander l'accord au personnel soignant**, afin que cette circulation ne nuise pas à votre état de santé.

Votre sécurité

Elle est assurée par des agents qualifiés chargés de la sécurité incendie et de la sécurité des biens et des personnes.

Information



L'ensemble des informations **concernant votre état de santé** vous sera délivré par votre médecin. (Art. L1111-2 de la loi du 4 mars 2002).

Les médecins ainsi que l'ensemble du personnel vous garantissent le **respect du secret professionnel**. Pour tout rendez-vous avec votre médecin, vous pouvez vous adresser aux infirmiers du service.



Consentement du patient et personne de confiance

Votre consentement est fondamental pour toute décision concernant votre santé. Vous pouvez désigner une personne de confiance qui pourra, si vous le souhaitez, vous accompagner dans vos démarches et assister aux entretiens médicaux. Sa désignation doit se faire par écrit et est révocable à tout moment. (Art. L1111-6 Du code de la santé publique).

Refus de soins

Il est de votre liberté de refuser les soins proposés. Cependant, nous vous demanderons de **signer un document attestant de ce refus**. Votre médecin vous informera particulièrement de l'ensemble des risques et conséquences potentielles de votre décision. Le refus de soins sera consigné dans votre dossier.

Directives anticipées

Pourquoi rédiger ses DIRECTIVES ANTICIPÉES ?

DE QUOI S'AGIT-IL ?

Les Directives Anticipées représentent une façon pour chacun de préciser ses souhaits de vie, au cas où...
...vous ne seriez plus en mesure d'exprimer vos choix concernant votre santé, suite à un accident de la vie.



Et si c'était moi ?

Il s'agit d'indiquer vos souhaits relatifs à la fin de vie dans le cas où il ne serait plus possible d'exprimer votre volonté sur les conditions de limitation ou d'arrêt d'un traitement inutile ou disproportionné. **Leur rédaction peut se faire sur papier libre, daté, signé avec votre nom, prénom, date et lieu de naissance. Néanmoins, un formulaire vous est transmis avec le livret d'accueil pour vous faciliter la rédaction.** Ces directives d'une validité de trois ans sont révocables à tout moment et l'existence de ce document doit être connue par votre personne de confiance ou vos proches.

Si durant votre séjour, votre état de santé ne vous permet pas de faire connaître aux personnes qui vous soignent votre avis ou les décisions que vous souhaitez pour vous, vos directives anticipées ainsi que votre personne de confiance seront consultées par l'équipe médicale et soignante.

Vous pouvez rédiger des directives anticipées en application de la « Loi Leonetti » du 22 avril 2005. Une information complémentaire peut vous être procurée sur cette possibilité en vous adressant à la direction de l'Etablissement.

Protection juridique

Certains patients et résidents bénéficient d'une mesure de protection judiciaire par décision de justice. Il peut s'agir de sauvegarde de justice, de curatelle ou de tutelle.

- ▶ la **curatelle** (Articles 508 à 515 du code civil) permet d'assister le majeur dans les actes de la vie civile ;
- ▶ la **tutelle** (Articles 492 à 507 du code civil) entraîne l'incapacité juridique la plus étendue et s'applique dans les cas où le majeur a besoin d'être représenté d'une manière continue dans les actes de la vie civile ;
- ▶ la sauvegarde de justice (Articles 491 à 491-6 du code civil) est une mesure temporaire qui permet au majeur de conserver ses droits.

Il est recommandé à l'accompagnant, lors de l'admission, de stipuler l'un ou l'autre des dispositifs au médecin ou au personnel soignant, et joindre les documents administratifs correspondants.



Confidentialité durant le séjour

Vous pouvez bénéficier de la non divulgation de votre présence au sein de l'établissement en le précisant au bureau des entrées lors de votre admission, ainsi qu'au cadre de santé du service.

Confidentialité des données informatiques

(Loi informatique et liberté du 6 janvier 1978)



Le Centre Hospitalier des Marches de Bretagne dispose de traitements automatisés, déclarés à la CNIL, pour assurer la gestion de votre dossier administratif et médical, le recueil de certaines données étant obligatoire.

Certains renseignements vous concernant, recueillis au cours de votre séjour, feront l'objet d'un enregistrement informatique (sauf opposition motivée de votre part). Cet enregistrement est exclusivement réservé à la gestion de toutes les données administratives et médicales durant votre

séjour et à l'établissement de statistiques.

(En application de l'arrêté du 22 juillet 1996 relatif au recueil et traitement des données d'activité médicales visées à l'article L-710-6 du Code de la santé publique).

Vous avez le droit de vous opposer pour des raisons légitimes au recueil et au traitement des données nominatives vous concernant, dans les conditions fixées à l'article 38 de la loi n°78-17 du 6 janvier 1978. Ce droit d'opposition ne peut s'exercer que si le traitement de ces informations ne relève pas d'une obligation légale pour l'établissement.

Dossier médical



Les dossiers médicaux sont conservés par l'établissement conformément aux dispositions de l'article R-1112-9 du Code de la santé publique. Modalités d'accès au dossier médical.
(Loi du 4 mars 2002)

Vous pouvez accéder à votre dossier médical par l'intermédiaire d'un médecin librement désigné ou directement et personnellement. La communication du dossier médical doit intervenir au plus tôt après un délai de 48 heures et au plus tard dans les 8 jours suivant la demande. Ce délai est porté à 2 mois

lorsque les informations médicales datent de plus de 5 ans. *(Article L. 1111-7 du CSP).*

Cette demande doit être faite par courrier, accompagnée d'une copie de pièce d'identité. L'accès sur place au dossier médical est gratuit. Seuls sont à votre charge les coûts de copie.

En cas d'envoi postal, les frais de copie et d'acheminement seront à votre charge.

La confidentialité de votre dossier sera assurée. Hormis les personnels participant à vos soins, et assujettis au secret professionnel, toute communication de votre dossier sera soumise à votre accord préalable ou aux ayants droits.

Le formulaire de demande de communication d'un dossier médical ainsi que la note explicative est disponible dans la pochette du livret d'accueil.



Durée et modalités de conservation des informations de santé

Les dossiers médicaux des patients accueillis au cours des cinq dernières années sont conservés dans l'établissement sous la responsabilité du ou des médecins qui vous suivent au sein du service concerné. Les dossiers dont la date du dernier séjour est supérieure à 5 ans sont archivés sous la responsabilité des mêmes médecins pour une durée limitée à 30 ans.



LA COMMISSION DES RELATIONS AVEC LES USAGERS ET DE LA QUALITE DE LA PRISE EN CHARGE (CRUQPC)



Vous êtes patient, proche ou visiteur au Centre Hospitalier des Marches de Bretagne, vous rencontrez des difficultés...

■ **Vous pouvez à tout instant**

- Adresser un courrier au cadre de service ou au directeur de l'établissement.
- Saisir les médiateurs de la CRUQ-PC.

■ **Qu'est-ce que la**

CRUQ-PC ?

Loi n° 2002-303 du 4 mars 2002
Décret n° 2005-213 du 4 mars 2005

La CRUQPC 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 à l'amélioration de la prise en charge.

Elle se réunit une fois par trimestre et chaque fois que nécessaire pour procéder à l'examen des réclamations qui lui sont transmises.

En cas de litige, vous pouvez saisir cette commission par l'intermédiaire des Représentants des Usagers ou des médiateurs.

Cette commission facilitera vos démarches et veillera à ce que vous puissiez, le cas échéant, exprimer vos griefs auprès des responsables de l'établissement, entendre les explications de ceux-ci et être informé des suites de vos demandes.

De plus, elle est consultée et formule des avis et propositions sur la politique d'accueil et de prise en charge des personnes malades et de leurs proches.

Les plaintes et réclamations

(Cf. article R.1112-79 à R 1112-94 du code de la santé publique)

Toute plainte ou réclamation adressée à la Direction ou au médiateur de la CRUQ-PC est traitée par les responsables de site et centralisée dans un registre des plaintes.

Ces personnes veilleront à ce que votre plainte ou réclamation soit instruite selon les modalités prescrites par le code de la santé publique. Elles feront le lien avec la Commission des Relations avec les Usagers et de la Qualité de Prise en Charge (CRUQPC).

Si vous souhaitez plus de précisions, une plaquette d'information est à votre disposition au bureau des entrées et dans les services de soins.



Votre séjour

LES INFORMATIONS PRATIQUES

Argent et objets de valeur



Il est recommandé de ne pas conserver avec vous, argent et objets de valeur. Un inventaire des biens sera effectué à votre entrée.

Vous pouvez déposer contre reçu, vos valeurs, bijoux et argent au bureau des entrées de l'établissement qui se chargera de déposer vos objets de valeur à la Trésorerie d'Antrain.

Vous pourrez les retirer, lors de votre sortie ou pendant votre séjour. Si vous préférez les conserver, **l'établissement ne peut être rendu responsable des pertes ou vols éventuels.**

Linge

Afin de nous aider à vous assurer un meilleur confort au cours de votre séjour, nous vous demandons de fournir principalement :

- ▶ le nécessaire de toilette (savon, brosse à dents, dentifrice, rasoir, peigne, eau de Cologne, etc.) ;
- ▶ les pyjamas ou chemises de nuit et robe de chambre ;
- ▶ des chaussons ;
- ▶ des vêtements (limiter le linge fragile pour faciliter le lavage en interne si besoin) ;
- ▶ des mouchoirs en papier.

Le linge est entretenu par la famille ou les proches. Exceptionnellement, la blanchisserie du Centre Hospitalier peut effectuer le lavage de votre linge. La facturation de cette prestation interviendra soit de manière mensuelle soit à la fin de votre séjour.

Repas



Les horaires du service hôtelier sont :

07h00 pour le petit déjeuner

12h00 pour le déjeuner

18h30 pour le dîner

(Site de Saint-Brice-en-Coglès)



Médicaments

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



Téléphone

Pour obtenir un numéro d'appel direct, faites en la demande lors de votre admission. Cette prestation est facturée. Un code personnel (4 chiffres) vous sera transmis.

Pour téléphoner à l'extérieur, **composer le 0** (zéro) suivi de **votre code personnel** puis le **numéro de votre correspondant**. Une facture vous sera délivrée lors de votre sortie.



Vous pouvez également exprimer le désir de ne pas recevoir d'appel.

Télévision



Pour disposer du téléviseur de votre chambre (qu'elle soit double ou individuelle), il vous suffit d'en faire la **demande auprès du bureau des entrées** qui vous remettra le formulaire à compléter. La télécommande vous sera ensuite remise avec la possibilité de disposer également d'un casque T.V.

Par ailleurs, un lieu de détente avec téléviseur est aménagé dans le service.

Accès Internet



Vous pouvez demander un accès Internet privatif en vous adressant au bureau des entrées. Une procédure permettant la configuration de votre ordinateur vous sera alors délivrée contre engagement à appliquer la charte informatique à usage des patients.

L'établissement n'assure pas de maintenance informatique en ce qui concerne votre matériel et/ou votre accès internet ; en cas de difficultés, vous devez vous adresser à votre entourage.

Pour ces deux prestations, téléphone et télévision, un acompte vous sera demandé. Une facturation forfaitaire par séjour vous sera appliquée.



Courrier

Vous pouvez envoyer du courrier en le mettant dans la boîte aux lettres du service. Celle-ci est relevée tous les jours.

Vous pouvez recevoir du courrier par l'intermédiaire du vaguemestre du Centre Hospitalier qui pourra aussi vous délivrer les mandats qui vous sont adressés et assurer toute opération de poste à votre demande. Pour cela, vous adresser à l'accueil.



M. Nom Prénom
Les Hameaux du Coglais
5 rue Victor Roussin
35460 Saint-Brice-en-Coglès

OU

M. Nom Prénom du patient
Centre Hospitalier des Marches de Bretagne
9 rue de Fougères
35560 ANTRAIN

Visites



Vous pouvez recevoir des visites tous les jours. Afin de respecter les soins dispensés le matin, **les visites sont autorisées tous les jours de 12h à 20h.** Les visiteurs sont priés de ne pas prolonger leur passage dans l'établissement au-delà de 20 heures l'hiver et 21 heures l'été.

Les enfants demeurent sous la surveillance et la responsabilité de leurs parents.

Pour des raisons d'hygiène, les animaux ne sont pas autorisés dans les services de soins.

Stationnement

Tout véhicule doit stationner sur un emplacement matérialisé de manière à ne pas constituer une gêne (*Circulation des véhicules de secours, par exemple*) et/ou un danger pour les usagers (*accès, visibilité, etc.*).

Accompagnants

Si vous le souhaitez, vos familles et amis peuvent prendre leur repas en votre compagnie, de même, passer la nuit auprès de vous, si votre état de santé le justifie. Pour cela, veuillez en **aviser le personnel du service et acheter les tickets-repas 48h avant, auprès du bureau des entrées.** **Vous pouvez vous renseigner auprès du cadre de service ou de l'infirmière qui vous indiqueront le nombre de personnes acceptées.**

Tabac – Alcool



Nous vous rappelons qu'il est formellement interdit de fumer dans les chambres. Tout apport de boissons alcoolisées à l'intérieur de l'établissement est strictement interdit. En application du décret du 29 mai 1992 du ministère de la santé, il est interdit de fumer dans les locaux à usage collectif.



Culte

Les ministres du culte des différentes confessions peuvent vous rendre visite, sur demande auprès du bureau des entrées. Un aumônier catholique pourra vous rendre visite si vous en exprimez le désir ainsi que tout ministre du culte d'une autre confession que vous souhaiteriez.



Bénévoles

Un groupe de bénévoles intervient au sein de l'établissement.

Autorisation de sortie

Compte tenu de la durée de votre séjour et de votre état de santé, vous pourrez bénéficier à titre exceptionnel, d'**autorisations de sortie**, soit de quelques heures, soit d'une durée maximale de 48 h. Ces autorisations sont accordées après avis favorable du médecin. Les week-ends, les permissions sont accordées du samedi matin 10h au dimanche 20h.

Décès

Sur le site d'Antrain, un espace funéraire est mis gracieusement à disposition des familles mais ne peut en aucun cas se substituer à un funérarium professionnel possédant des locaux et un savoir-faire inégalables.



Vie collective

Nous vous demandons, ainsi qu'aux personnes vous rendant visite, de respecter les règles concernant l'**hygiène** et la vie en collectivité.

Le **silence** constitue l'un des éléments du confort et du rétablissement des malades. Il est donc de rigueur dans tout l'établissement. Il vous est demandé, ainsi qu'à vos visiteurs, de le respecter en usant avec discrétion des appareils radio et de télévision, et en évitant les conversations trop bruyantes.

Dans le cadre de la bienséance, il vous est rappelé que le respect que vous attendez des autres est réciproque. **Veillez donc à respecter les professionnels intervenant auprès de vous, les autres patients, et en particulier, votre voisin de chambre.**

Il est également recommandé de :

- ▶ maintenir une bonne hygiène corporelle et une tenue propre ;
- ▶ se laver fréquemment les mains ;
- ▶ ne pas fumer ;
- ▶ ne pas stocker de nourriture ;
- ▶ éliminer les déchets dans la poubelle de la chambre.

Les visiteurs doivent éviter de rendre visite à un proche s'ils sont porteurs d'une maladie contagieuse (grippe, varicelle, rubéole...)



Nous vous rappelons qu'il est formellement interdit de fumer dans les bâtiments de l'établissement. De plus, tout apport ou service de boissons alcoolisées à l'intérieur de l'établissement est strictement interdit.

Téléphone mobile



Son utilisation est interdite dans l'enceinte des établissements de soins, en raison des risques de perturbation des dispositifs médicaux.
(Circulaire DH/EM1 n° 40 du 9 octobre 1995)

Conduite à tenir en cas d'incendie

Nous comptons sur vous pour prévenir le personnel en cas de situation suspecte. Vous devez vous conformer aux consignes réglementaires de sécurité qui sont affichées dans les couloirs de circulation. En toute situation, il est important de conserver son calme et de suivre les indications du personnel formé à ce type d'incidents.



L'ORGANISATION DES SECTEURS DES CONSEILLERES SOCIALES EN GERONTOLOGIE DU SECTEUR



Madame LECOQ assure les missions sur le canton d'**ANTRAIN** et de **SAINT-BRICE-EN-COGLES**
(Communes de ST-BRICE-EN-COGLES, ST-MARC-LE-BLANC, ST-HILAIRE-DES LANDES, BAILLE et LE TIERCENT).

Madame BENEDETTI assure les missions sur le canton de **LOUVIGNE DU DESERT** et **ST-BRICE-EN-COGLES** (communes de ST-ETIENNE-EN-COGLES, LA SELLE EN COGLES, COGLES, ST-GERMAIN-EN-COGLES, LE CHATELLIER, MONTOURS).

Madame ANGOT assure le **secrétariat** des deux conseillères sociales en gérontologie.
Vous pouvez la contacter au 02.99.97.88.66, tous les jours sauf le vendredi après-midi.

Madame PELTAIS, assistante sociale, intervient au sein du Centre Hospitalier des Marches de Bretagne.
Sur le site d'**ANTRAIN** (le mardi, mercredi et vendredi) et sur le site de **ST-BRICE-EN-COGLES** (le jeudi).
Vous pouvez la contacter au 02.99.98.46.59.



Le Centre Hospitalier des Marches de Bretagne s'engage ...

LA PREVENTION DE LA MALTRAITANCE

Le Centre Hospitalier des Marches de Bretagne a la volonté de **lutter contre la maltraitance** par le biais d'outils permettant aux soignants, familles et usagers de signaler des faits qu'ils estiment maltraitants.

Les outils à votre disposition :

Un panneau « Agissons ensemble pour la Bienveillance » est installé à l'entrée de chaque service. Il comprend :

- ▶ La charte de Bienveillance ;
- ▶ Un flyer d'explication ;
- ▶ Une feuille de déclaration.



L'EDUCATION THERAPEUTIQUE DU PATIENT

L'éducation thérapeutique du patient (ETP) vise à aider les patients à gérer au mieux leur vie avec une maladie chronique. Elle vous permet d'acquérir des compétences utiles pour devenir acteur de votre santé. Elle est un processus continu, qui fait partie intégrante et de façon permanente de la prise en charge du patient.

Deux programmes sont autorisés au sein du CHMB sous la forme de séances individuelles et/ou collectives. Ces séances vous apporteront les informations nécessaires et les conseils pratiques pour parvenir à adapter votre mode de vie et prendre une part active dans le traitement de votre maladie ainsi qu'un soutien moral afin d'être encouragé et accompagné. Les séances abordent tous les thèmes importants liés à ces pathologies : alimentation, auto surveillance, prévention des complications, groupe d'activité physique, etc.

Pendant ces séances, vous pourrez échanger avec d'autres patients.

Si vous le souhaitez, vous pouvez venir accompagné d'un proche.

▶ Maladies Cardiovasculaires

Vous présentez une maladie cardiovasculaire et vous vous interrogez sur votre traitement, votre alimentation, votre activité physique, etc. Le Centre Hospitalier des Marches de Bretagne, en partenariat avec la MSA, vous propose de participer à des séances individuelles et/ou collectives pour répondre à vos besoins. Ces séances sont gratuites et animées par des professionnels de santé.



► Patient sous traitement antivitamine K

Vous avez un traitement antivitamine K (Previscan*, Coumadine*, Sintrom*) et vous vous interrogez sur votre traitement, votre alimentation, votre activité physique, etc. Une infirmière référente en Education Thérapeutique du Patient vous propose de participer à des séances individuelles et/ou collectives pour répondre à vos besoins. Ces séances sont gratuites.

N'hésitez pas à contacter Mme Sandrine ROUANET, Infirmière soignante éducatrice au
02 99 98 46 90

LES SOINS PALLIATIFS



Les soins palliatifs cherchent à donner à la personne malade, dans le respect de ses droits, une place centrale dans les décisions qui la concerne. Ils accordent également une attention toute particulière à la famille et aux proches.

Notre établissement dispose de lits identifiés en soins palliatifs, dans le service de Médecine. Certains professionnels sont titulaires d'un Diplôme Universitaire en Soins Palliatifs (médecin, infirmière, psychologue) et l'ensemble de **l'équipe pluridisciplinaire** est sensibilisée à la prise en soins et à l'accompagnement spécifique du patient et de sa famille.

Si vous souhaitez davantage de précisions, une **plaquette d'information** est à votre disposition au bureau des entrées et dans le service. Vous pouvez également contacter Mme Nadine LUCAS, cadre de santé, au 02.99.98.46.21 ou Mme Ghislaine DUDOIT, psychologue, au 06.83.87.86.97.

LES DOMMAGES LIES AUX SOINS

(Cf articles L.1111-2 à L.1111-5 du code de la santé publique)

Toute personne a le droit d'être informée sur son état de santé. L'information doit être complète, délivrée dans le cadre d'un entretien individuel, elle est due par tout professionnel de santé. L'article L.1142 stipule en outre que :

« Toute personne victime ou s'estimant victime d'un dommage imputable à une activité de prévention, de diagnostic ou de soins ou ses ayants droit, si la personne est décédée, ou, le cas échéant, son représentant légal, doit être informée par le professionnel, l'établissement de santé, les services de santé ou l'organisme concerné sur les circonstances et les causes de ce dommage. Cette information lui est délivrée au plus tard dans les quinze jours suivant la découverte du dommage ou sa demande expresse, lors d'un entretien au cours duquel la personne peut se faire assister par un médecin ou une autre personne de son choix. »



LA LUTTE CONTRE LE RISQUE INFECTIEUX



Depuis 2001, un **Comité de Lutte contre les Infections Nosocomiales** (CLIN) est règlementairement constitué.

Il est en charge de la prévention et de la surveillance des infections pouvant résulter de votre hospitalisation

Beaucoup d'entre elles sont liées aux propres bactéries du patient, à son état général et aux actes de soins qu'il reçoit.

D'autres sont d'origine externe à partir de l'environnement hospitalier.

Une partie de ces infections peut être évitée grâce à des mesures préventives d'Hygiène Hospitalière. Une Equipe Opérationnelle d'Hygiène Hospitalière (EOHH), composée d'un Pharmacien, d'un Médecin hygiéniste et d'une Infirmière Hygiéniste, est relayée dans tous les services où des référents (infirmières, aides - soignants et agents des services hospitaliers) veillent au respect des bonnes pratiques d'hygiène et peuvent répondre à vos interrogations face à la **prévention des infections nosocomiales**.

LA LUTTE CONTRE LA DOULEUR

Le Centre Hospitalier des Marches de Bretagne a mis en place un Comité de Lutte contre la Douleur (CLUD), qui veille à la bonne information de l'ensemble des acteurs quant à la prise en charge de la douleur. Votre participation est essentielle : chacun réagit de façon différente à la douleur, vous êtes le mieux placé pour la décrire. A tout moment, vous avez la possibilité d'exprimer l'importance de votre douleur grâce à une échelle spécifique permettant à l'équipe d'en identifier au mieux l'intensité et d'y apporter la meilleure réponse possible. Vous trouverez, joint à votre Livret, le **Contrat d'Engagement** qui vous donnera toutes les informations utiles.

LE DON D'ORGANE

Notre établissement ne possède pas les dispositifs médicaux permettant le prélèvement des organes. Toutefois, nous pouvons vous mettre en relation avec l'Association de Dons d'Organes, qui prendra en charge le patient en cas de volontés exprimées dans ce sens (carte de don d'organe).



LE DEVELOPPEMENT DURABLE

« Se soucier de l'environnement, satisfaire nos besoins sans pour autant compromettre la capacité des générations futures à répondre aux leurs, en bref, favoriser le développement durable est un enjeu pour lequel le Centre Hospitalier des Marches de Bretagne s'engage. Pour aller au-delà de la nécessité d'optimiser le tri des déchets, de privilégier les énergies renouvelables (panneaux solaires, chaudières bois, etc.), le Centre Hospitalier aspire à mettre en place une stratégie de Développement Durable à l'échelle de l'hôpital. »



Certification par la Haute Autorité de Santé

L'établissement s'est engagé, depuis de nombreuses années, dans une démarche d'amélioration continue de la qualité.

La certification des établissements de santé est une procédure d'évaluation externe, indépendante de l'établissement de santé et de ses organismes de tutelle.

Cette procédure, conduite par la Haute Autorité de Santé (HAS), a pour objectifs :

- ▶ de **concourir** à l'amélioration de la prise en charge des patients,
- ▶ d'**améliorer** la qualité et la sécurité des soins délivrés au patient,
- ▶ de **promouvoir** des démarches d'évaluation et d'amélioration.

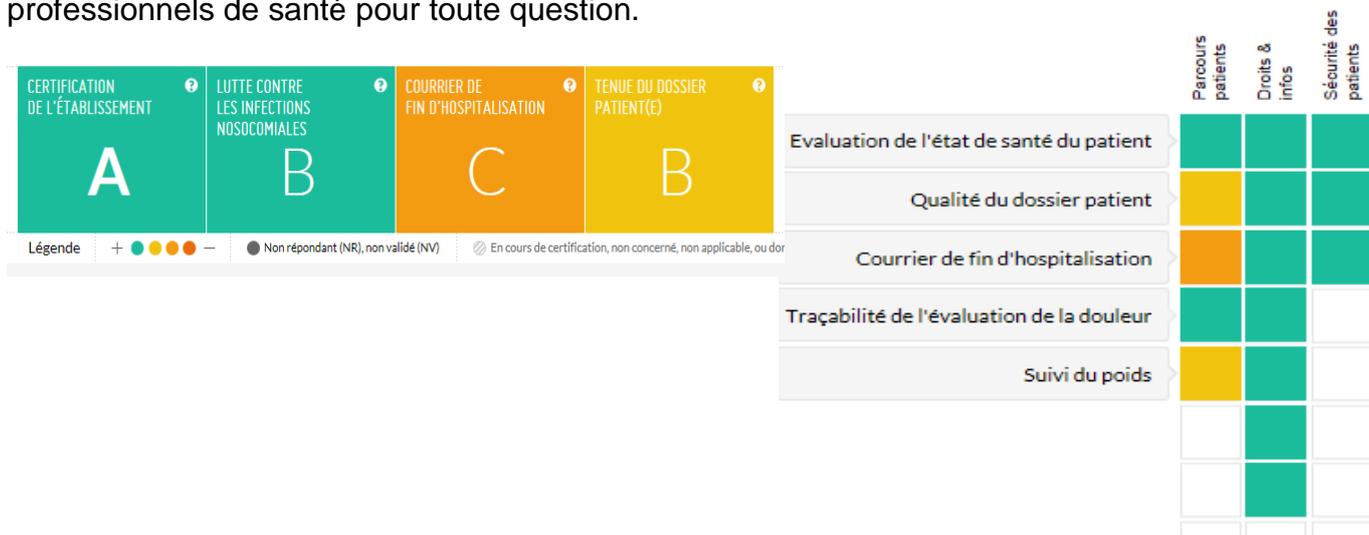
Elle concerne l'ensemble de son fonctionnement et des pratiques.

Elle apprécie non seulement le **système de management** de la qualité, mais également les aspects spécifiques de l'organisation des soins et les démarches d'**Evaluation des Pratiques Professionnelles** (EPP).

En 2013, la certification V2010 (3^{ème} itération de la procédure de certification) a eu lieu. Le Centre Hospitalier des Marches de Bretagne a été certifié sans recommandation ni réserve. La prochaine visite de certification (V2014) aura lieu en 2018.

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.



Votre sortie

LES INFORMATIONS PRATIQUES

La date et l'horaire de votre sortie sont, en principe, décidés, au plus tard la veille par le médecin du service.

Sortie contre avis médical

Si vous voulez sortir contre avis médical, vous devez **signer une décharge** qui dégagera le Centre Hospitalier des Marches de Bretagne et le médecin de toute responsabilité quant aux suites éventuelles

Le médecin fixe la date de votre sortie

Pour des raisons d'organisation interne, il est préférable que votre sortie ait lieu entre **13H30 et 15 heures**.

Objet personnel

Vérifier que vous n'avez oublié aucun objet personnel, ni les dépôts et valeurs que vous auriez éventuellement déposés au coffre.

Les pourboires et cadeaux au personnel sont strictement interdits

Ils exposent le(s) employé(e)s qui les acceptera(i)ent à de lourdes sanctions disciplinaires.

Transport lors de votre sortie

Un membre de votre famille ou un proche pourra venir vous chercher aux heures indiquées ci-dessus. Si votre état de santé le nécessite votre médecin peut juger du moyen de transport le mieux adapté pour votre sortie. Il peut vous prescrire un transport par taxi, VSL ou ambulance **si votre état de santé le justifie**. Dans ce cas le choix de l'ambulancier reste à votre initiative.



N'oubliez pas avant de partir de vous présenter au bureau des entrées pour y régler les formalités administratives (bulletin de situation, paiement des suppléments à votre charge,...).





Enquête de satisfaction et boîtes à suggestion :

L'ensemble du personnel vous assure de son sincère dévouement et vous adresse ses vœux de complet rétablissement.

Afin d'assurer une amélioration continue des services du Centre Hospitalier des Marches de Bretagne, nous vous remercions de bien vouloir répondre à notre questionnaire de sortie (enquête de satisfaction), même de façon anonyme, que vous pourrez adresser à Madame La Directrice ou remettre au cadre de santé ; vos réponses nous seront très précieuses pour améliorer nos prestations.

En outre, des boîtes à suggestion sont disponibles au sein de chaque service, vous permettant de déposer vos idées, remarques ou suggestions à tout moment.

Centre Hospitalier des Marches de Bretagne
Antrain - St Bice et Logis

L'QUALITE GESTION DOCUMENTAIRE ACCI/leregistrement/ACCI_EN_001 - Questionnaire de satisfaction Usagers.docx

N° enregistrement: Révisé le 14/04/2010

QUESTIONNAIRE DE SATISFACTION

VOTRE AVIS NOUS INTERESSE... Votre avis est précieux et contribuera à améliorer la qualité de prise en charge et des soins proposés. Merci de bien vouloir consacrer un peu de votre temps durant votre séjour à ce questionnaire qui restera anonyme (sauf si vous souhaitez nous indiquer vos coordonnées en page suivante).
 Vous pouvez nous retourner le questionnaire :
 ▶ en le remettant au personnel soignant de votre service
 ▶ ou en le déposant dans la boîte aux lettres du service
 ▶ ou en l'adressant par courrier : 9, rue de Fougères - 35580 ANTRAIN

Je vous remercie de votre aide.
 Bien cordialement,
 La Directrice
 J. BETTLER

QUI REMPLIT LE QUESTIONNAIRE :

Moi Ma famille Mes amis Avec l'aide d'un soignant Autre précisez :

ACCUEIL	Très Satisfaisant(e)		Peu Satisfaisant(e)		Pas du tout Satisfaisant(e)	
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>				
• La facilité d'accès (signalisation, stationnement...)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>				
• La qualité de la réception à l'accueil	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>				
• Le délai d'attente à la réception lors de l'admission	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>				
• Les informations et explications communiquées concernant la prise en charge administrative	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>				
• Le respect de la confidentialité	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>				
• La rapidité de prise en charge par le service de soins	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>				
• La qualité de l'accueil de votre famille ou entourage	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>				



Des associations pour vous accompagner

Dons

- ▶ Dons d'organes **0 800 20 22 24**
- ▶ Dons de sang **02 99 54 42 22**
- ▶ Greffe de vie **01 45 78 50 80**

contact@greffedevoie.fr
www.greffedevoie.fr

Agence Biomédecine **01 55 93 65 50**

www.agence-biomedecine.fr

ADOT 35 **02 23 20 77 25**

1 Square Saint-Exupéry
35000 Rennes
france.adot35@wanadoo.fr
www.france-adot.org



Associations d'Usagers

- ▶ Association Française de Protection et d'assistance des personnes âgées
0 800 020 520
- ▶ N° d'appel contre la maltraitance - **3977**
- ▶ CISS Rennes - **02 99 53 56 79**

- ▶ Association France Alzheimer
10 rue de la Maison Neuve - Les Alizés 1
35400 SAINT-MALO
02 99 80 86 43
francealzheimer35@yahoo.fr



- ▶ Fédération Nationale des Accidentés du Travail et des Handicapés
8 Place du Colombier
35009 RENNES CEDEX
Téléphone : 02.99.30.58.43
fnath35@wanadoo.fr
www.fnath.org/



Association
des accidentés de la vie

Diabète

- ▶ Réseau DIABÈTE 35
4 A, rue du Bignon - 35000 RENNES
02 23 35 49 81
<http://www.reseaudiabete35.com/>
reseaudiabete35@orange.fr



- ▶ Réseau ROLAND
(Réseau opérationnel des liaisons alimentation nutrition diététique)
Clinique Saint Yves
4, rue Adolphe Leray
35 CS 54435
35 044 RENNES Cedex
06 43 57 90 94
reseau.roland@gmail.com



et aussi...

- ▶ CLIC EN MARCHES
1, place du Général-de-Gaulle
35460 SAINT-BRICE-EN-COGLES
Tél. **02 99 98 60 23**
Fax. 02 99 98 60 19
clic.enmarches@wanadoo.fr



Territoire : Cantons d'Antrain, Louvigné-du-Désert, Saint-Brice-en-Coglès

- ▶ ADMR Canton de St-Brice-en-C.
20 boulevard Maréchal Leclerc
35460 SAINT-BRICE-EN-COGLES
02 99 18 58 77
stbricec.asso@admr35.org



- ▶ ADMR Pays d'Antrain
7 Rue du docteur Bertin
35460 TREMBLAY
02 99 98 28 18
antrain.asso@admr35.org



- ▶ Prosalica
Un Pôle de santé éclaté sur 4 communes : Antrain, St Ouen la Rouerie, Tremblay et Bazouges la Pérouse.

- ▶ HAD 35
Hôpital à Domicile 35
Avenue Brocéliande
35131 CHARTRES DE BRETAGNE
Tél. **02 99 41 14 33**
Fax. 02 99 77 46 88



- ▶ L'association des médecins libéraux de Saint-Brice-en-Coglès.

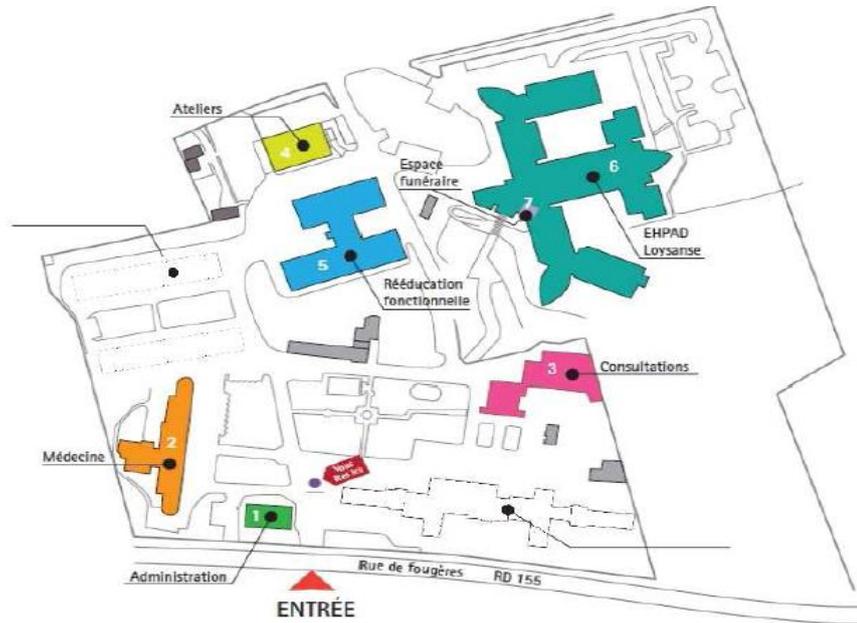


Plan

Centre Hospitalier
des Marches de Bretagne

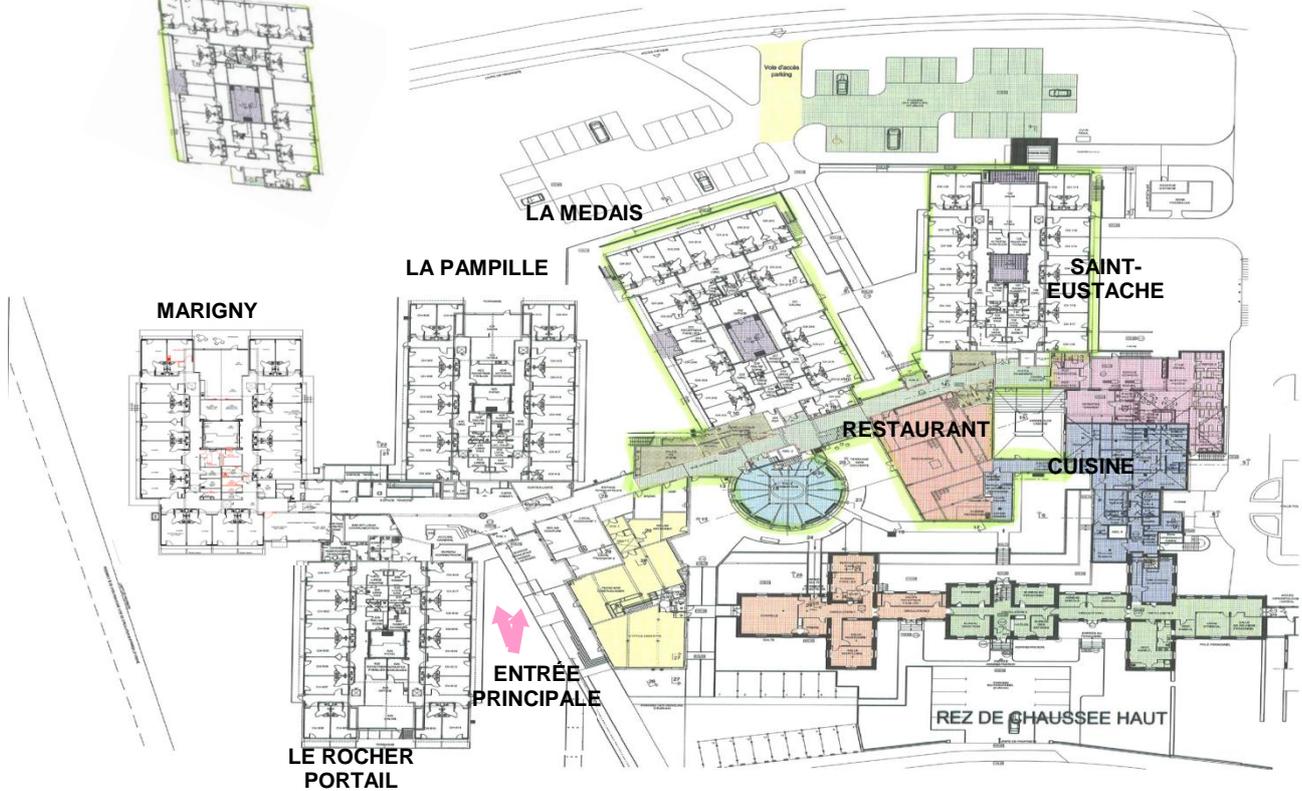
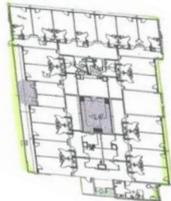


Antrain - St Brice en Cogles



1 ADMINISTRATION	4 ATELIERS	7 ESPACE FUNÉRAIRE
2 MÉDECINE	5 RÉÉDUCATION	
3 CONSULTATIONS	6 EHPAD LOYSANCE	

LA BRETONNIERE (Étage)



Usagers, vos droits

Charte de la personne hospitalisée

Principes généraux*

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



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



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



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



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



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



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



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



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



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



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



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

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

www.sante.gouv.fr

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