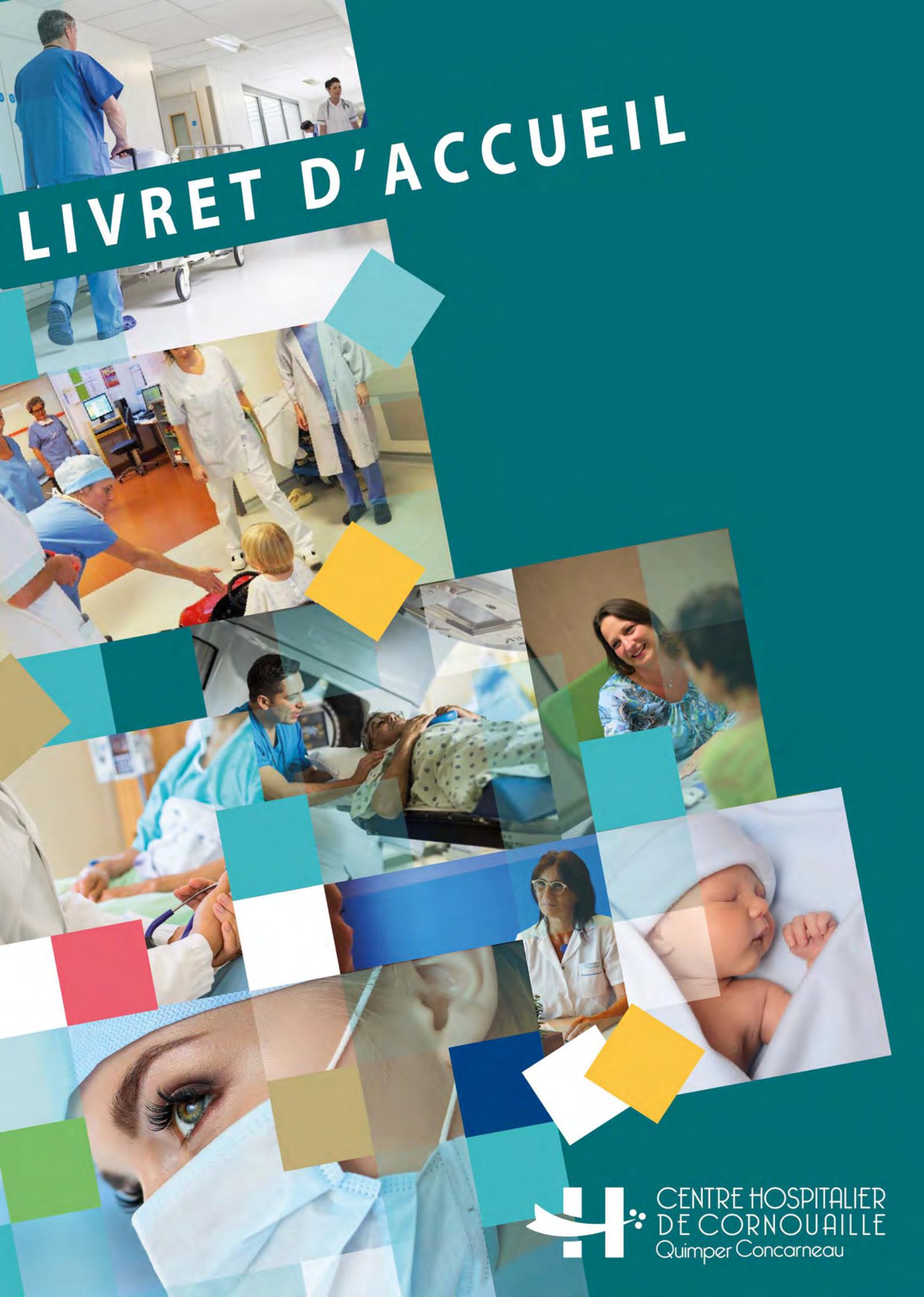


LIVRET D'ACCUEIL



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 Vos droits et responsabilités

7 Solliciter des soins palliatifs

POUR ANTICIPER VOTRE SORTIE

8 Le service social hospitalier

9 Votre sortie

POUR EXPRIMER VOTRE AVIS

10 Exprimer votre avis et contacter un représentant des usagers ou un médiateur

POUR POURSUIVRE NOTRE ENGAGEMENT QUALITÉ POUR VOTRE SÉCURITÉ

11 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 3^{ème} 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

✓ 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)

Donner **son attestation de tiers payant** aux agents du Bureau des admissions porte automatiquement le consentement du traitement des données personnelles du patient dans le cadre du dispositif ROC. **En cas de refus de présentation de l'attestation de tiers payant**, le patient ne pourra pas bénéficier du tiers payant dématérialisé sur la part complémentaire.



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**. Une prise en charge peut être faite 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 17h00

ACTIVITÉ LIBÉRALE

Certains praticiens de l'établissement exercent en activité libérale. 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 dents, 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

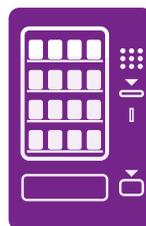
LES PRESTATIONS PROPOSÉES

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.

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).

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.



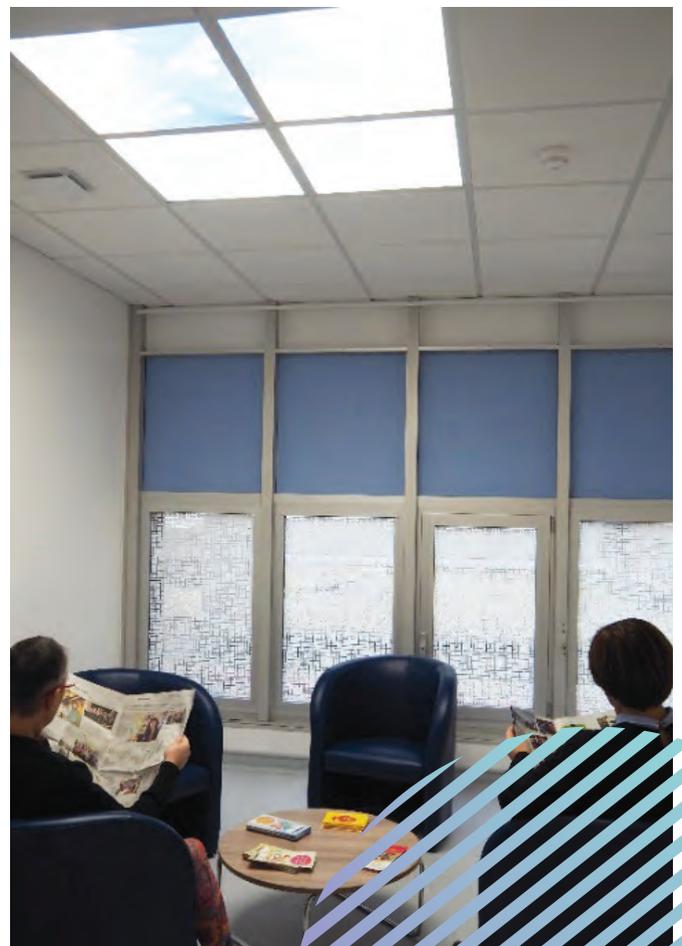
LES VISITES

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 sources 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.



En tant que patient au sein du Centre hospitalier, vous êtes en interaction avec d'autres usagers et le personnel hospitalier. Ainsi, afin de favoriser le respect de tous, il est important d'avoir conscience des droits essentiels mais également des responsabilités dont vous disposez.

S'appliquent alors les règles de citoyenneté telles que le devoir de respecter la loi et le devoir envers les autres citoyens ; la courtoisie et la politesse envers le personnel ; le respect des patients, familles et visiteurs ; le respect des lieux, du matériel et plus généralement du règlement intérieur de l'hôpital.

Ensemble, nous avons des droits et devoirs qui visent la confiance et le respect mutuel, facilitant alors notre cohabitation lors de votre hospitalisation.

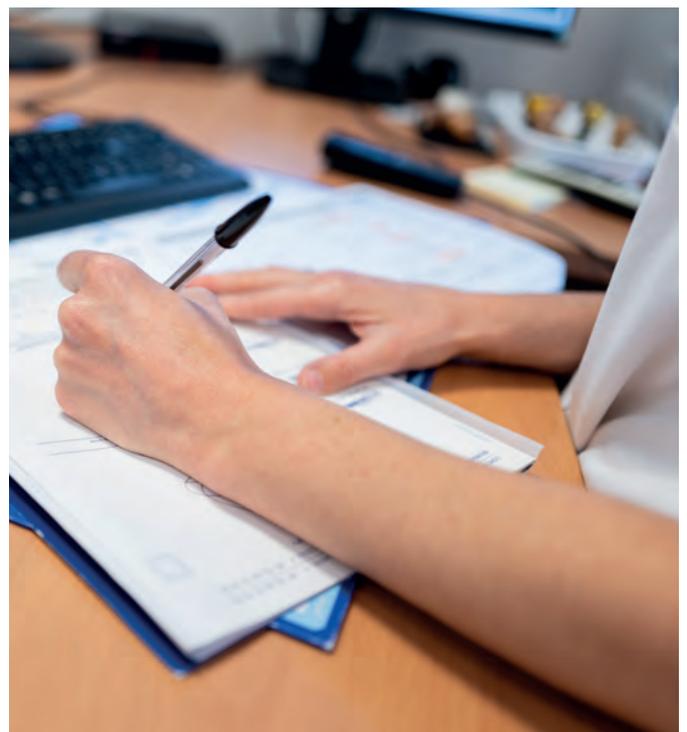
DROIT À L'INFORMATION ET AU CONSENTEMENT

Vous avez le droit d'être informé(e) sur votre état de santé ainsi que sur les actes diagnostiques et thérapeutiques qui vous sont proposés. Vous pouvez ainsi prendre avec votre médecin toutes les décisions concernant vos soins.

Le médecin doit respecter votre volonté après vous avoir informé(e) des conséquences de vos choix. Pour certains actes, votre médecin est tenu de vous faire signer un consentement écrit.

Votre volonté d'être tenu(e) dans l'ignorance d'un diagnostic ou d'un pronostic sera respectée, sauf lorsque des tiers sont exposés à un risque de transmission.

Les mineurs et majeurs disposant d'une mesure d'assistance ou protection ont également le droit de recevoir une information et de participer à la prise de décision sur leur traitement, de manière adaptée à leur degré de maturité ou à leurs facultés de discernement.



LE DROIT D'ACCÈS À VOTRE DOSSIER MÉDICAL

Conformément à la loi du 4 mars 2002, le patient, son représentant légal ou ses ayants droit peuvent avoir accès aux données de santé détenues par les professionnels et établissements de santé. Vous pouvez demander à accéder à votre dossier médical : des formulaires de demande sont à votre disposition dans les services de soins et sur le site internet.

QR-code vers formulaire



VOTRE DROIT DE DÉCLARATION DES ÉVÉNEMENTS INDÉSIRABLES POUR AGIR POUR VOTRE SANTÉ ET CELLES DES AUTRES

Un portail gouvernemental « signalement-sante.gouv.fr » vous permet de signaler aux autorités sanitaires tout événement indésirable (*) ou tout effet inhabituel ayant un impact négatif sur la santé.

(*Événement indésirable : événement non souhaité ou effet inhabituel affectant la santé. Événement lié à la manipulation ou la consommation d'un produit, d'une substance ou survenu lors d'un acte de soins).

INFORMATION PORTANT SUR LA LOI INFORMATIQUE ET LIBERTÉS, LE RÈGLEMENT GÉNÉRAL SUR LA PROTECTION DES DONNÉES PERSONNELLES (RGPD), ET L'HÉBERGEMENT DES DONNÉES DE SANTÉ

Le Centre hospitalier est tenu d'assurer le respect de votre vie privée en garantissant le secret de l'ensemble des informations à caractère médical et social qui vous concernent. Ainsi, les professionnels de l'hôpital sont tenus à l'obligation de secret professionnel.

L'établissement est engagé dans une démarche de protection des données de ses patients, conformément à la Loi Informatique et Liberté du 6 janvier 1978 modifiée et au Règlement Général sur la Protection des Données du 25 mai 2018.

Le Centre hospitalier applique une politique stricte pour garantir la protection, la confidentialité et la sécurité des données personnelles traitées dans le cadre de son activité. En effet, lorsque vous êtes pris(e) en charge par le Centre hospitalier, il recueille, pour l'accomplissement de sa mission, vos données

personnelles, conserve des observations et prescriptions dans votre dossier médical.

Vous pouvez prendre connaissance des traitements de données personnelles, et de vos droits et libertés en la matière en consultant le site internet du CH de Cornouaille et en contactant, si besoin, le délégué à la protection des données de l'établissement joignable de la façon suivante :

Par courriel à l'adresse suivante :

dpd@ch-cornouaille.fr

Par courrier signé à l'adresse suivante :

Centre Hospitalier de Cornouaille

À l'attention du délégué à la protection des données (DPD)

14 avenue Yves Thépot

BP1757

29107 QUIMPER Cedex

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

LE SERVICE SOCIAL HOSPITALIER

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(e).

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

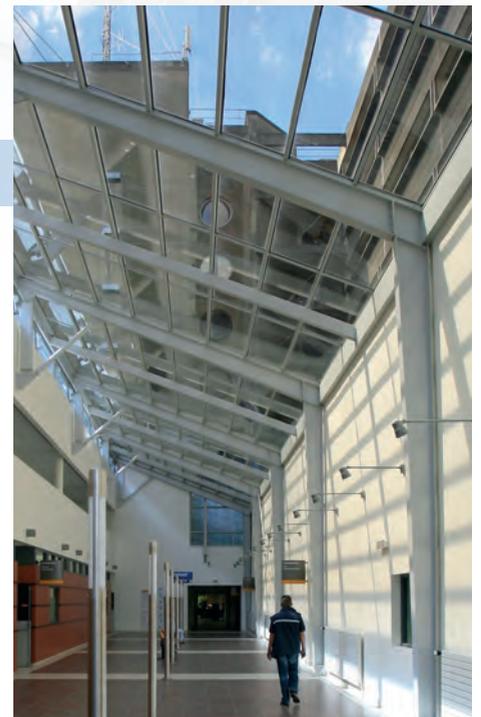
Les sorties se font de préférence avant midi.

SORTIE CONTRE AVIS MÉDICAL

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.). Dans ce cas, sauf demande particulière de votre part, une société de transport est sollicitée selon un tour de rôle.



SORTIE ADMINISTRATIVE

Lors de votre départ du Centre hospitalier, il convient de vous présenter au Bureau des admissions afin de :

- ✓ régulariser votre sortie (seulement si l'unité de soins vous l'a demandé)
- ✓ demander un bulletin de situation, si vous en avez besoin
- ✓ vous acquitter des frais de séjour qui restent à votre charge

Dépôt d'argent ou d'objets de valeur au coffre de l'établissement

Si vous avez déposé de l'argent ou des objets de valeur au coffre, vous êtes invité(e) à les récupérer à votre sortie auprès du Régisseur, dont les locaux sont situés au Bureau des admissions ou auprès de la Trésorerie Générale. Vous devrez présenter votre pièce d'identité. Si vous ne pouvez pas les récupérer, l'un de vos proches muni d'une procuration et de votre pièce d'identité, pourra le faire en votre nom.

VOTRE AVIS NOUS INTÉRESSE

Questionnaire de sortie

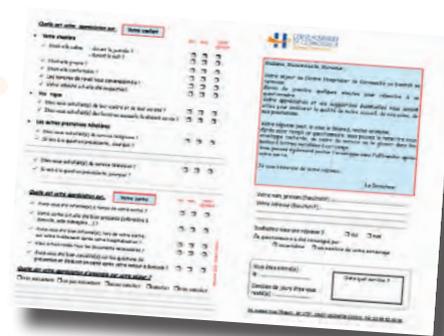
Nous accordons la plus grande importance aux remarques que vous pouvez nous faire. Vous trouverez, en accompagnement de ce livret d'accueil, un questionnaire de satisfaction à remplir.

L'établissement mesure périodiquement le degré de satisfaction au travers de ces questionnaires de sortie. Les résultats sont communiqués annuellement aux différents services et à la Commission des Usagers. Ils peuvent vous être communiqués si vous le souhaitez par le cadre de santé ou par la Direction des Relations et des Droits des Usagers.

Nous vous remercions par avance de bien vouloir compléter ce questionnaire et le déposer dans une des boîtes aux lettres prévues à cet effet au sein du service ou dans le hall d'accueil de chacun des sites hospitaliers. Vous pouvez également poster l'enveloppe sans l'affranchir après votre sortie.

Ce questionnaire est également disponible en téléchargement sur le site Internet du Centre hospitalier de Cornouaille

www.ch-cornouaille.fr



La démarche nationale de satisfaction des patients hospitalisés : « l'indicateur e-satis »

Notre établissement participe à la démarche nationale de mesure de la satisfaction des patients hospitalisés. Dans ce cadre, vous serez invité(e) par mail à donner votre point de vue sur la qualité de votre prise en charge via un questionnaire en ligne, sécurisé, totalement anonyme. Pour ce faire, merci de donner votre adresse mail personnelle aux agents d'accueil du Bureau des admissions.



EXPRIMER VOTRE AVIS CONTACTER UN REPRÉSENTANT DES USAGERS OU UN MÉDIATEUR

Vous pouvez à tout instant témoigner de votre satisfaction ou exprimer les difficultés que vous avez pu rencontrer lors de votre séjour.

En plus du questionnaire de satisfaction et de l'enquête nationale e-Satis, il vous est possible de vous adresser aux personnels du service qui assurent votre prise en charge et qui pourront répondre à vos questions et entendre vos remarques.

Vous pouvez également contacter directement la Direction de l'Accueil, des Relations et des Droits des Usagers (DARU) par courrier, mail ou téléphone :

Direction de l'Accueil, des Relations et Droits des Usagers

Centre hospitalier de Cornouaille

14 Avenue Yves Thépot 29107 QUIMPER Cedex

✉ sa.daru@ch-cornouaille.fr

☎ 02.98.52.64.37

Les représentants des usagers sont des bénévoles, membres d'une association agréée et désignés par l'Agence Régionale de Santé. Ils participent aux instances de l'établissement (Commission des Usagers, Conseil de surveillance, Comité de Lutte contre les Infections Nosocomiales...). Ils ont pour mission de faciliter l'expression des patients.

Vous pouvez aussi les joindre via la DARU, ou directement par mail à l'adresse suivante :

representantdesusagers@ch-cornouaille.fr

La Commission des Usagers (CDU) a pour mission de veiller au respect des droits des usagers, faciliter vos démarches et contribuer à l'amélioration des prises en charge. Toutes les réclamations adressées au Centre hospitalier sont étudiées en CDU. La composition de la CDU est disponible par voie d'affichage dans les services.

Enfin, des médiateurs médicaux et non-médicaux peuvent être sollicités également : Introduite par la loi du 4 mars 2002 sur les droits du patient, la médiation est un processus par lequel l'intervention d'un médiateur facilite la circulation d'information et permet d'éclaircir ou de rétablir des relations afin d'apporter des réponses.

Pour toute demande de médiation, contacter la DARU.

Plus de détails sur l'espace patient du site internet :



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 :

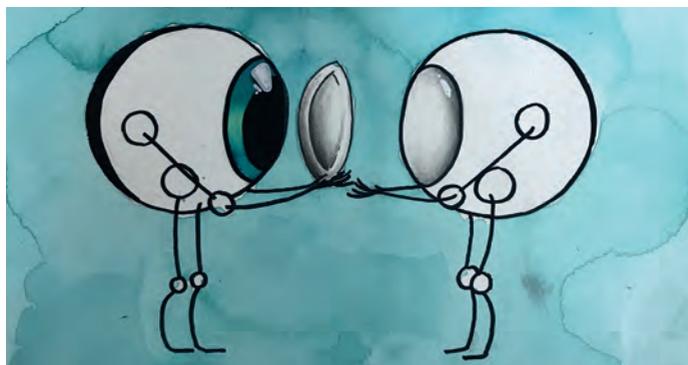
<https://www.agence-biomedecine.fr/Don-et-greffe-d-organes>

VOUS INFORMER SUR LA RECHERCHE CLINIQUE

La recherche est l'une des missions du Centre hospitalier de Cornouaille.

Votre prise en charge au sein du Centre hospitalier peut nécessiter des prélèvements (sang, urine, tissus). Sauf opposition expresse de votre part, ces échantillons prélevés pourront être ré-utilisés par du personnel du Centre hospitalier, ou transmis de façon anonyme à des organismes scientifiques ou des autorités de santé, en France ou à l'étranger, à des fins de recherche dans le domaine de la santé.

À tout moment, vous avez la possibilité de vous opposer à la réutilisation de vos échantillons biologiques et de vos données pour la recherche en le faisant savoir au médecin qui vous a pris en charge ou en adressant un courrier au délégué à la protection des données.



Liza JEGGE - Atelier de Sylvie ANAT

Par ailleurs, pendant votre séjour à l'hôpital, un médecin pourra vous proposer de participer à un programme de recherche clinique dont il vous expliquera les objectifs et le déroulement. La participation à ces travaux est possible après recueil du consentement des patients. La loi protège strictement les patients qui participent aux travaux de recherche et votre éventuelle opposition n'affectera en rien la qualité de la prise en charge médicale ou des soins dispensés. Vous pouvez demander à être informé(e) des résultats des travaux de recherche auxquels vous avez participé.

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

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 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.



PLUS D'INFORMATIONS SUR LE SITE :

<http://www.has-sante.fr>

Rubrique « Usagers - Qualiscope »



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 (UGE CAM) (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 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 Étang - ADSEVEL**
Centre d'addictologie (UGE CAM)
- 12 Pôle de Réadaptation de Cornouaille (UGE CAM)**
- 13 Résidence AVEL GENWERZH**
(EHPAD - Fondation Massé Trévidy)
- 14 A.U.B. Santé**

Accès : Ascenseurs
 : 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 / Tréguinc-Sterenn, arrêt Hôpital
Ligne 3 Kersalé / Colguen / Jean-Jaurès, arrêt Hôpital
Ligne 5 Le Cabeliou / Le Porzou, arrêt Hôpital



Entrée/Sortie

SAVOIR ME REPÉRER AU CENTRE HOSPITALIER DE CORNOUAILLE SITE DE QUIMPER



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.)

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

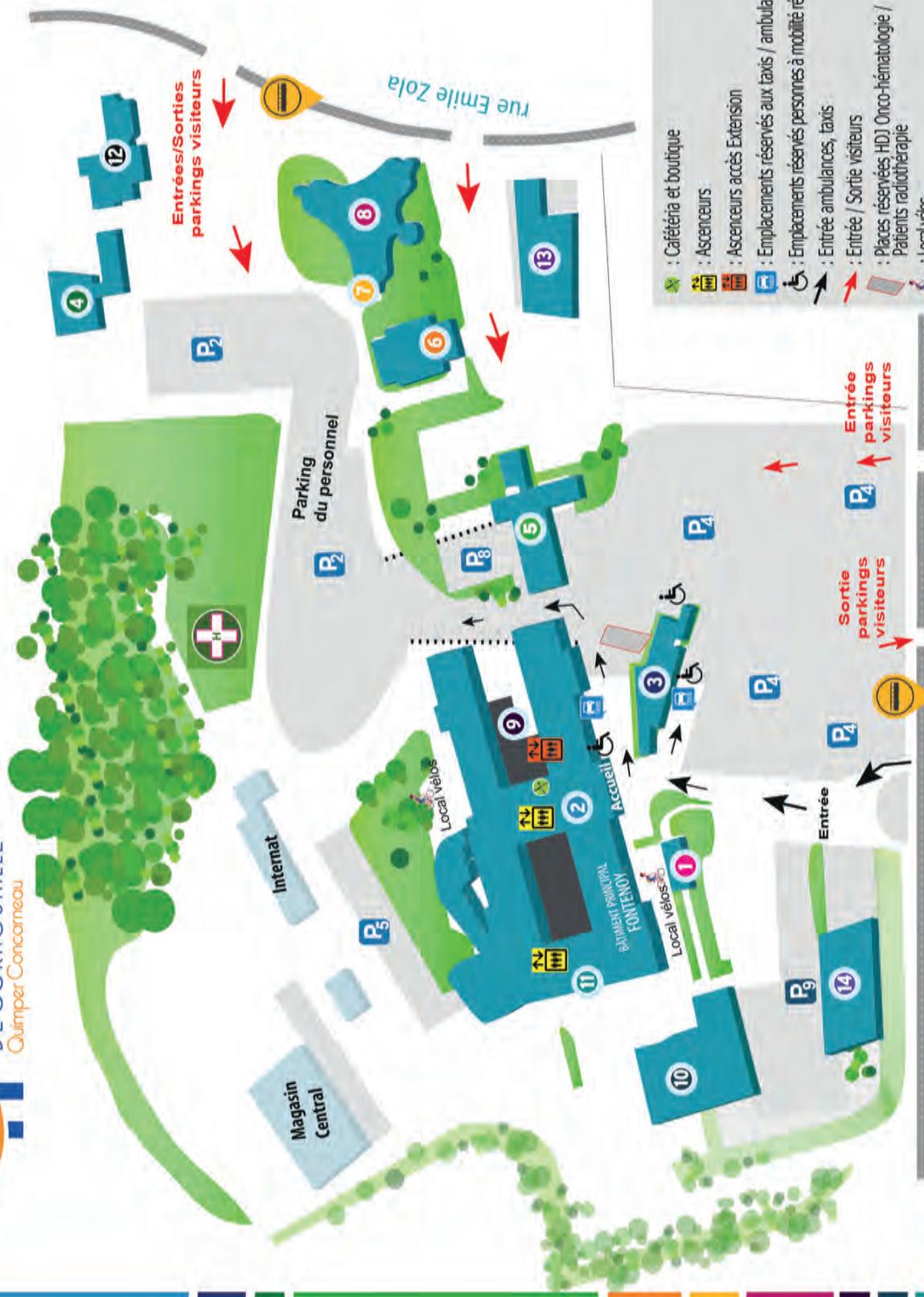
10 Direction des Ressources Matérielles (D.R.M.)

11 Service des dossiers médicaux

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

13 Laboratoire territorial

14 Centre de médecine nucléaire G. Charpak



avenue Yves Thépôt



- : Cafétéria et boutique
- : Ascenseurs
- : Ascenseurs 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 (Kermoysan / Petit Guelen), arrêt Hôpital Laennec
- Ligne C1-C2 (Kerjestin / Kerjestin), arrêt Hôpital Laennec Entrée Sud
- Ligne Z (Kerjestin / Ty Bos), arrêt Hôpital Laennec Entrée Sud



CENTRE HOSPITALIER
DE CORNOUAILLE
Quimper Concarneau

Hôpital de Quimper
LAËNNEC

14, avenue Yves Thépot
B P 1757
29107 QUIMPER CEDEX

Hôpital de Concarneau
LE PORZOU

61, rue de Trégunc
29187 CONCARNEAU CEDEX



Téléphone : 02 98 52 60 60
www.ch-cornouaille.fr

LinkedIn

