

LIVRET D'ACCUEIL



SOMMAIRE

POUR PRÉPARER VOTRE ENTRÉE

1 Les formalités administratives à accomplir

2 Préparer vos affaires personnelles

POUR FACILITER VOTRE SÉJOUR

3 Les informations médicales

4 Les prestations proposées

5 Vos proches accompagnants

6 Solliciter des soins palliatifs

POUR ANTICIPER VOTRE SORTIE

7 Le service social hospitalier

8 Votre sortie

POUR EXPRIMER VOTRE AVIS

9 Exprimer votre avis et contacter un représentant des usagers

POUR POURSUIVRE NOTRE ENGAGEMENT QUALITÉ POUR VOTRE SÉCURITÉ

10 Notre engagement pour une amélioration continue de la qualité et de la sécurité de vos soins

DOCUMENTS ANNEXES

- ✓ Savoir se repérer sur les sites de Quimper et Concarneau
- ✓ Questionnaire de sortie
- ✓ Flyer « Désignez votre personne de confiance »

✓ votre état de santé nécessite votre hospitalisation au Centre hospitalier de Cornouaille. Je vous souhaite la bienvenue. Ce livret a été conçu à votre intention et celle de vos proches pour vous apporter des informations utiles sur le fonctionnement de l'établissement.

Un format plus complet de ce livret est disponible sur le site internet du Centre hospitalier de Cornouaille :

www.ch-cornouaille.fr

Le Directeur

POUR TOUT COMPLÉMENT D'INFORMATION

Vous pouvez prendre contact avec la Direction des Relations et des Droits des Usagers, située au 3ème étage du bâtiment de la Direction, bureau 321.

Tél : 02.98.52.61.08

du lundi au vendredi entre 9h00 et 18h00

sa.daru@ch-cornouaille.fr

LES FORMALITÉS ADMINISTRATIVES À ACCOMPLIR

Si votre hospitalisation est programmée, il vous est demandé d'effectuer une pré-admission en vous présentant au Bureau des admissions (situé au rez de chaussée du bâtiment principal sur les sites de Quimper et Concarneau). Cela permet de constituer votre dossier administratif avant le jour de votre hospitalisation. Vous pourrez ainsi vous rendre directement dans le service de soins, le jour de votre hospitalisation.

Si votre hospitalisation n'est pas programmée, votre dossier administratif sera créé et alimenté au fil de votre séjour. En cas de nécessité, l'agent du Bureau des admissions prendra contact avec vous pour compléter votre dossier.

LES DOCUMENTS À APPORTER

Vous devez obligatoirement présenter les documents suivants :

✓ Carte nationale d'identité et/ou passeport, ces documents doivent être en cours de validité. Pour les enfants mineurs ne disposant pas de carte d'identité, le livret de famille à jour est à présenter

✓ Carte vitale ou une attestation de droits délivrée par votre caisse d'assurance maladie

✓ Carte d'affiliation ou prise en charge délivrée par votre mutuelle ou carte européenne pour les étrangers de la communauté européenne

✓ Justificatif de la Complémentaire Santé Solidaire (CSS)

✓ Le volet d'accident de travail, si votre hospitalisation est en lien avec un accident de travail

✓ Votre carnet de soins gratuits si vous êtes pensionné militaire (article 115 du code des pensions militaires d'invalidité)



LA PRISE EN CHARGE DES FRAIS D'HOSPITALISATION

Si vous êtes assuré(e) social(e), les frais sont pris en charge à 80% par l'assurance maladie. Les 20% restant (ticket modérateur) sont à votre charge ou à la charge de votre mutuelle.

Dans certains cas, une prise en charge à 100% est prévue.

LE FORFAIT JOURNALIER

Il représente votre contribution réglementaire aux dépenses hôtelières. Il n'est pas remboursé par l'assurance maladie sauf cas particuliers (prise en charge en lien avec une maternité, accident de travail et pensionnés militaires reconnus). Il peut éventuellement être pris en charge par votre mutuelle. Renseignez-vous auprès d'elle. Ce forfait est dû pour chaque journée d'hospitalisation et s'élève à 20 euros (tarif depuis 2019, susceptible d'évolution).



CHAMBRE INDIVIDUELLE

Vous avez la possibilité de réserver une chambre individuelle lors de votre pré admission ou de la demander à votre arrivée dans le service. Celle-ci vous sera attribuée sous **réserve de disponibilité**.

La plupart des mutuelles la prend en charge en totalité ou en partie. Renseignez-vous auprès de votre mutuelle.

Pour toute information et pour vous aider dans vos démarches, le personnel administratif du Bureau des admissions est à votre disposition.

BUREAU DES ADMISSIONS - Horaires d'ouverture

Site de Quimper

Du lundi au vendredi de 8h00 à 17h30
Le samedi de 8h00 à 16h00

Site de Concarneau

Du lundi au vendredi de 8h00 à 17h20

ACTIVITÉ LIBÉRALE

Certains praticiens de l'établissement exercent en activité libérale pendant des demi-journées. Lors de la prise de rendez-vous, la secrétaire médicale vous informe de cette modalité de prise en charge et vous pouvez l'accepter ou la refuser.

Si vous l'acceptez, vous avez deux possibilités de règlement :

- ✓ soit dans le service auprès de la secrétaire médicale ou du praticien
- ✓ soit auprès de la Régie centrale à Quimper, située face aux hôtesses d'accueil dans le hall principal

En cas d'hospitalisation et d'intervention dans le cadre de l'activité libérale, le praticien vous fera signer un document pour recueillir votre accord.

PRÉPARER VOS AFFAIRES PERSONNELLES

Lorsque vous préparez votre valise, nous vous demandons de prévoir pour votre confort :

- ✓ vos affaires de toilette indispensables (serviettes et gants, brosse à dent, dentifrice, rasoir, savon, shampoing...)
- ✓ votre linge : vêtements, pyjamas ou chemises de nuit, robe de chambre, chaussons, boîtes à prothèses (dentaire, auditive)

Le Centre Hospitalier ne fournit pas le linge personnel. Il vous appartient d'en assurer l'entretien.

Certaines unités peuvent vous fournir une liste spécifique et plus complète.

VOS BIENS ET VALEURS

L'hôpital est un lieu ouvert et malgré notre vigilance des vols peuvent se produire. Nous vous conseillons de laisser à votre domicile vos bijoux, objets de valeur ou somme d'argent et clés.

Toutefois si vous avez de tels objets, vous pouvez les confier aux professionnels du service qui assureront le dépôt au coffre de l'établissement. Les modalités de restitution vous seront communiquées par le cadre ou le personnel. **Si vous souhaitez malgré tout conserver ces objets de valeur, l'établissement ne pourra être tenu responsable des vols et pertes dont vous pourriez être victime.**



À votre arrivée dans le service, vous serez accueilli(e) par un membre de l'équipe soignante qui veillera à votre installation et vous présentera le service.



L'équipe est à votre écoute et répondra à vos questions. Elle veillera à ce que votre séjour se passe dans les meilleures conditions. L'équipe médicale et paramédicale a le souci d'assurer la qualité et la sécurité de vos soins.

Pour votre prise en charge médicale et afin de permettre la continuité des soins, nous vous demandons d'apporter :

- ✓ vos prescriptions en cours, pour assurer la continuité des traitements
- ✓ le carnet de santé de votre enfant ou carnet de soins
- ✓ votre carnet de santé
- ✓ votre carnet de vaccination
- ✓ votre carte de groupe sanguin
- ✓ vos examens biologiques et radiologiques récents
- ✓ les coordonnées des intervenants extérieurs en cas de prise en charge à domicile

L'unité de soins vous proposera de désigner, par écrit, votre personne de confiance.

L'imprimé est joint à ce livret et doit être remis à un personnel paramédical.



MÉDICAMENTS PERSONNELS

- ✓ À votre entrée, vous pouvez apporter vos médicaments, surtout dans les cas suivants :
 - médicaments de chimiothérapie (traitement des cancers) par voie orale
 - médicaments avec appareils d'inhalation pour les maladies respiratoires
- ✓ Tous vos médicaments personnels doivent être signalés et remis à l'équipe soignante.
- ✓ Les médicaments qui vous sont administrés pendant l'hospitalisation sont préparés par la pharmacie de l'hôpital ; vous ne disposez donc pas de votre traitement dans votre chambre.
- ✓ À votre sortie, vos médicaments personnels vous sont rendus.

Les médecins et les internes mettent en œuvre les traitements et les soins dont vous avez besoin et vous renseignent sur votre état de santé.

Les internes vous prennent en charge sous la supervision d'un médecin senior.

Les médecins peuvent rencontrer vos proches, sur demande. Renseignez-vous auprès de l'équipe de soins ou de la secrétaire médicale du service, afin qu'un rendez-vous puisse être organisé, dans les meilleurs délais.

Dès votre admission, nous vous demandons de transmettre à l'équipe soignante les coordonnées des professionnels de ville avec lesquels vous êtes en contact afin de faciliter votre retour à domicile. Merci de bien vouloir remplir la fiche ci-dessous et la remettre à l'équipe de soins.

LES COORDONNÉES DE MES PROFESSIONNELS DE VILLE

Mon médecin traitant (Nom, Prénom, Commune) :.....

n° téléphone (si possible) :.....

Mon cabinet infirmier (Nom, Prénom, Commune) :.....

n° téléphone (si possible) :.....

Mon service d'aide à domicile :.....

n° téléphone (si possible) :.....

Mon pharmacien (Nom et commune) :.....

n° téléphone (si possible) :.....

Mon Kinésithérapeute (Nom, Prénom, Commune) :.....

n° téléphone (si possible) :.....

Autres prestataires (précisez) :.....

(Je complète mes nom, prénom et date de naissance
..... et je remets l'imprimé à l'équipe de soin)

POUR FACILITER
VOTRE SÉJOUR

LA TÉLÉVISION, LE TÉLÉPHONE, INTERNET *(prestataires extérieurs - services payants)*

Vous pouvez opter pour l'abonnement au(x) service(s) de votre choix et ce, pour la durée qui vous convient.

Ces services sont accessibles 7jrs/7 et 24h/24 grâce à différents canaux :

✓ À la Cafétéria Boutique Presse *(hall d'accueil-rdc-site de Quimper) :*

- un agent vous accueille en caisse TV pour ouvrir ou prolonger votre compte.
- une borne vous permet d'effectuer vos démarches en toute autonomie

✓ Via le téléviseur :

Cliquez sur la rubrique « **s'abonner** »

✓ Par internet :

en téléchargeant l'application **MyMediaRelax** sur GooglePlay ou AppleStore

✓ Par téléphone :

composez, depuis le téléphone de votre chambre, le **23519** (appel gratuit)

CAFÉTÉRIA, BOUTIQUE ET PRESSE

Vous y trouverez un cadre convivial et confortable et une offre alimentaire répondant à tous les goûts et toutes les envies (boissons chaudes classiques ou plus gourmandes, boissons fraîches, produits de restauration sucrés ou salés). L'offre de presse et l'espace boutique, propose une large gamme de livres et cadeaux pour petits et grands, des produits locaux et régionaux, ou de première nécessité.

HORAIRES D'OUVERTURE

Du lundi au vendredi de 7h30 à 18h30

Week-ends et jours fériés de 10h00 à 18h00

02.98.90.42.00

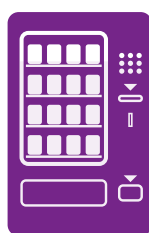
LES PRESTATIONS PROPOSÉES

RESTAURATION

Un choix de menus vous sera proposé chaque jour. Les diététiciennes de l'établissement assurent notamment la composition des repas personnalisés sur prescription médicale, si votre état de santé nécessite un régime adapté.

LE COIFFEUR

Cette prestation est un service à votre charge et il vous appartient de l'organiser. Nous vous remercions d'en informer préalablement le personnel.



En complément de la prestation proposée par la cafétéria, des distributeurs automatiques de boissons et confiseries sont installés dans la salle d'attente des urgences et au deuxième étage près des ascenseurs (site de Quimper).



LES INTERPRÈTES

En cas de difficultés pour communiquer, n'hésitez pas à demander au cadre du service l'aide de l'un de nos interprètes.

LA BIBLIOTHÈQUE



Sur le site de Quimper, une bibliothèque disposant de nombreux ouvrages est à votre disposition au rez-de-chaussée du bâtiment principal.

Si vous ne pouvez pas vous déplacer, les bénévoles peuvent se rendre dans votre chambre. Ils sont joignables au poste **25214** (appel gratuit passé depuis le fixe de votre chambre).

Des bénévoles effectuent des tournées dans les services **les mardis après-midi** pour proposer des prêts de livres ou de revues. Ces bénévoles sont identifiés par un badge ou une blouse.

Un accès internet gratuit est également proposé dans la bibliothèque sur le site de Quimper aux heures d'ouverture de celle-ci.

LES ASSOCIATIONS PARTENAIRES

L'établissement a passé des conventions de partenariat avec des associations de patients définissant les règles de leur intervention à l'hôpital.

Pour connaître la liste et les coordonnées des associations partenaires de l'établissement, n'hésitez pas à demander le « **Guide des Associations** » auprès de la Direction des Relations et des Droits des Usagers, joignable au **26108** (appel gratuit passé depuis le fixe de votre chambre). Certaines associations tiennent également des permanences dans la salle dédiée aux associations au sein du Pôle de Santé Publique (bâtiment aux fenêtres vertes, 1^{er} étage, site de Quimper).

LES ANIMATIONS

L'établissement a établi divers partenariats avec des acteurs locaux artistiques et culturels. Ainsi, plusieurs manifestations sont régulièrement organisées au sein de certains services à l'attention des patients (pédiatrie, néonatalogie, hémodialyse, hôpital de jour d'oncologie et hématologie...) ou dans les halls d'accueil.



LE COURRIER

Vous pouvez déposer votre courrier personnel de départ dans la boîte aux lettres située au rez-de-chaussée des bâtiments d'accueil de chacun des sites.

Pour réceptionner votre courrier et éviter tout retard, merci de demander à vos correspondants de libeller l'adresse comme suit :

SITE DE QUIMPER

Nom, Prénom
Service d'hospitalisation et n° de chambre
14 avenue Yves Thépot
BP1757
29107 QUIMPER cedex

SITE DE CONCARNEAU

Nom, Prénom
Service d'hospitalisation et n° de chambre
Le Porzou
61 rue de Trégunc
29187 CONCARNEAU

LE CULTE

Le service d'aumônerie laïque (du culte catholique et du culte musulman) de l'établissement est joignable par le standard en composant le « **9** » depuis le fixe de votre chambre (appel gratuit). Sur votre demande, il peut également prévenir les responsables d'un autre culte.

LES VISITES

Vos parents et proches pourront vous rendre visite. Afin de faciliter les soins, il est recommandé d'appliquer les indications suivantes :

- ✓ respecter les horaires de visite définis par les unités, merci de vous renseigner auprès du personnel
Dans la majorité des unités, les visites sont autorisées en après-midi.
- ✓ respecter les consignes d'hygiène (en particulier, éviter les visites en cas de maladie contagieuse)
- ✓ quitter la chambre lors des soins ou visites médicales
- ✓ éviter les visites trop longues
- ✓ ne pas apporter de médicaments, d'alcool et de substances illicites
- ✓ éviter de faire du bruit
- ✓ ne pas introduire d'animal, sauf cas particulier
- ✓ pour le repos du patient, vous devez respecter un nombre limité de visiteurs
- ✓ les fleurs coupées et les plantes ne sont pas autorisées dans les chambres : elles peuvent être source de bactéries et de champignons potentiellement néfastes pour l'état de santé du patient

Si vous vous sentez fatigué(e) ou ne souhaitez pas recevoir de visites, vous pouvez en informer le personnel du service. Celui-ci peut également être amené à limiter ces visites pour toutes raisons justifiées.

Il est recommandé de ne pas stocker de produits alimentaires et boissons périssables dans votre chambre, vous pouvez solliciter le personnel pour un stockage adapté.



RESTAURATION POUR LES PROCHES

Il est possible pour l'un de vos proches et, sous certaines conditions, de disposer d'un plateau repas pour le déjeuner ou le dîner, soit dans l'unité de soins, soit en allant au restaurant du personnel. Pour les modalités de paiement et les explications pour vous guider vers le restaurant, merci de vous adresser aux agents d'accueil sur le site de Quimper ou à l'agent du Bureau des admissions sur le site de Concarneau. Pour les modalités de livraison dans l'unité de soins, il conviendra de vous adresser au cadre ou au personnel du service.

Dans certaines situations, un parent ou votre conjoint peut être autorisé à partager votre chambre pour la nuit. Il suffit pour cela d'en faire la demande auprès du cadre de santé qui vous informera des règles à respecter.

HÉBERGEMENT POUR LES PROCHES

Les agents d'accueil tiennent à disposition de vos proches une liste d'hôtels proches de l'hôpital.



Les soins palliatifs sont des soins actifs et continus délivrés dans une approche globale de la personne atteinte de maladie grave, évolutive ou terminale. L'objectif de ces soins est de soulager les douleurs physiques et autres symptômes, et de prendre en compte la souffrance psychique, sociale et spirituelle.

Selon vos besoins, vous pouvez être accueilli(e) dans un service disposant de Lits Identifiés en Soins Palliatifs (LISP). Tous les services sont concernés par la démarche palliative.

L'Équipe Mobile d'Accompagnement en Soins Palliatifs (EMASP) est composée de médecins, infirmières, psychologues, secrétaire et cadre de santé. Elle se déplace au lit du patient au CH de Cornouaille et dans certaines structures du territoire. Elle conseille l'équipe référente du patient. Les missions de l'EMASP sont : l'évaluation globale des situations palliatives complexes, le conseil en soins techniques, l'aide à l'ajustement thérapeutique et à la réflexion éthique, le soutien de la personne soignée et de son entourage, le suivi de deuil ainsi que la formation et l'accompagnement des équipes soignantes.

SOLLICITER DES SOINS PALLIATIFS

L'EMASP s'inscrit dans un dispositif gradué territorial en travaillant notamment en lien avec les Unités de Soins Palliatifs (USP) et les services d'Hospitalisation A Domicile (HAD).

Notre établissement a signé la charte « CARE » qui encourage le développement de la démarche palliative auprès de nos patients et de leur entourage.

L'EMASP est joignable au

02.98.52.64.96

Suite à votre hospitalisation, et si vous avez besoin d'informations ou de conseils pour préparer le retour à domicile ou une hospitalisation à domicile ou l'entrée en institution (EHPAD, structure médico-sociale), plusieurs services peuvent vous informer sur :

- ✓ les aides possibles au retour ou maintien à domicile
- ✓ les offres d'hébergement ou d'accueil
- ✓ les différents services d'accompagnement à la personne

AVANT OU APRÈS VOTRE HOSPITALISATION, VOUS POUVEZ VOUS ADRESSER :

- Si vous avez plus de 60 ans : au Centre Local d'Information et de Coordination (CLIC) dont vous dépendez
- Si vous avez moins de 60 ans : vous pouvez vous adresser au Centre Départemental d'Action Sociale (CDAS) dont vous dépendez

Vous pouvez également solliciter votre Caisse d'assurance maladie (CPAM, MSA, RSI...)

PENDANT VOTRE HOSPITALISATION, VOUS POUVEZ VOUS ADRESSER :

- ✓ au cadre ou au personnel soignant du service d'hospitalisation
- ✓ au service social hospitalier (**secrétariat : 02.98.52.60.79**)

N'hésitez pas également à solliciter votre mutuelle, qui, dans certains cas, propose une prestation d'aides à domicile après hospitalisation.



VOTRE SORTIE EST UNE DÉCISION MÉDICALE

Votre médecin référent décide du jour de votre sortie. La date prévisionnelle de votre sortie est envisagée dès le jour de votre admission. Une lettre de liaison vous est remise et un double sera adressé à votre médecin traitant. Il s'agit d'un compte rendu résumant votre hospitalisation. Votre médecin traitant a la possibilité de prendre contact avec le praticien du service dans lequel vous avez été hospitalisé.

Nous vous demandons de nous faire savoir, dès votre admission, s'il existe des freins à l'organisation de votre retour à domicile afin que le médecin et l'équipe évaluent toutes les alternatives.

Votre orientation vers un établissement de soins de suite et de réadaptation relève d'un avis médical et doit s'intégrer dans votre projet de soins.

Le jour de votre sortie et selon votre situation, le médecin vous remet, si nécessaire, en plus de la lettre de liaison :

- ✓ les ordonnances médicamenteuses ou de soins
- ✓ les rendez-vous ultérieurs
- ✓ les prescriptions médicales de transports
- ✓ l'arrêt de travail

Les sorties se font de préférence avant midi.

SORTIE CONTRE AVIS MÉDICALE

Vous êtes libre de quitter l'établissement à tout moment sur votre demande. Si le médecin estime que cette sortie est prématurée et présente un danger pour votre santé, vous devez remplir une attestation précisant que vous refusez les soins proposés et que vous avez été informé(e) des risques encourus.

TRANSPORTS SANITAIRES

Votre sortie vers votre domicile se fait par vos moyens personnels et éventuellement, sur prescription médicale et en fonction de votre état de santé, par ambulance, taxi ou véhicule sanitaire léger (V.S.L.). Le service se charge, dans ce cas, de contacter le transporteur de votre choix et d'organiser votre sortie.



EXPRIMER VOTRE AVIS ET CONTACTER UN REPRÉSENTANT DES USAGERS

Malgré toutes les attentions apportées lors de votre prise en charge par les professionnels de santé, il vous est possible d'exprimer vos remarques ou votre insatisfaction auprès du cadre de santé ou du médecin qui vous prend en charge, lesquels pourront, dans un premier temps, répondre à vos demandes.

En cas d'impossibilité de vous entretenir avec les responsables du service ou si les explications fournies ne vous conviennent pas, vous pouvez aussi adresser un courrier à la Commission des Usagers (CDU)* de l'établissement.

La Commission des Usagers, créée par la Loi du 4 mars 2002 relative aux droits des malades, est une instance d'écoute et de dialogue chargée de veiller au respect des droits des usagers et de contribuer à l'amélioration de la qualité de l'accueil des patients et de leurs proches.

Vous pouvez également contacter directement la Direction des Relations et des Droits des Usagers pour exprimer oralement les motifs de votre mécontentement en composant le poste **26437** (appel gratuit depuis votre chambre) ou le **02.98.52.64.37**. Un membre de la Direction des Relations et des Droits des Usagers peut aussi vous recevoir (**service ouvert de 9h00 à 18h00 en semaine, situé au 3^{ème} étage du bâtiment de la Direction**) ou se déplacer jusqu'à votre chambre.

Si vous faites appel au médecin médiateur, celui-ci prendra connaissance de votre réclamation et pourra vous recevoir. Il adressera ensuite un compte rendu à la Commission des Usagers* de l'établissement.

Les coordonnées des quatre représentants des usagers qui siègent notamment à la Commission des Usagers peuvent vous être transmises par la Direction des Relations et des Droits des Usagers à votre demande (**tél : 02.98.52.64.37 ou au poste : 26437, appel gratuit depuis votre chambre**). Il s'agit de Monsieur BODIER, Président de la Commission des usagers, Madame PERENNOU, Madame CARAES et Madame DERRIEN.

Vous pouvez aussi les joindre par mail à l'adresse suivante :

representantdesusagers@ch-cornouaille.fr

Vos droits seront détaillés sur le site :



www.ch-cornouaille.fr

VOUS INFORMER SUR LE DON D'ORGANES ET DE TISSUS

La greffe sauve chaque année de nombreuses vies.

La loi de bioéthique du 6 août 2004 repose sur le principe du consentement présumé. Cela signifie que toute personne qui, de son vivant, n'a jamais manifesté son refus, est considérée comme consentante aux prélèvements de ses organes et/ou tissus.

Si vous ne souhaitez pas donner vos organes ou tissus, il est essentiel de vous positionner :

- ✓ en vous inscrivant sur le Registre National des Refus

<https://www.registrenationaldesrefus.fr>

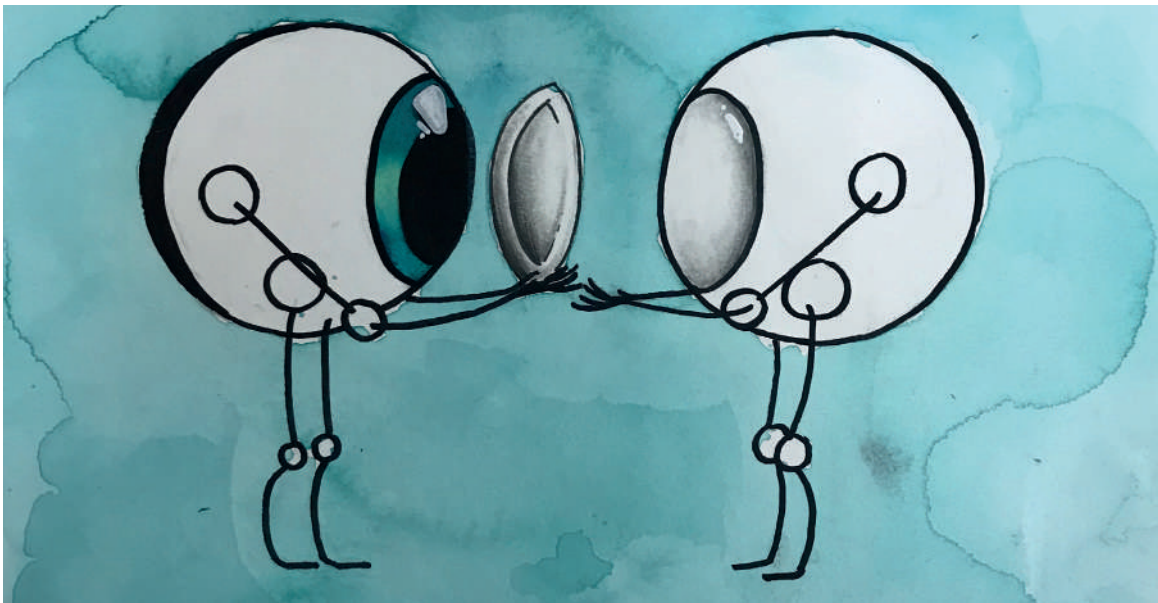
- ✓ en communiquant oralement ou par écrit votre positionnement à vos proches

Lors du décès d'un proche, un membre de la Coordination Hospitalière des Prélèvements d'Organes et de Tissus de l'établissement est susceptible de vous contacter par téléphone ou de vous rencontrer.

Vous pouvez le solliciter pour toute interrogation au **02.90.26.44.86**

Pour plus d'informations :

<https://www.agence-biomedecine.fr/Don-et-greffe-d-organes>



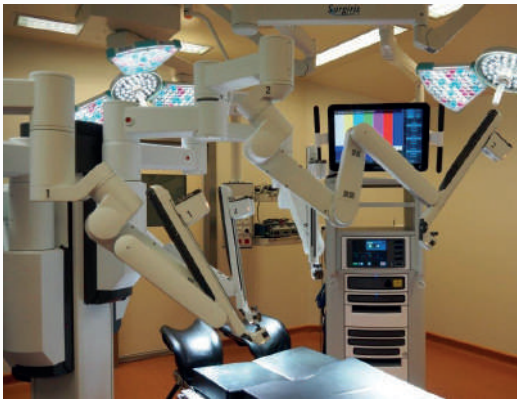
Liza JEGGE - Atelier de Sylvie ANAT

***Composition de la Commission des Usagers (CDU) :** M. Bodier, Président et représentant des usagers (titulaire – France Rein Cornouaille) – Mme Le Moal, Directrice des Relations et des Droits des Usagers – Mme Thomas, Directrice des Ressources Matérielles (suppléante-médiateur non médical) – Dr Pennarun, Vice-Président et médecin médiateur (titulaire) – Dr Frances, médecin médiateur (suppléant) – Mme Dumoutier, Ingénieur qualité et gestion des risques (titulaire - médiateur non médical) - Mme Perennou, Représentante des usagers au Conseil de Surveillance (titulaire - UDAF) – Mme Caraes, Représentante des usagers (suppléante – CAPH) Mme Derrien, Représentante des usagers (suppléante – Comité de défense des hôpitaux et maternités de proximité) – Dr Perfezou, Représentante du Président de la Commission Médicale d’Etablissement – Mme Broennec et M. Gestin, Représentants de la Commission des soins infirmiers, de rééducation et médico-technique – Mme Autret, Représentante des personnalités qualifiées du Conseil de Surveillance (titulaire) – M. Le Bourdon, Conseiller départemental du Finistère, Représentant du Conseil de surveillance (suppléant)

Invités permanents : Mme Frémin, Coordinatrice Générale des Soins – Mme Grandvalet, Directrice des soins – Dr Jestin, Médecin coordonnateur de la gestion des risques associés aux soins – Mme Perez, Attachée d’Administration Hospitalière auprès de la Direction des Relations et des Droits des Usagers – Mme Durand, Adjoint des cadres hospitaliers auprès de la Direction des Relations et des Droits des Usagers.

NOTRE ENGAGEMENT POUR UNE AMÉLIORATION CONTINUE DE LA QUALITÉ ET DE LA SÉCURITÉ DE VOS SOINS

La certification est une procédure d'évaluation externe des établissements de santé qui vise à promouvoir les bonnes pratiques et à informer les patients du niveau de qualité de l'hôpital.



Lors de la dernière visite de certification, en septembre 2016, le Centre hospitalier de Cornouaille a obtenu la **meilleure cotation** avec une **cotation « A »** sur une échelle allant jusqu'à E (sur les 2 425 établissements de santé français, 997 bénéficient d'une cotation « A »).

La sécurité des soins est l'affaire de tous : professionnels de santé et patients ! N'hésitez pas à alerter les professionnels qui vous prennent en charge de tout élément qui vous paraît important. Le patient est **acteur de ses soins et de sa sécurité**.



Le Centre hospitalier de Cornouaille est engagé dans une démarche d'amélioration continue de la sécurité des soins et de la qualité de la prise en charge.

Nos priorités, formalisées dans une politique générale, repose sur **trois axes** :

- ✓ **promouvoir et respecter** les droits de l'humain dans la relation de soin
- ✓ **garantir** la qualité et la sécurité des soins par une approche globale et systémique
- ✓ **promouvoir** la recherche de l'excellence des pratiques professionnelles

Cette démarche d'amélioration continue est régulièrement évaluée lors des visites de certification par la Haute Autorité de Santé (HAS) dont les résultats sont publiés sur le site de la HAS (www.has-sante.fr) et le site de l'établissement (www.ch-cornouaille.fr)

LA LUTTE CONTRE LES INFECTIONS ASSOCIÉES AUX SOINS

Quelles sont les précautions d'hygiène à appliquer en tant qu'usager à l'hôpital ?

Le premier geste de base est l'hygiène des mains

✓ **L'hygiène des mains**, garantie par l'utilisation des produits hydro alcooliques (PHA), est le premier moyen de lutte contre les infections nosocomiales, pour les soignants mais aussi pour les patients et leurs visiteurs. Des distributeurs de ces PHA sont présents dans chacune des chambres, accompagnés d'affiches explicatives.

✓ **Évitez tout contact** avec vos pansements, cathéters, perfusions et sondes ; les agents microbiens présents sur les mains peuvent les contaminer.

✓ Si votre médecin prescrit des **précautions complémentaires d'hygiène**, c'est qu'elles répondent à des spécificités liées à votre pathologie. Les professionnels comme vous et vos proches devez les suivre.



✓ Consignes d'hygiène habituelle :

CENTRE HOSPITALIER
DE CORNOUAILLE
QUIMPER • CONCARNEAU

Pour votre sécurité et celle de tous, merci de respecter les consignes d'hygiène suivantes



Portez **systématiquement** le masque de protection quand il vous a été remis par l'équipe soignante



Respectez une distance d'au moins 1 mètre avec toute personne lors de vos déplacements dans la chambre



Lavez-vous les mains **régulièrement** et **systématiquement** avant d'entrer dans la chambre mais aussi avant et après l'utilisation de la salle de bains et des toilettes



N'échangez ou ne partagez aucun objet (revue, télécommande, etc.) avec la personne qui partage votre chambre



Évitez de toucher les surfaces dans l'environnement autre que le vôtre



Rangez vos affaires de toilette sur le support réservé dans le cabinet de toilette

Ensemble, privilégions ces mesures de sécurité !



SE REPÉRER AU CENTRE HOSPITALIER DE CORNOUAILLE

SITE DE CONCARNEAU

1 URGENCES

2 BÂTIMENT PRINCIPAL

Admissions / Standard
 Consultations externes, explorations fonctionnelles (RDC)
 Maison médicale de garde (RDC)
 Imagerie médicale - IRM (RDC)
 Pôle de Réadaptation de Cornouaille (UGECAM) (1^{er} étage)
 Services d'hospitalisation de Médecine (2^{ème} étage)
 Hôpital de Jour (2^{ème} étage)

3 Ty Coat - Les Lucioles (EPSM du Finistère Sud)

Centre Médico-Psychologie Infantile (CMPI) - Hôpital de jour

4 Centre Médico-Psychologique Infantile (EPSM du Finistère Sud)

5 Association pour l'Aide aux Urmiques Chroniques de Bretagne (A.U.B.) (RDC)

Centre de santé sexuelle (RDC)
 Service de soins infirmiers à domicile (S.S.I.A.D.) (RDC)
 Médecine du travail (RDC)
 Internat (1^{er} étage)
 Locaux syndicaux (1^{er} étage)

6 Chambre mortuaire

7 Chapelle

8 Garage Archives

9 Résidence Les Embruns (EHPAD)

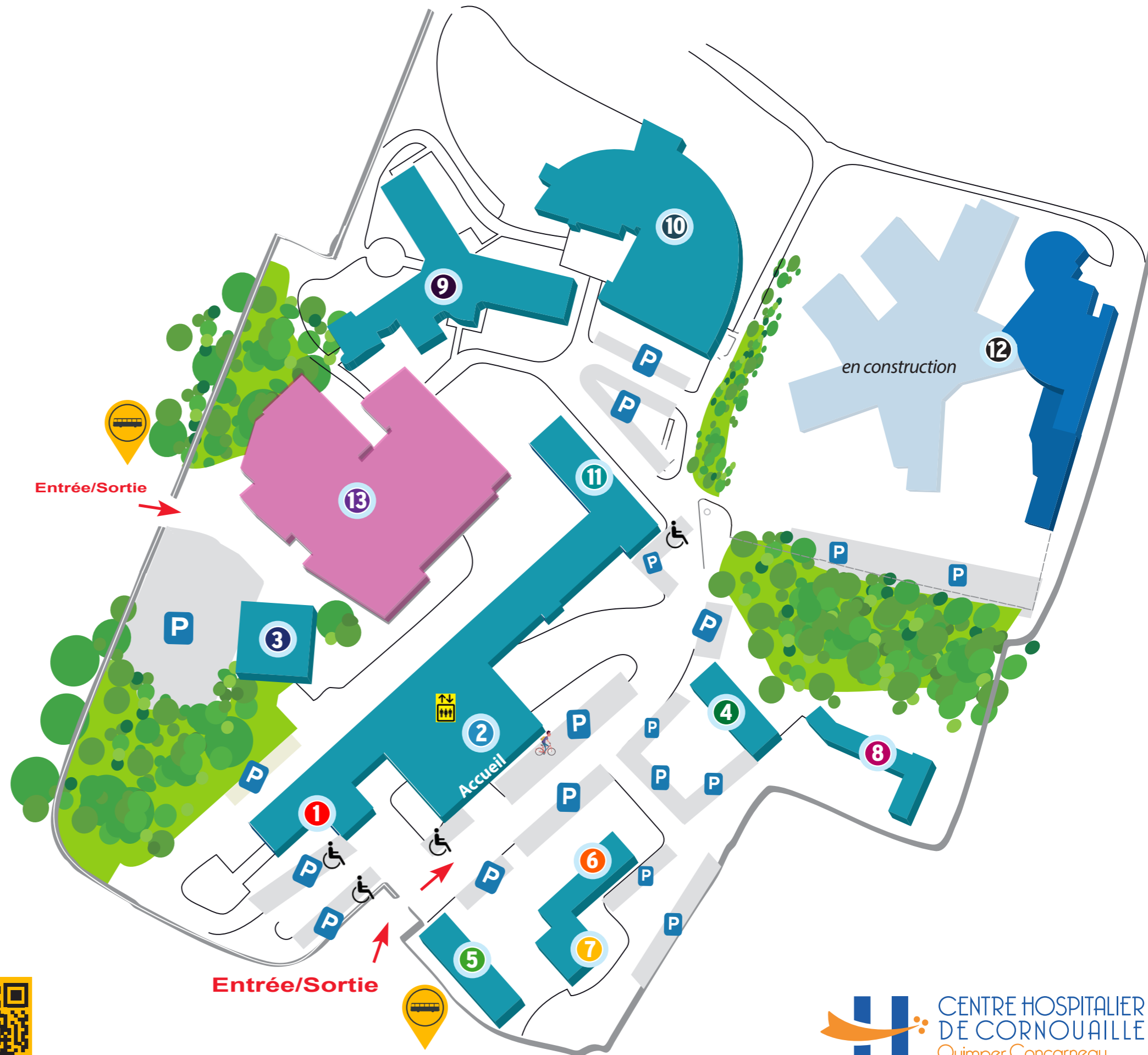
10 Résidence Les Brisants (EHPAD)

11 Les Étangs - ADSEVEL

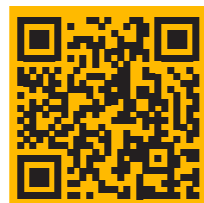
Centre d'addictologie (UGECAM)

12 Pôle de Réadaptation de Cornouaille (UGECAM)

13 Résidence Genwerzh - Les Alizées (EHPAD - Fondation Massé Trévidy)



- : Ascenceurs
- : Emplacements réservés personnes à mobilité réduite
- : Entrée / Sortie visiteurs
- : Local vélo
- : Arrêts de bus
- Ligne 1** Keramporiel / Le Porzou, arrêt Hôpital
- Ligne 2** Maison Blanche / Le Porzou / Trégunc Sterenn, arrêt Hôpital
- Ligne 3** Kersalé / Colquen / Jean-Jaurès, arrêt Hôpital
- Ligne 5** Le Cabellou / Le Porzou, arrêt Hôpital



1 URGENCES

2 ACCUEIL

Admissions
Plateau technique : consultations,
explorations fonctionnelles
Services d'hospitalisation
Pharmacie
Imagerie médicale - IRM - Scanner
Laboratoires
Dermatologie
Médecine du travail
Service social
Chapelle

3 Radiothérapie Parcours Cancer

4 Établissement Français du Sang (E.F.S.)

5

Direction Générale
Direction du Système d'Information et du Numérique (D.S.I.N.)
Direction des affaires médicales (D.A.M)
Direction des affaires financières (D.A.F)
Direction des relations avec les usagers, de la qualité et de la gestion des risques
Service Accueil familial
Unité mobile de soins palliatifs
Unité Nutrition
Service social du personnel
Salles de formations – Amphithéâtre
Locaux syndicaux

6 Pôle santé publique Centre de santé sexuelle Médecine gériatrique

7 Centre d'Action Médico-Sociale Précoce (C.A.M.S.P.)

8 Pôle de Réadaptation de Cornouaille UGECAM Direction des Ressources Humaines (D.R.H) Direction des Soins Service d'Hospitalisation à Domicile (HAD)

9 Chambre mortuaire

10 Direction des Ressources Matérielles (D.R.M.)

11 Service des dossiers médicaux

12 Association pour l'Aide aux Urémiques Chroniques de Bretagne (A.U.B.)

13 Laboratoire territorial

14 Centre de médecine nucléaire G. Charpak

SAVOIR ME REPÉRER AU CENTRE HOSPITALIER DE CORNOUAILLE SITE DE QUIMPER

 CENTRE HOSPITALIER
DE CORNOUAILLE
Quimper Concarneau



-  : Cafétéria et boutique
-  : Ascenceurs
-  : Ascenceurs accès Extension
-  : Emplacements réservés aux taxis / ambulances
-  : Emplacements réservés personnes à mobilité réduite
-  : Entrée ambulances, taxis
-  : Entrée / Sortie visiteurs
-  : Places réservées HDJ Onco-hématologie / Patients radiothérapie
-  : Local vélos
-  : Arrêts de bus

Ligne A (Kermoyan / Petit Guelen), arrêt Hôpital Laennec
Ligne C1-C2 (Kerjestin / Kerjestin), arrêt Hôpital Laennec Entrée Sud
Ligne 2 (Kerjestin / Ty Bos), arrêt Hôpital Laennec Entrée Sud

