

LIVRET D'ACCUEIL



**Centre
Hospitalier**
de la Roche aux Fées

Madame, Monsieur,

Les équipes médicales, soignantes et l'ensemble du personnel vous souhaitent la bienvenue au Centre Hospitalier de la Roche aux Féés.

Ils mettent à votre disposition leurs compétences et leur disponibilité pour que votre séjour se déroule dans les meilleures conditions possibles.

Ce livret d'accueil est conçu pour vous aider dans vos démarches et vous donner une information précise sur les conditions de votre hospitalisation et le déroulement pratique de votre séjour ainsi que sur vos droits en qualité d'usagers.

Afin d'améliorer de manière continue la qualité de votre prise en soins, l'établissement réalise des enquêtes de satisfaction auprès des patients hospitalisés par le biais de questionnaires ou d'échanges avec les Représentants des Usagers.

Je vous remercie de prendre un peu de temps pour nous faire part de votre avis et de vos suggestions. Vous pouvez également faire part de vos observations au cadre de santé du service ou à la direction du Centre Hospitalier.

Je vous remercie de la confiance que vous nous témoignez et vous souhaite un prompt rétablissement.

**Vous pouvez
retrouver les
informations
présentes dans
ce livret
d'accueil sur le
site internet de
l'établissement**

www.ch-rocheauxfees.fr

**N'hésitez pas à
le consulter**

La Directrice,

Aurore GRIMAUD-LECADRE

1

Page 4 à 6

Votre admission

2

Page 7 à 10

Votre séjour

3

Page 11

Votre sortie

6

Page 21 à 22

Notre activité

5

Page 19 à 20

Nos engagements

4

Page 12 à 18

Vos droits et devoirs



1

VOTRE ADMISSION

Les formalités d'entrée

À votre arrivée, vous ou vos proches devrez réaliser votre admission **auprès du bureau des entrées**.
Dès l'admission :

- Nous vous demandons de fournir des données d'identité : **Nom de naissance, nom marital, prénom(s), date de naissance, lieu de naissance**.
- Si vous avez la complémentaire santé solidaire, vous pouvez donner votre attestation de la CPAM.
- Nous vous demandons des documents à présenter :



**Carte d'identité
ou passeport
ou titre de séjour**



Carte vitale



Mutuelle

**« Un patient
bien identifié
est un patient
bien soigné »**



Remarque

Il est recommandé de communiquer toute mesure de protection juridique par décision de justice (sauvegarde de justice, curatelle, tutelle) et de transmettre les documents administratifs correspondants.

Il vous est possible d'être hospitalisé de manière anonyme. Pour cela, vous devez le signaler dès votre admission. Cette démarche implique la non révélation de votre présence au sein de l'établissement aux tiers.

À votre arrivée dans le service, et avec votre accord, nous vous remettons un bracelet d'identifiant.



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

Merci de nous aider à assurer votre sécurité

1

VOTRE ADMISSION

Les frais d'hospitalisation

- Si vous êtes assuré social, vous êtes pris en charge au taux de 80% par votre caisse de sécurité sociale. Les 20% restants correspondent au ticket modérateur et sont à votre charge, avec des possibilités de prise en charge si vous avez une mutuelle complémentaire. Dans certains cas, vous pouvez bénéficier d'une exonération du ticket modérateur : affection de longue durée, accident du travail, invalidité, maladie professionnelle,...
- Si vous n'êtes pas assuré social, la totalité des frais d'hospitalisation vous sera facturée.
- Si vous avez la complémentaire santé solidaire, vous devez nous fournir votre attestation.

En communiquant votre attestation de tiers-payant à l'établissement, vous acceptez que le traitement de vos données personnelles soit réalisé avec le système de facturation ROC. En cas de refus, le tiers-payant dématérialisé ne pourra être mis en place, ce qui implique son règlement.



1

VOTRE ADMISSION

Biens et valeurs



Lors de votre hospitalisation, il est conseillé de ne pas apporter d'objets de valeurs, ni d'argent, ni de bijoux.

Les biens conservés dans votre chambre restent sous votre entière responsabilité.

La direction de l'établissement décline toute responsabilité en cas de perte ou de vol.

Au moment de votre admission, un inventaire des objets de valeurs sera fait avec l'équipe soignante.

Les médicaments personnels

À votre arrivée dans le service, il vous sera demandé si vous avez apporté des médicaments. Si c'est le cas, ces médicaments vous seront retirés pour des raisons de sécurité. Ils seront remis dès que possible à une personne que vous aurez désignée, ou rangés dans l'armoire à pharmacie sécurisée afin de vous être rendus lors votre sortie.

Un livret thérapeutique comprenant la liste de tous les médicaments disponibles sur l'établissement est à la disposition des médecins prescripteurs. Certains de vos traitements habituels pourront être remplacés par un médicament générique ou un équivalent référencé au livret thérapeutique.

Les médicaments non remboursés par la Sécurité Sociale ne seront pas délivrés par l'établissement.

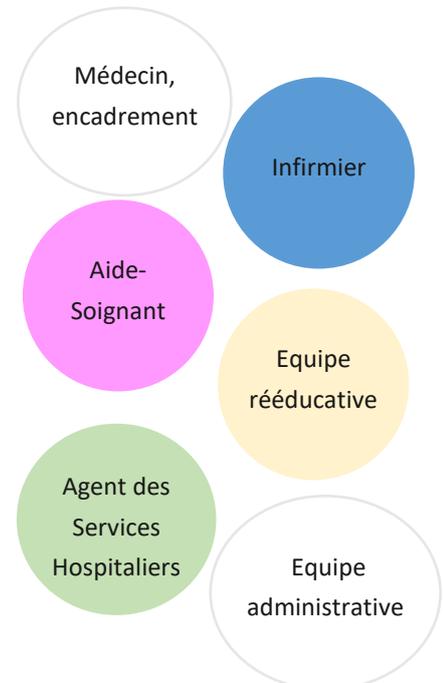


Les équipes

Des professionnels sont présents dans l'ensemble de l'établissement pour répondre à vos besoins et vous accompagner tout au long de votre séjour.

- Un médecin généraliste libéral ou salarié de l'établissement vous dispensera les soins nécessaires à votre état de santé.
- Une équipe soignante composée :
 - D'un cadre de santé qui est responsable de l'organisation du service de Médecine/SMR. N'hésitez pas à le rencontrer pour tout problème relatif à votre séjour. Son bureau se situe dans le service.
 - D'infirmier(e)s qui effectuent les soins prescrits par le médecin qui vous suit pendant votre séjour et accomplissent les actes visant à assurer votre confort et votre sécurité. L'établissement dispose d'infirmières spécialisées, possédant un diplôme universitaire relatif à la prise en charge de la douleur, aux soins palliatifs, aux risques infectieux et la prise en charge des plaies et escarres.
 - D'aides-soignants(e)s, et d'agents de services hospitaliers qui collaborent aux soins avec les infirmier(e)s et répondent à vos besoins essentiels de la vie courante (repas, hygiène corporelle, confort, entretien des locaux...).
- Un pharmacien et des préparateurs en pharmacie : l'établissement dispose d'une Pharmacie à Usage Intérieur (PUI). Après analyse de la prescription par le pharmacien, la PUI assure la préparation de vos traitements et l'approvisionnement des services de soins.

Le nom, prénom et la fonction de chaque agent sont indiqués sur les tenues professionnelles grâce à des badges de couleur :



« Le personnel médical, paramédical, administratif, technique de l'établissement et tout intervenant extérieur dans le cadre d'une activité libérale sont tenus au secret professionnel »



- Des kinésithérapeutes assurent la rééducation fonctionnelle des patients.
- Un ergothérapeute assure l'éducation et la rééducation afin de préserver l'indépendance et l'autonomie dans l'environnement quotidien et social.
- Une diététicienne assure le suivi des menus et l'équilibre alimentaire.
- Une orthophoniste assure le suivi linguistique cognitif des patients.
- Une assistante de service social vous informe sur vos droits et vous accompagne dans vos démarches.
- Une psychologue intervient également lors des séjours en soins palliatifs.

Les prestations

Le linge et le nécessaire de toilette

Pour vous assurer un meilleur confort au cours de votre séjour, nous vous demandons d'apporter :

- votre linge personnel : vêtements, pyjama, chemise de nuit, pantoufles, mouchoirs...
- votre nécessaire de toilette : savon, brosse à dents, dentifrice, produits pour appareil dentaire, mousse à raser...

Si le nécessaire de toilette est fourni par l'établissement, celui-ci vous sera facturé.

Le linge personnel est entretenu par votre famille ou vos proches. Exceptionnellement, l'établissement peut vous proposer une prestation payante de pressing.

Le petit-déjeuner : 8h00-8h30.

Le déjeuner : 12h00-12h30.

Le dîner : 18h00-18h30.

Les repas

Les repas sont préparés sur place par le service de restauration de l'établissement et servis en chambre.

Un CLAN (Comité de Liaison de l'Alimentation et de la Nutrition) veille à l'harmonisation des pratiques et au suivi de l'alimentation-nutrition.

Le téléphone

Si vous souhaitez l'ouverture d'une ligne téléphonique, veuillez vous adresser à l'accueil. Les conditions, tarifs et modalités pour souscrire à ce service vous seront expliqués lors de la demande. Une facture vous sera délivrée lors de votre sortie. Vous pouvez également exprimer le désir de ne pas recevoir d'appels. Pour téléphoner vers l'extérieur, il faut composer le 0 (zéro) puis le numéro de votre correspondant.

La télévision

Pour disposer du téléviseur de votre chambre, vous devez demander à l'accueil. En contrepartie d'un dépôt de chèque de caution, la télécommande vous sera remise. Les conditions, tarifs et modalités pour souscrire à ce service vous seront expliqués lors de la demande.

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

L'accès internet

Vous pouvez demander un accès internet privatif en vous adressant à l'accueil. Une facturation forfaitaire vous sera appliquée.

Le personnel du bureau des entrées est à votre disposition :

du lundi au vendredi

De 8 h 30 à 17 h 30.

Les activités et services

Distributeur

Un distributeur de boissons est situé dans le hall d'accueil.



Associations

Des associations peuvent, vous, ainsi que vos proches, vous aider et vous accompagner dans la prise en soins de votre pathologie.

Des brochures explicatives et complémentaires existent, n'hésitez pas à les demander à l'équipe soignante. **Elles sont également à disposition dans le petit salon de la médecine.**

LISTING DES ASSOCIATIONS

- Réseau de cancérologie : Tél : 02 99 25 32 75
- Association des stomisés de Haute Bretagne : Tél. 02 99 66 70 10
- Réseau diabète 35 : Tel : 02 23 35 49 81
- France Alzheimer et Maladies Apparentées : Tel : 02 99 80 86 43
- France Adot 35 : Tel : 02 23 20 77 25
- JUSQU'À LA MORT ACCOMPAGNER LA VIE (JAMLAV) :
 - ✓ Accompagnement personnes en fin de vie : 06.69.94.39.96
 - ✓ Accompagnement personnes en deuil : 06.64.30.79.49

Animations

Vous pouvez assister aux animations proposées aux résidents de l'EHPAD. Elles se déroulent dans le hall de l'établissement.

Un programme est affiché sur le panneau d'affichage du service.



Représentants des cultes

Les représentants des cultes de différentes confessions religieuses peuvent vous rendre visite si vous en exprimez le désir auprès du cadre de santé ou de l'infirmier de l'unité. Un aumônier laïc exerce au sein de l'établissement, il tient à votre disposition la liste et les coordonnées des représentants des différents cultes.



Lecture

Vous avez la possibilité pendant votre séjour d'emprunter des livres dans l'espace bibliothèque présent dans le hall d'accueil de l'établissement et également dans le salon des familles du service. Le journal Ouest-France est également mis à votre disposition quotidiennement dans le petit salon de Médecine.

Les visites

Les visites sont autorisées de 13 heures à 20 heures.

Dans la mesure où votre état de santé le nécessite, les visites peuvent être restreintes.

Les visites des enfants âgés de moins de 12 ans ne sont pas autorisées.

Pour les patients accueillis en soins palliatifs, nous vous remercions de vous rapprocher de l'équipe soignante.

Vous devez aviser le personnel lorsque vous ne désirez pas recevoir de visites.

Un salon est à votre disposition pour accueillir votre famille.

Les accompagnants

Il est possible de prendre votre repas (uniquement le midi), avec 2 proches maximums. **Il est, cependant, nécessaire de réserver les repas auprès de l'accueil minimum 24 heures à l'avance (accueil ouvert du lundi au vendredi).**

Selon les possibilités d'accueil du service et le contrat de votre hospitalisation, un membre de votre famille peut être autorisé par le cadre de santé à rester auprès de vous (nuit et repas). Les frais de repas seront à votre charge.

Le stationnement

Le stationnement des véhicules se fait dans l'enceinte de l'établissement sur les parkings prévus à cet effet. Les véhicules doivent être soigneusement fermés à clé. **L'établissement n'est pas responsable en cas de détérioration ou de vol.** Pour faciliter votre stationnement, un portail vous permet d'accéder directement au parking Pierre et Marie Curie qui est en proximité immédiate de l'établissement.



A respecter

Pour faciliter l'organisation des soins, vos visiteurs doivent suivre les recommandations suivantes :

- Quitter la chambre lors des soins ou des visites médicales ;
- Ne pas apporter de fleurs ou de plantes en pot contenant de la terre pour des raisons d'hygiène ;
- Les animaux sont interdits au sein du service ;
- Ne pas fumer ;
- Ne pas faire de bruit ;
- Ne pas apporter de boissons alcoolisées ;
- Ne pas apporter d'aliments sans autorisation médicale ;
- Ne pas apporter de médicaments ou produits illicites ;
- Ne pas débrancher d'appareils électriques.

Les modalités de sortie

Votre sortie se fait avec l'accord du médecin qui en fixe la date. Sinon, elle se fait contre avis médical et comporte donc des risques pour votre santé.

Si vous voulez quitter l'hôpital alors que le médecin n'est pas d'accord, vous devez signer un formulaire déchargeant votre médecin et l'établissement de toute responsabilité quant aux suites éventuelles (demander le formulaire à l'infirmière).

Les formalités administratives

Lors de votre départ de l'hôpital, n'oubliez pas de vous rendre à l'accueil de l'établissement ou de déléguer un proche afin de régulariser votre situation en effectuant les formalités suivantes :

- Obtenir un bulletin de situation précisant la durée de l'hospitalisation,
- Payer les éventuels suppléments à votre charge (télévision, téléphone, ...)

Le transport lors de votre sortie



Seul votre médecin peut juger du moyen de transport le plus 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. Si ce n'est pas le cas, un membre de votre famille ou un proche pourra venir vous chercher.

Vérifiez que vous n'avez oublié aucun objet personnel.



Votre avis nous intéresse

Afin d'assurer une amélioration continue des services du Centre Hospitalier de la Roche aux Fées, nous vous remercions de bien vouloir répondre à notre questionnaire de sortie (enquête de satisfaction), même de façon anonyme, que vous pourrez adresser au Directeur ou remettre au cadre de santé. Vos réponses nous seront très précieuses pour améliorer nos prestations. En fin de séjour, vous pourrez être amené à rencontrer le qualityicien et/ou un représentant des usagers pour vous interroger sur votre satisfaction. En outre, une boîte à suggestion est disponible au sein du service, vous permettant de déposer vos idées, remarques ou suggestions à tout moment.



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



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.

4

VOS DROITS ET DEVOIRS

Droits
et informations

Page | 13

Information

L'ensemble des informations concernant votre état de santé ou les conditions de prise en charge vous sera délivré par votre médecin (art L.1111-2 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.



Le dossier médical

L'ensemble des informations concernant votre état de santé ou les conditions de prise en charge est consigné dans un dossier médical. Vous pouvez, si vous le souhaitez consulter tout ou partie de votre dossier. Vous devez remplir un formulaire qui vous sera remis par le personnel soignant. La direction de l'établissement dispose de 7 jours pour répondre à votre demande. La communication des données contenues dans votre dossier peut s'effectuer avec un accompagnement psychologique ou médical approprié si nécessaire. Les frais de copies et d'envoi seront à votre charge (facturation à la photocopie conforme à la réglementation en vigueur).

L'établissement doit conserver le dossier pendant une durée de 20 ans à compter de la date du dernier séjour (article R.1112-9 du Code de la Santé Publique).

Le consentement libre et éclairé



Selon l'article L.1111-4 du Code de Santé Publique « Toute personne prend avec le professionnel de santé, et compte tenu des informations et des préconisations qu'il fournit, les décisions concernant sa santé ». Ce qui implique que ce consentement doit être recueilli d'une part pour tous les soins du quotidien en lien avec l'hospitalisation, mais également pour les explications d'examens ou traitements qui seraient à mettre en œuvre au cours de votre hospitalisation.

Le refus de soins

Il est de votre liberté de refuser les soins proposés. Cependant, nous vous demanderons de signer un document attestant 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.

4

VOS DROITS ET DEVOIRS

La personne de confiance

(L.1111-6 du code de la Santé Publique)

Lors de votre admission vous avez la possibilité de désigner une personne de confiance pour la durée de votre hospitalisation. La personne de confiance peut être un parent, un proche ou votre médecin. Elle peut vous accompagner dans vos démarches et vous assister dans vos entretiens médicaux afin de vous aider dans vos décisions. Elle ne se substitue pas au patient et ne s'exprime donc pas à sa place. Si vous êtes hors d'état d'exprimer votre volonté, le médecin consulte obligatoirement la personne de confiance avant de prendre une décision concernant votre santé. La personne de confiance ne pourra pas obtenir la communication de votre dossier médical. La personne de confiance est révocable à tout moment.

Les directives anticipées

(L.1111-6 du code de la Santé Publique)

Toute personne majeure a la possibilité de faire connaître ses désirs quant aux questions relatives à sa fin de vie, en particulier sur la question de l'arrêt ou de la limitation des traitements lorsque la personne est en phase avancée ou terminale d'une affection grave et incurable, c'est ce que l'on appelle les directives anticipées. Par principe, si vous souhaitez exprimer vos directives anticipées, celles-ci doivent être écrites sur papier libre, datées signées et authentifiées par votre nom, prénom, la date et votre lieu de naissance. Vous pouvez les modifier à tout moment et les révoquer sans aucune formalité particulière.

Les dommages liés aux soins

L'article L.1142 stipule 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 service 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 ».



Attention

La personne de confiance ne se confond pas avec la personne à prévenir. Vous pouvez désigner le même correspondant ou choisir une autre personne qui devra donner son accord pour cette désignation.

Les Evènements Indésirables Graves (EIG)

Si vous pensez être victime d'un événement indésirable grave, vous avez la possibilité de le déclarer sur le portail du gouvernement.

[Accueil - Portail de signalement des événements sanitaires indésirables](#)



Si vous avez des difficultés à identifier votre profil, cliquez sur "Je suis un particulier".

4 VOS DROITS ET DEVOIRS

Les représentants des usagers

**REPRESENTANT(E)S
DES USAGERS**

Nous sommes :



Mme Bourges
Mme Louis

Pourquoi des RU ?

- ✦ Pour porter votre parole et parler en votre nom.
- ✦ Pour veiller au respect des droits des usagers au sein du système de santé.
- ✦ Pour contribuer à l'amélioration de la qualité et la sécurité des soins dans les établissements de santé.

Ce que nous pouvons vous apporter :

- ✦ **Information**
Faciliter la communication entre usagers et professionnels : « je transmets de l'information dans les deux sens et m'assure que vous pouvez accéder aux informations dont vous avez besoin ».
- ✦ **Accompagnement** dans vos démarches.
- ✦ **Ecoute et relais** auprès des professionnels :
« Je porte la parole de tous et œuvre dans un esprit de coopération ».
- ✦ **Devoir de discrétion**, soumis au secret professionnel, représentation loyale, mais pas d'accès au dossier médical.

Nous contacter :

- ✦ Vous vous sentez perdu dans un environnement que vous connaissez mal.
- ✦ Vous êtes démuni face à un langage parfois compliqué.
- ✦ Vous voulez avoir des renseignements sur vos droits.

Par mail : representantsdesusagers@hopital-janze.fr
En utilisant la **boîte aux lettres** « représentant des usagers » situé dans le petit salon.

Ils peuvent vous rencontrer lors des permanences ou des



N'hésitez pas à demander les dates !

Les plaintes et réclamations

Vous pouvez à tout instant témoigner des difficultés que vous avez pu rencontrer, lors de votre séjour, faire des suggestions et échanger.

Plusieurs voies d'expression graduées vous sont offertes :

- directement auprès de l'équipe de soins et particulièrement du cadre de santé,
- auprès d'un des Représentants des Usagers de l'établissement,
- par écrit auprès de la direction : dès réception de votre réclamation écrite, la direction en accuse réception et diligente une enquête afin de vous apporter une réponse dans les meilleurs délais. Elle peut également vous conseiller de rencontrer un médiateur ou le saisir elle-même.

Tous les trimestres, les plaintes, suggestions et satisfactions sont analysées et suivies en Commission Des Usagers (CDU).

La CDU a pour mission de veiller au respect des droits et 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. En cas de litige, vous pouvez saisir cette commission en adressant un courrier au directeur de l'établissement. 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. Si vous souhaitez plus de précisions, une plaquette d'information est à votre disposition dans le service.

Le droit à l'image

L'établissement peut être sollicité comme lieu de reportage. La réalisation de reportage est soumise à autorisation préalable de la direction de l'établissement. Il vous sera demandé votre autorisation expresse et écrite d'être photographié, filmé ou interviewé. Vous avez le droit d'accepter et de refuser.



4 VOS DROITS ET DEVOIRS

La protection des données personnelles

Page | 16

Le Centre Hospitalier recueille et traite des données à caractère personnel vous concernant. Notre établissement s'engage à assurer le meilleur niveau de protection de vos données personnelles dans le respect des dispositions du RGPD (Règlement Général à la Protection des Données), de la loi Informatique et Libertés, du Code de la Santé Publique, et toutes jurisprudences relatives à la protection des données personnelles.

Cette politique vous informe de la manière dont nous recueillons et traitons vos informations.

Elle est détaillée sur notre site internet <http://www.ch-rocheauxfees.fr/>



Définition d'une donnée à caractère personnel

Les données personnelles (ou données à caractère personnel) se définissent comme toute information se rapportant directement ou indirectement à une personne identifiée ou identifiable. Votre identité, votre situation personnelle ou professionnelle, vos données de santé... sont des données personnelles.

Vos données personnelles sont recueillies lors de vos consultations médicales ou lors de votre hospitalisation au sein de notre établissement.

A quelles fins sont utilisées vos données ?



Elles sont utilisées :

- **À des fins de soins** : les données collectées vous concernant servent tout d'abord à votre prise en charge. Par exemple, pour la gestion de votre dossier médical et de votre dossier administratif. Elles peuvent être aussi utilisées afin d'améliorer la qualité des soins via des questionnaires de satisfaction.

- **Dans le cadre des obligations légales de l'établissement** : pilotage de l'établissement, santé publique (veille sanitaire, vigilances réglementées, signalements obligatoires), contrôle de l'activité et facturation

- **À des fins de sécurité des personnes et des biens**, au moyen d'un système de vidéo protection. Des affiches et des panneaux situés aux entrées des lieux concernés, vous informent de ce dispositif.

- **À des fins d'études ou de statistiques** : Les informations recueillies sont susceptibles, après vous en avoir informé individuellement et sauf opposition de votre part, d'être exploitées de façon anonyme à des fins d'études ou de statistiques.

4 VOS DROITS ET DEVOIRS

La protection des données personnelles

Qui a accès à vos données ?

Vos données sont réservées aux professionnels du Centre Hospitalier soumis au secret professionnel, qui interviennent dans votre prise en soins. Elles peuvent être communiquées également, après vous en avoir informé, à des professionnels de santé hors établissement, participant à votre parcours de soins.

Sont également susceptibles d'avoir accès à certaines de vos données :

- Des prestataires ou sous-traitants (exemple : pour la gestion des repas),
- Des acteurs externes, après vous en avoir informé individuellement et sauf opposition de votre part, pour des données préalablement anonymisées
- Des tiers autorisés : organismes publics, autorités de santé, professions réglementées (Institution judiciaire, Trésor public, Agences Régionales de Santé, organismes d'assurance maladie et complémentaire...) sur demande et dans la limite de ce qui est permis par la réglementation.

Combien de temps vos données sont-elles conservées ?

Le dossier médical est conservé, conformément au Code de la Santé Publique, pendant une période de vingt ans à compter de la date du dernier passage, ou au moins jusqu'au vingt-huitième anniversaire du patient, ou pendant dix ans à compter de la date du décès. Certaines données peuvent être conservées plus longtemps si la loi le prévoit.

Vos données et vos droits

Dans le cadre du Règlement Européen sur la Protection des Données, vous disposez d'un droit d'accès, de rectification, d'opposition ou d'effacement de vos données personnelles ainsi que celui de limitation de leur traitement. Certains de ces droits sont soumis au respect d'obligations légales ou s'exercent sous certaines conditions. Le Délégué à la Protection des Données (DPD) est votre interlocuteur privilégié pour vous renseigner. Pour le contacter : dpojanze@hopital-janze.fr ou par courrier : Centre Hospitalier de la Roche aux fées : 4 Rue Armand Jouault, 35150 Janzé

En cas de réponse insatisfaisante de notre part, vous pouvez introduire une réclamation auprès de la CNIL <https://www.cnil.fr/fr/plaintes> ou par courrier CNIL : Service des Plaintes - 3 Place de Fontenoy - TSA 80715 - 75334 PARIS CEDEX 07



4 VOS DROITS ET DEVOIRS

Devoirs

Les règles de vie collectives

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 de rétablissement des malades. Il est donc en vigueur 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 TV, 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 et les autres patients.

Il est également recommandé de :

- Maintenir une bonne hygiène corporelle et une tenue propre,
- Se laver régulièrement les mains,
- Ne pas fumer, ne pas consommer de produits stupéfiants, ni d'alcool dans l'hôpital,
- Ne pas stocker de la nourriture,
- Mettre les déchets dans la poubelle de la chambre,
- Respecter les locaux et matériels.

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

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. Suivez les indications du personnel qui est formé à ce type d'incident. En toute situation, il est important de conserver son calme et de suivre les indications du personnel formé à ce type d'incidents. Le Centre Hospitalier est équipé d'un système de détection incendie et de désenfumage.



Le DAE (Défibrillateur Automatisé Externe)

Un DAE est présent à l'entrée du service de Médecine / SMR.

Les pourboires et cadeaux aux agents

Les pourboires et les cadeaux au personnel sont strictement interdits. Ils exposent le(s) employé(s) qui les acceptera(ient) à de lourdes sanctions disciplinaires.



La politique qualité

Le Centre Hospitalier de la Roche aux Fées s'est engagé dans une démarche d'amélioration continue de la qualité.

La certification des établissements de santé est une procédure d'évaluation obligatoire externe, indépendante de l'établissement de santé et de ses organismes de tutelle. Cette procédure est conduite par la Haute Autorité de Santé (HAS) et 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 apprécie non seulement le système de management de la qualité, mais également les aspects spécifiques des soins et les démarches d'Évaluations des Pratiques Professionnelles (EPP).



Les indicateurs qualité

Des indicateurs nationaux, portant sur la qualité et la sécurité des soins ainsi que sur l'hygiène, permettent de rendre compte de l'efficacité de l'établissement. Pour le calcul de certains indicateurs, les données présentes dans votre dossier peuvent être étudiées de façon anonyme. Les résultats de ces indicateurs sont affichés dans l'établissement.

Tout incident ou risque d'incident pouvant survenir au cours de la prise en soins (prise de médicament, utilisation d'un matériel médical...) fait l'objet d'une attention rigoureuse dans le cadre de la gestion de la qualité, de la prévention des risques et des vigilances.

La prévention des risques

Conformément aux évolutions réglementaires et dans le cadre de la certification, l'établissement s'est doté d'une organisation qui a pour mission d'identifier, d'étudier et de prévenir des risques potentiels pour ses patients, ses professionnels et l'ensemble de l'établissement. Cette organisation implique la mise en œuvre d'actions qui portent sur l'hygiène et la sécurité. Ces règles concernent les professionnels, mais également les personnes reçues : patients et visiteurs.

Les résultats complets de la certification sont accessibles sur le site internet de la Haute Autorité de Santé (HAS)



5

NOS ENGAGEMENTS

La lutte contre la douleur

La prise en charge de la douleur est une préoccupation quotidienne des équipes soignantes. Celles-ci sont là pour vous écouter et vous aider. N'hésitez pas à exprimer votre douleur. En l'évoquant, vous aidez les médecins à mieux vous soulager.

Un Comité de LUTte contre la Douleur (CLUD) est chargé de promouvoir, coordonner et faciliter la mise en place des protocoles de lutte contre la douleur.

**Vous avez mal...
Votre douleur
parlons-en**

La lutte contre les infections associées aux soins

Les professionnels de l'établissement mettent tout en œuvre pour limiter au maximum la survenue de ces infections. Un Comité de Lutte contre les Infections associées aux soins (CLIN) veille à prévenir et à surveiller l'apparition de ces infections par l'élaboration et la mise en œuvre de recommandations de bonnes pratiques en hygiène. Des correspondants en hygiène sont présents dans chaque service.

La promotion de la Bienveillance



Le choix de la philosophie d'accompagnement « Humanitude © » a été fait en 2013 plus particulièrement en EHPAD. A partir de 2015, les équipes soignantes du secteur sanitaire ont été formées à cette philosophie afin de faire vivre la bienveillance à travers les techniques de manutention, la toilette évaluative, les techniques de communication verbale et non verbale, la prise en soin des personnes présentant des troubles cognitifs.

Les soins palliatifs

L'objectif des soins palliatifs est de soulager les douleurs physiques et les autres symptômes, mais aussi de prendre en compte la souffrance psychologique, sociale et spirituelle. Le Centre Hospitalier dispose d'une équipe pluri professionnelle formée à l'accompagnement en soins palliatifs. Elle apporte conseil et accompagne le patient et son entourage.

Le développement durable

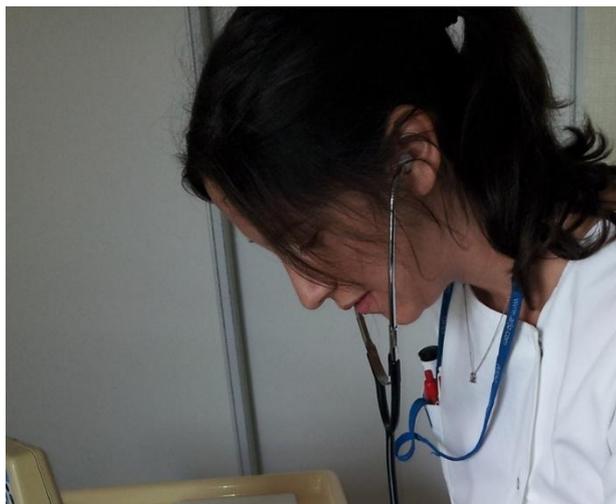
Conscient des impacts des activités sur l'environnement, le Centre Hospitalier s'engage dans une politique de développement durable prenant en compte la dimension environnementale, économique et sociale.

6

NOTRE ACTIVITE

Le secteur sanitaire fonctionne principalement avec un corps médical issu de la médecine de ville de Janzé. Des praticiens hospitaliers complètent le suivi médical de la personne. L'activité repose sur les activités de Médecine, Soins Palliatifs et Soins Médicaux et Réadaptation (SMR). Page | 21

Le Centre Hospitalier de la Roche aux Fées : un établissement de proximité



Un service de SOINS MEDICAUX ET DE READAPTATION

Le Centre Hospitalier dispose de 25 lits de SMR polyvalent. Le séjour d'hospitalisation en SMR polyvalent permet d'accueillir des patients avec comme objectifs principaux :

- la stabilisation de la pathologie,
- le maintien des capacités,
- la reprise de l'autonomie par une équipe pluridisciplinaire afin de leur permettre un retour à domicile ou la préparation vers une structure adaptée,
- l'éducation thérapeutique.

Un service de MEDECINE

Ce service comporte

- 9 chambres
- 6 lits de soins palliatifs dans un espace dédié

Les patients bénéficient d'une prise en soins par des équipes pluridisciplinaires.



Des lits identifiés de SOINS PALLIATIFS

Le Centre Hospitalier dispose de 6 lits identifiés en Soins Palliatifs dans le service de Médecine.

Les soins palliatifs visent à donner à la personne une place centrale dans les décisions qui la concerne, dans le respect de ses droits.

Ils accordent également une attention particulière à la famille et aux proches. Ils ont pour objectif l'amélioration de la qualité de vie à travers :

- la prévention et le soulagement de la douleur et des symptômes d'inconfort,
- l'apaisement de la souffrance psychologique,
- la prise en compte des difficultés sociales,
- l'accompagnement spirituel.

L'accompagnement est assuré par une équipe formée en soins palliatifs (Médecin, IDE et AS diplômés d'un Diplôme Universitaire Soins Palliatifs).

6

NOTRE ACTIVITE

Le Centre Hospitalier de la Roche aux Fées comprend également deux EHPAD (Établissement d'Hébergement pour Personnes Âgées Dépendantes), l'un situé sur le site de Janzé, le second sur la commune du Theil de Bretagne. Ces établissements accueillent des personnes âgées de plus de 60 ans (sur dérogation pour les moins de 60 ans), valides ou en perte d'autonomie, pour un accompagnement temporaire ou permanent.

Le CH de la Roche aux Fées est également en direction commune avec l'EHPAD de Corps-Nuds.



La Résidence LA COLLINE

Située sur la commune de Janzé, l'établissement comprend 149 places :

- 145 places d'hébergement permanent
- 4 places d'hébergement temporaire.

La Résidence ALBERT AUBRY

Situé au cœur du Pays de la Roche aux Fées, sur la commune du Theil de Bretagne, l'établissement dispose de 59 places d'hébergement permanent.



Un centre de soins de proximité

Le Centre de Soins de Proximité répond à un enjeu de proximité en proposant également :

- Une Maison Médicale de Garde (MMG)
- Un bureau de consultation médicale (médecine du travail, ...)
- Une consultation mémoire
- Une cellule de coordination HAD

L'ensemble de ses services est proposé à la population du bassin de vie.

- Des consultations de télémedecine
- Un Centre Bucco-Dentaire (CBD)

Le CBD et les consultations de télémedecine sont uniquement à usage des résidents des EHPAD et non ouverts à la population locale.



NOTES



Centre Hospitalier de la Roche aux Fées

4, rue Armand Jouault

35150 Janzé

Tel : 02 99 47 54 00

Fax : 02 99 47 54 01

secretariat@hopital-janze.fr

