



© Guillaume HUET



**CENTRE
HOSPITALIER**
INTERCOMMUNAL
REDON-CARENTOIR

Livret d'accueil

du Centre Hospitalier Intercommunal
Redon-Carentoir

ÉDITION 2020

PRÉAMBULE

Madame, Monsieur,

Que vous soyez hospitalisé(e), consultant(e) externe ou en visite, ce livret d'accueil a été conçu à votre intention. Il vous permettra de vous situer au sein du centre hospitalier intercommunal de Redon-Carentoir, d'en connaître les services, de vous donner une meilleure connaissance de la vie hospitalière et de connaître vos droits et obligations.

Notre souci constant est de vous assurer, ainsi qu'à votre famille, le meilleur accueil, des soins de qualité et un séjour confortable.

L'ensemble du personnel est à votre disposition. Qu'il soit affecté aux soins, aux fonctions logistiques ou administratives, il s'attache à dispenser la sécurité, le bien être, le confort physique et moral que vous attendez. Il fera en sorte que votre séjour, ou celui de vos proches, se déroule aussi bien que possible. Soyez assuré(e) de son dévouement. Il sera sensible à l'attention que vous-même, ou vos proches, pourrez en retour lui accorder.

Toujours soucieux de progresser, le centre hospitalier est tout entier engagé dans une démarche d'amélioration continue de la qualité. Vous avez la possibilité d'exprimer votre appréciation d'ensemble sur votre accueil et votre séjour à l'aide du questionnaire de satisfaction. Merci de bien vouloir le compléter et le déposer, à votre sortie, dans la boîte située dans le hall de l'hôpital ou dans les services. Votre opinion nous est précieuse et nous aidera à améliorer nos services et nos soins.

Nous souhaitons, à vous ou à vos proches, un prompt rétablissement.
Merci de votre confiance.

La Direction

CHAPITRE 1 : UN PEU D'HISTOIRE

▼ Hier

L'hôpital de Redon



L'histoire de l'hôpital remonterait au Moyen-Âge, où les moines bénédictins de l'Abbaye Saint-Sauveur fondèrent l'hospice Saint-Pierre de Redon, près du port.

Le site fut abandonné à la fin du XIX^e siècle pour le quartier de Bellevue, où le nouvel hôpital fut inauguré en décembre 1892. Les bâtiments construits à cette époque abritent encore la chapelle et une partie de l'EHPAD (établissement d'hébergement pour personnes âgées dépendantes).

Le bâtiment principal que nous connaissons aujourd'hui a été mis en service en 1974. Les années 1980 à 2000 ont été marquées par diverses extensions qui ont permis l'implantation ou le relogement de services (urgences, soins continus, maternité, pédiatrie, psychiatrie, gériatrie, foyer occupationnel Camille Claudel, soins de suite et de rééducation).

L'hôpital de Carentoir



L'hôpital de Carentoir était à son origine un hospice communal. En 1860, l'Abbé Hoéo de la Vallière lègue à la commune l'ensemble de sa ferme « Le Bois-Jumel », afin qu'il y soit construit un hospice pour les hommes. Cet hospice sera dirigé par deux religieuses pendant de nombreuses années.

En 1963, un service de médecine de 12 lits, a été construit et l'hospice fut ouvert aux femmes.

En 1968, l'hospice devint l'hôpital rural et le premier Directeur est nommé. L'hôpital rural prend un nouvel essor en 1972 avec la création d'un « service invalides » et l'augmentation de la capacité du « service valides » en 1975.

En 1994, d'importants travaux de restructuration et d'humanisation de l'hôpital ont été réalisés.

▼ Aujourd'hui



Le centre hospitalier intercommunal de Redon-Carentoir est un établissement public de santé situé au carrefour de trois départements (Ille-et-Vilaine, Morbihan, Loire-Atlantique) et deux régions administratives (Bretagne, Pays de la Loire).

Acteur économique essentiel du Pays de Redon, il emploie plus de 800 agents, compte 543 lits et places répartis sur plusieurs sites, et assure la couverture sanitaire de 100 000 habitants.

L'hôpital propose une large gamme d'activités et de ressources à travers des structures de soins adaptés et de proximité pour le diagnostic, les soins, la prévention et l'éducation à la santé.

Les soins peuvent être dispensés en urgence ou de façon programmée : en consultation, en ambulatoire, en hospitalisation ou en hébergement, et s'adressent à tous les âges de la vie.

Le centre hospitalier intercommunal de Redon-Carentoir appartient au Groupement Hospitalier de Territoire (GHT) Haute Bretagne, qui regroupe dix établissements publics de santé, dont le CHU de Rennes (établissement support du GHT).

CHAPITRE 2 : FORMALITÉS ADMINISTRATIVES

▼ Admission en urgence



Votre état de santé a pu nécessiter votre admission en urgence. Il est important que vous-même ou un proche se présente dans les meilleurs délais à l'Accueil Gestion Patients (situé dans le hall de l'hôpital) afin de remplir les formalités administratives nécessaires.

▼ Admission programmée

Votre admission peut être prévue à la suite d'une consultation au centre hospitalier intercommunal ou sur avis de votre médecin traitant. En préalable à cette entrée, vous devrez vous présenter à l'Accueil Gestion Patients pour y constituer un dossier administratif.

▼ Admission et soins au titre de l'activité libérale

Certains praticiens du centre hospitalier ont choisi d'exercer leur activité sous deux formes : activité publique et activité libérale. Cette dernière est réglementée.

Consultations au titre de l'activité libérale

Vous pouvez être pris en charge à votre demande dans le cadre de l'activité médicale libérale. Les informations relatives aux honoraires ou fourchettes d'honoraires des consultations sont affichées dans la salle d'attente.

Hospitalisation au titre de l'activité libérale

En cas d'hospitalisation, votre demande de prise en charge dans le cadre de l'activité médicale libérale est obligatoirement établie par écrit sur un imprimé spécial. Cet imprimé est remis lors de votre pré-admission ou lors de votre admission à l'Accueil Gestion Patients. Le montant des honoraires est fixé par entente directe entre vous et le médecin. Celui-ci vous indiquera si le montant doit être réglé à l'hôpital ou à lui-même. Une commission de l'activité libérale est chargée de veiller au bon déroulement de cette activité.

▼ Accueil des mineurs



Pour les mineurs admis à l'hôpital, une autorisation de dispenser des soins et d'opérer est demandée aux parents ou à la personne qui a la garde légale de l'enfant. N'oubliez pas de vous munir de son carnet de santé et du livret de famille.

En cas d'urgence, les interventions chirurgicales sont autorisées par la loi, notamment quand les parents ne peuvent être joints ou quand l'état du mineur ou son intégrité corporelle apparaissent menacés.

▼ Documents à présenter

Dans tous les cas :

Fournir une pièce d'identité, la carte de groupe sanguin, la carte vitale ou attestation d'assurance maladie en cours de validité, la notification de prise en charge à 100 % si vous en êtes bénéficiaire, la carte d'assurance complémentaire ou prise en charge ou notification de CMU, le carnet de santé, le livret de famille.

Pour les accouchements :

Fournir en plus le livret de famille, le carnet de maternité et le résultat des bilans sanguins.

Pour les accidents du travail :

Fournir en plus la feuille d'accident du travail remise par l'employeur (imprimé CERFA n°11 383*2).

Cas particuliers

Travailleur non salarié	Carte d'affiliation, nom et adresse de l'organisme assureur
Ancien combattant (Art. 115 du Code des pensions militaires)	Votre carnet de soins gratuits
De nationalité étrangère	Carte de séjour ou passeport ou la notification de l'Aide médicale de l'État
Citoyen d'un pays de l'Union Européenne	La carte européenne ou une attestation délivrée par la Caisse d'Assurance maladie de votre pays d'origine
Sans assurance sociale	Pièce d'identité avec adresse mise à jour
Citoyen d'un pays non membre de l'Union Européenne	Prise en charge préalable de l'organisme d'assurance de votre pays d'origine (à défaut, il vous sera demandé de verser une avance sur les frais d'hospitalisation)

NB : les personnes ne bénéficiant pas de couverture sociale devront s'acquitter de l'intégralité des frais d'hospitalisation. Toutefois, le service social du centre hospitalier peut étudier vos droits au regard de votre situation. Chaque mercredi à partir de 11h, un(e) délégué(e) conseil de la Sécurité Sociale se tient à votre disposition à l'Accueil Gestion Patients afin de répondre à vos questions.

▼ Documents à retirer auprès du centre hospitalier

Si vous avez besoin de justifier administrativement votre hospitalisation dans le cadre d'un arrêt de travail (accident de travail, maladie ou autre), veuillez-vous présenter à l'Accueil Gestion Patients qui vous remettra :

- un bulletin de situation, dès votre entrée, justifiant votre hospitalisation auprès de votre employeur et de la sécurité sociale ;
- un bulletin de situation à la sortie qui indiquera la durée de l'hospitalisation.

▼ Vos frais de séjour

La prise en charge des frais de séjour peut être effectuée directement par les organismes de sécurité sociale sur présentation de la carte Sésame Vitale (tiers payant).

Les tarifs des frais d'hospitalisation sont affichés dans les chambres et à l'Accueil Gestion Patients. Ces frais sont fixés par décision de l'Agence Régionale de l'Hospitalisation. Ils comportent :

- le prix de journée,
- le forfait journalier,
- le supplément de chambre particulière.

Au sein des unités de soins de longue durée, la tarification du séjour est établie sur la base de forfaits spécifiques.

Les frais d'hospitalisation, les tarifs des examens, consultations et soins externes, sont ceux de la médecine libérale en vigueur à la date des soins.

Les frais d'hospitalisation et de consultation externe sont pris en charge dans les conditions définies par la réglementation de la sécurité sociale.

La part des frais non couverte par l'assurance maladie (ticket modérateur, forfait journalier) reste à votre charge.

Dans certains cas, l'exonération de ces frais est prévue par le code de la sécurité sociale. Cette part peut être facturée en tiers payant.

Sur demande exprimée auprès de l'Accueil Gestion Patients vous pourrez être informé(e) des frais auxquels vous pourrez être exposé(e).

▼ Sortie

La date de votre sortie est fixée par le médecin hospitalier ; vous pouvez demander un bulletin d'hospitalisation auprès de l'Accueil Gestion Patients.

Si vous rentrez à domicile

Votre médecin traitant recevra les informations nécessaires sur votre état de santé et pourra, s'il le désire, prendre contact avec le médecin hospitalier qui vous a pris en charge.

Si vous demandez votre sortie contre avis médical

Il vous faudra signer une décharge dégageant l'hôpital de toute responsabilité et vous informant qu'un compte rendu de votre hospitalisation sera adressé à votre médecin traitant.

Lettre de liaison

La lettre de liaison est un compte-rendu de votre hospitalisation. Elle contient des critères réglementaires et elle est rédigée par le médecin qui vous a pris en charge.

La lettre de liaison vous est remise de jour de votre sortie. Elle peut également être envoyée à un médecin que vous aurez désigné.

▼ Transport

Pour votre retour à domicile, nous vous recommandons de faire appel à vos proches pour venir vous chercher. Si toutefois, vous n'avez aucun moyen de locomotion personnel, la liste des taxis est disponible auprès de l'accueil-standard de l'hôpital (situé dans le hall).

Si votre médecin estime que votre état de santé nécessite un transport médicalisé, il vous remettra une prescription médicale qui vous permettra de faire appel à une ambulance ou à un véhicule sanitaire (VSL).

CHAPITRE 3 : VOTRE SÉJOUR

▼ Une équipe à votre service 24h/24

Durant votre séjour, votre santé et votre confort vont être confiés à une équipe de professionnels compétents.

L'équipe médicale

Elle fait le point régulièrement sur votre état de santé et elle est en contact avec votre médecin traitant. Le **médecin** est responsable de l'activité médicale du service, de son organisation et de son fonctionnement. Si votre famille ou vos proches souhaitent une rencontre avec le médecin, ils peuvent s'adresser à la secrétaire du service qui l'organisera.

Les **sages-femmes** exercent dans le service d'obstétrique (maternité).

L'équipe soignante

Le **cadre de santé** est responsable du fonctionnement du service, de l'organisation des soins et de leur qualité. Dans toute la mesure du possible, il se présentera à vous au début de votre séjour.

Les **infirmier(e)s** assurent une présence permanente et dispensent les soins nécessaires à votre état de santé.

Les **aides-soignant(e)s** assurent, en collaboration avec l'infirmier(e), les soins d'hygiène et de confort.

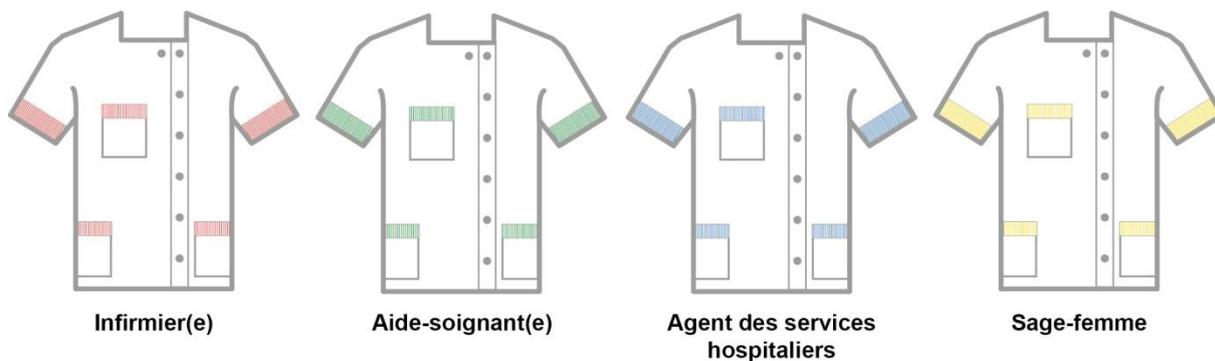
Les **puéricultrices et les auxiliaires de puériculture** prennent en charge les nouveaux nés et les enfants de moins de 15 ans.

Les **agents des services hospitaliers** sont chargés de l'hygiène des locaux.

Comment les reconnaître ?

Dans les services de soins de l'hôpital :

Tenues blanches : médecin, interne, cadre de santé, manipulateur radio, kiné, diététicienne...



À l'Établissement d'Hébergement pour Personnes Âgées Dépendantes (EHPAD) des Mariniers :



▼ Dépôt de valeurs et de biens

Lors de votre hospitalisation, un inventaire de vos effets personnels est fait à votre arrivée dans le service.

Vous êtes responsable de vos biens conservés dans votre chambre. Nous vous conseillons de n'apporter ni bijoux, ni objet de valeur, ni somme d'argent inutile lors de votre hospitalisation. Le centre hospitalier ne pourra être reconnu responsable en cas de perte, vol ou détérioration.

Si vous disposez d'argent ou d'objets de valeur, vous pouvez les déposer en toute sécurité dans un coffre de l'hôpital en vous adressant à l'Accueil Gestion Patients (situé dans le hall de l'hôpital). À votre sortie de l'hôpital, vous devrez à nouveau vous adresser à l'Accueil Gestion Patients pour récupérer vos effets personnels (du lundi au jeudi de 8h à 17h30, le vendredi de 8h à 17h).

▼ Vie quotidienne



Les repas

Le centre hospitalier assure lui-même la confection des repas et il est soucieux de maintenir une qualité reconnue. Une équipe de diététiciennes veille à l'équilibre nutritionnel des repas qui vous sont servis et peut intervenir auprès de vous sur prescription médicale.

L'hygiène et la propreté

Afin de respecter la propreté des lieux, nous vous prions de ne jeter ni papier, ni débris de nourriture, dans les couloirs et à l'extérieur. La propreté de l'établissement est l'affaire de tous.

Le courrier

Un vaguemestre est chargé de la réception de vos colis, mandats ou lettres recommandées, qui doivent être libellés de la manière suivante :

M., Mme....., service.....
Chambre n,°
8 avenue Étienne Gascon - BP 90343
35603 Redon Cedex

Vous pouvez faire expédier votre courrier correctement affranchi, tous les jours, en le remettant au personnel du service.

Le tabac

Nous vous rappelons qu'il est interdit de fumer dans l'hôpital conformément au décret n°2006-1386. Des consultations de tabacologie sont proposées au centre hospitalier. Si vous souhaitez cesser de fumer, une aide peut vous être apportée par le centre hospitalier.



La boutique

La boutique, située dans le hall, est à votre disposition. Vous pourrez y trouver journaux, articles de toilette, divers cadeaux et fleurs. Un distributeur de boissons est installé à proximité.

La boutique est ouverte :

- du lundi au vendredi de 9h30 à 11h et de 13h à 18h30,
- le samedi de 9h30 à 12h et de 14h à 18h.

La télévision et la radio

L'apport d'un téléviseur personnel étant interdit pour des raisons de sécurité, vous pouvez en louer un auprès de la boutique. Vous devez alors acquitter une somme forfaitaire calculée selon la durée prévisionnelle de votre séjour.

L'usage d'un poste radio est autorisé dans la mesure où il ne gêne pas les autres patients/résidents.

La bibliothèque

La Croix Rouge organise un prêt de livres deux après-midis par semaine (mardi et jeudi 14h à 16h).

Les associations de bénévoles

Si vous souhaitez obtenir la liste et les coordonnées des associations de bénévoles ayant conclu une convention avec le centre hospitalier, vous pouvez vous adresser à l'accueil-standard de l'hôpital (situé dans le hall), ou téléphoner à l'accueil en composant le 9.

Les véhicules

La circulation des véhicules est réglementée sur les voies et les aires de stationnement de l'établissement. Merci de bien vouloir respecter les emplacements de stationnement réservés aux personnes handicapées, aux ambulanciers, aux médecins, aux coursiers et à l'équipe de sécurité.

Le téléphone

Toutes les chambres sont équipées d'un téléphone. Vous pouvez recevoir des appels de l'extérieur sans frais ni formalités particulières. Vous pouvez téléphoner depuis votre chambre, moyennant un forfait (dont le tarif est affiché dans votre chambre) pour l'ouverture de votre ligne. Le crédit téléphone peut être renouvelé sans limitation auprès de l'accueil-standard de l'hôpital (situé dans le hall).

L'accueil téléphonique dans les services

Afin de respecter les temps de soins, merci d'indiquer à vos proches qu'ils peuvent vous appeler (de préférence) à partir de 14h et jusqu'à 20h.

Les visites

Les visites aux hospitalisés ont lieu, en règle générale, entre 12h et 20h, tous les jours. Des aménagements horaires sont accordés selon les spécialités et les situations individuelles.

Il est recommandé de limiter le nombre de visiteurs à trois personnes, et d'éviter les visites des jeunes enfants et/ou de personnes porteuses de maladies transmissibles.

Les règles générales peuvent évoluer en fonction d'évènement sanitaire (grippe, covid19...). Dans ce cas, suivre les consignes affichées.

Les accompagnants

Une personne de votre choix peut être autorisée à prendre un repas avec vous. La demande peut être formulée auprès de l'infirmière ou de l'aide-soignante du service.

Les accompagnants ne sont pas autorisés à rester la nuit dans les services de soins, sauf :

- le représentant légal d'un mineur hospitalisé en pédiatrie,
- les papas en service de maternité,
- et situation médicale particulière.

Un lit d'appoint peut alors être installé dans la chambre.

Les règles générales peuvent évoluer en fonction d'évènement sanitaire (grippe, covid19...). Dans ce cas, suivre les consignes affichées.

La sécurité incendie

Si vous décelez une odeur de fumée, ou découvrez un départ de feu : vous devez garder votre calme. Prévenez immédiatement le personnel en indiquant le lieu du départ de feu.

N'utilisez pas les ascenseurs qui pourraient être bloqués et devenir dangereux. Restez dans votre chambre, fermez la porte pour éviter d'être incommodé(e) par la fumée et les émanations toxiques, et attendez les consignes du personnel.

▼ Prise en charge de la douleur

Une réglette est utilisée par le personnel soignant : elle permet d'indiquer l'importance de votre douleur. D'autres outils d'évaluation peuvent être utilisés.

Pas de douleur

Douleur
insupportable

Régulièrement, l'équipe soignante vous demandera d'évaluer votre douleur. N'hésitez pas à exprimer votre douleur ! En l'évoquant et en donnant le plus d'information sur votre douleur, vous aidez les médecins à mieux vous soulager.

Un comité de lutte contre la douleur existe au sein de l'établissement.

▼ Conduites addictives

Le centre hospitalier aide les personnes qui le souhaitent à rompre avec des pratiques addictives. Pour plus de précision, une plaquette est à votre disposition. Pour la consulter, adressez-vous à l'accueil-standard de l'hôpital (situé dans le hall).

▼ Médicaments

Lors de votre hospitalisation, il est très important de ne pas prendre d'autres médicaments que ceux prescrits par le médecin et fournis par l'hôpital.

Par conséquent, dans le cadre d'une hospitalisation programmée, n'apportez pas vos médicaments. Emmenez seulement vos dernières ordonnances et signalez à l'équipe soignante les médicaments que vous prenez habituellement.

Le médecin adaptera votre traitement à votre état de santé : le nombre, la forme et la présentation des médicaments que l'on vous donne peuvent être différents de votre traitement habituel.

CHAPITRE 4 : DROITS ET OBLIGATIONS

▼ La charte de la personne hospitalisée



Une version courte est affichée dans les différents services. Une version complète en plusieurs langues et en braille est aussi disponible au service des urgences et à l'accueil-standard de l'hôpital (situé dans le hall) ou sur le site : www.sante.gouv.fr

▼ Confidentialité, anonymat et discrétion

Vous pouvez demander à ce que votre hospitalisation revête un caractère privé en demandant la non-divulgence de votre présence à l'hôpital. Vous pouvez faire cette demande lors de vos formalités administratives à l'Accueil Gestion Patient ou dans le service d'hospitalisation à votre arrivée. Dans ce cas, aucune information concernant votre présence et/ou votre état de santé ne sera donnée à une tierce personne, à l'exception de la personne de confiance que vous avez désignée. Vous serez seul à pouvoir informer vos proches de votre présence dans notre établissement. Cette décision est révoquable à tout moment.

La confidentialité n'est pas l'anonymat. L'anonymat concerne une personne dont on ne connaît pas l'identité. Elle est juridiquement identifiée au travers de situations telles que les dons de gamètes ou d'organes, les accouchements sous X, la lutte contre le dopage, etc. En dehors de ces cas, il n'est pas prévu juridiquement de prononcer des admissions ou des consultations sous couvert d'anonymat, à l'exception de la personne inconsciente ne portant aucun document permettant son identification.

▼ Information et consentement

Vous avez le droit d'être informé(e) de façon la plus complète possible par les professionnels de santé au sujet des différentes investigations, traitements ou actions de prévention proposés, sur leur utilité, leur urgence, leurs conséquences, leurs risques fréquents ou graves, les alternatives possibles et les conséquences possibles d'un refus.

Vous avez également la possibilité d'être informé(e), postérieurement à l'exécution des investigations, traitements ou actions de prévention, des risques nouvellement identifiés. Même dans les cas où la loi ne l'exige pas, les médecins pourront être amenés à demander votre consentement par écrit afin de prévenir toute incompréhension sur les informations qu'ils vous auront communiquées.

Certaines situations exigent, en application de textes en vigueur, le consentement écrit de la personne hospitalisée, en cas de transfusion, de dépistage du VIH, de greffes de tissus humains, de prélèvement de tissu humain, de chirurgie esthétique, de refus de soins, etc... Il vous sera donc demandé de formaliser votre consentement dans ces cas particuliers.

▼ Personne à prévenir

Lors de votre hospitalisation, il vous sera demandé de désigner la personne à prévenir. Le secret médical s'applique à votre entourage. Il vous appartient de signaler au médecin les personnes que vous souhaitez voir informées ou exclues de toute information.

Désigner une personne de confiance

Pendant votre séjour, il vous sera proposé de désigner une « personne de confiance ».

Au cours de votre hospitalisation, si votre état de santé ne vous permettait plus de donner votre avis ou de faire part de vos décisions, l'équipe soignante consultera la personne de confiance que vous aurez désignée.

La personne de confiance ne pourra obtenir communication de votre dossier médical qu'avec une procuration expresse de votre part. Si vous souhaitez que certaines informations ne lui soient pas communiquées, elles demeureront confidentielles.

Il ne s'agit pas d'une simple « personne à prévenir », mais de votre porte-parole. Il est donc important d'échanger avec votre personne de confiance pour qu'elle comprenne bien vos choix et votre volonté, et qu'elle s'engage à les respecter.

À tout moment, vous pouvez annuler votre désignation ou remplacer la personne désignée par une autre personne de confiance.

Une plaquette d'information est à votre disposition dans le hall de l'hôpital, ou sur demande auprès du personnel.

Les directives anticipées

Toute personne majeure peut rédiger ses directives anticipées concernant sa fin de vie. C'est une possibilité qui vous est donnée d'exprimer par écrit vos volontés sur les décisions médicales à prendre lorsque vous serez en fin de vie et dans l'incapacité de vous exprimer sur les traitements, les actes médicaux à engager, ou à ne pas engager, à limiter, à arrêter. Vous pouvez en parler avec votre médecin, votre personne de confiance, vos proches. Les directives anticipées sont valables sans limite de temps mais peuvent être modifiées ou annulées à tout moment.

L'essentiel est que vous informiez votre médecin, votre personne de confiance, et vos proches de la rédaction de vos directives anticipées en leur indiquant où elles sont conservées.

Le médecin, ou tout professionnel de santé, devra respecter les volontés que vous avez exprimées dans vos directives anticipées.

Une plaquette d'information est à votre disposition dans le hall de l'hôpital.

▼ La commission des usagers

Le centre hospitalier possède une Commission des usagers (CDU), qui veille au respect des droits des usagers et facilite leurs démarches.

Elle contribue à l'amélioration de la politique d'accueil et de prise en charge des usagers et de leurs proches. Elle est composée de représentants des usagers, de médecins, de soignants, et de membres de la Direction.

Si vous souhaitez entrer en relation avec les représentants des usagers, vous pouvez écrire à :

Monsieur le Représentant des Usagers
Centre hospitalier de Redon-Carentoir
Secrétariat de Direction
8 avenue Étienne Gascon - BP 139
35603 REDON CEDEX

Ou téléphoner au secrétariat de direction (02 99 71 79 53) qui prendra les contacts nécessaires.

Pour plus de précisions sur la CDU, une plaquette d'information est à votre disposition dans le hall de l'hôpital et dans les chambres.

▼ Satisfaction des usagers et remerciements

Si vous êtes satisfait(e) de votre prise en charge, n'hésitez pas à le faire savoir :

- en nous adressant une lettre,
- en remplissant le questionnaire de satisfaction qui vous a été remis,
- en répondant au questionnaire en ligne « E-Satis » si vous possédez une adresse e-mail.

Vos retours nous aident à améliorer la qualité de nos prestations grâce à vos réponses et vos suggestions. Une plaquette d'information concernant la « Satisfaction des usagers » est à votre disposition dans le hall de l'hôpital.

▼ Réclamations et plaintes

Si vous n'êtes pas satisfait(e) de votre prise en charge, nous vous invitons à vous adresser directement au responsable concerné. Si cette première démarche ne vous apporte pas satisfaction, vous pouvez demander à rencontrer la personne responsable de la relation avec les usagers pour recueillir votre réclamation ou plainte. Si vous préférez, vous pouvez écrire à l'adresse suivante :

Monsieur le Directeur
Centre hospitalier de Redon-Carentoir
Secrétariat de Direction)
8 avenue Étienne Gascon - BP 139
35603 REDON CEDEX

Cette personne veillera à ce que votre réclamation ou plainte soit instruite selon les modalités prescrites par le code de la santé publique. Elle fera le lien avec la commission des usagers. Elle pourra, le cas échéant, vous mettre en relation avec un médiateur médecin ou non médecin. Le (ou les) médiateur(s) vous recevront, vous et votre famille éventuellement, pour examiner les difficultés que vous rencontrez. Une plaquette d'information « Plaintes et réclamations » est à votre disposition dans le hall de l'hôpital. Elle détaille les modalités d'instruction des réclamations ou plaintes.

▼ Commission régionale de conciliation et d'indemnisation

La commission régionale de conciliation et d'indemnisation est chargée de faciliter le règlement amiable des litiges relatifs aux accidents médicaux, aux affections iatrogènes et aux infections nosocomiales, et d'autres litiges avec les usagers.

Cette commission réunie en formation de conciliation examine les demandes relatives aux litiges ou à difficultés nées à l'occasion d'un acte de prévention, de diagnostic ou de soin. Un document d'information intitulé « Dispositif public d'indemnisation des victimes d'accidents médicaux par la voie du règlement amiable » est disponible. Pour le consulter, renseignez-vous auprès de l'accueil-standard de l'hôpital (situé dans le hall).

▼ Vos droits d'accès au dossier médical

Un dossier médical est constitué au sein de l'établissement. Il comporte toutes les informations de santé vous concernant.

Il vous est possible d'accéder à vos informations en en faisant la demande auprès de la Direction. Elles peuvent vous être communiquées soit directement, soit par l'intermédiaire d'un médecin que vous choisirez librement. Vous pouvez également consulter sur place votre dossier, avec ou sans accompagnement d'un médecin, selon votre choix.

Les informations sollicitées ne peuvent être mises à votre disposition avant un délai minimum de 48h après votre demande mais elles doivent vous être communiquées au plus tard dans les huit jours. Si toutefois les informations datent de plus de cinq ans, ce délai est porté à deux mois.

Si vous choisissez de consulter votre dossier sur place, cette consultation est gratuite. Si vous souhaitez obtenir copie de tout ou partie des éléments de votre dossier, les frais, limités au coût de reproduction (et d'envoi, si vous souhaitez un envoi à domicile) sont à votre charge. Votre dossier médical est conservé pendant vingt ans à compter de la date de votre dernier séjour ou de votre dernière consultation externe. Si vous souhaitez en savoir plus sur les règles d'accessibilité à votre dossier médical, une plaquette d'information est à votre disposition dans le hall de l'hôpital. Vous pouvez également contacter le service de la relation avec les usagers au 02 99 71 71 57.

▼ Politique qualité et gestion des risques

L'établissement prend en charge tout usager relevant de sa compétence. Il lui prodigue les soins les plus adaptés à son état de santé et à sa demande, dans le respect de la personne humaine et de l'éthique médicale, en suivant les progrès des connaissances médicales et techniques actualisées. Il met tout en œuvre afin d'assurer la sécurité des personnes et de l'environnement. Il se fixe comme objectifs :

- d'offrir de façon régulière un niveau de qualité défini au préalable en tenant compte des ressources disponibles,
- d'offrir des prestations répondant aux besoins et attentes des usagers et des partenaires,
- de maîtriser les risques afin d'assurer la sécurité des personnes, des biens et de l'environnement,
- d'apporter une attention particulière à la qualité des infrastructures et du matériel,
- de mettre en place une évaluation des prestations fournies à l'utilisateur,
- de garantir une égalité d'accès et un parcours de soin sécurisé sur le GHT.

Pour atteindre ces objectifs, l'établissement et l'ensemble des services s'engagent à :

- respecter le système de management de la qualité et de gestion des risques pour la conduite des projets,
- assurer la qualification et la formation continue des collaborateurs,
- permettre une bonne circulation des informations et des documents afin d'assurer la pérennité du savoir-faire, la régularité et la traçabilité de la qualité.

Comme tous les établissements de santé publics, le centre hospitalier intercommunal de Redon-Carentoir fait l'objet d'une certification. La certification est un dispositif d'évaluation externe, indépendant et obligatoire. Le résultat de la certification de l'établissement est affiché à l'entrée de l'hôpital.

▼ Le traitement informatique des données médicales

Des données à caractère personnel d'ordre administratives, sociales et médicales sont recueillies et traitées pour la constitution et le suivi de votre dossier administratif et médical des patients pris en charge à l'hôpital.

En application des dispositions de la loi de santé de 2002, vous disposez d'un droit d'accès à votre dossier médical en vous adressant par écrit à la direction de l'établissement.

Les informations recueillies lors de votre séjour font l'objet, sauf opposition pour motif légitime ou raison tenant à votre situation particulière, d'un enregistrement et d'un traitement informatique.

Conformément aux dispositions du règlement général sur la protection des données (RGPD) et la loi n°78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés, vous disposez sur vos données, selon les conditions prévues par la loi, d'un droit d'accès, de rectification d'opposition, de limitation, de portabilité et d'effacement.

▼ Vos obligations

La vie hospitalière requiert le respect de certaines règles de vie en collectivité :

- courtoisie et discrétion dans les relations avec le personnel et les autres patients/résidents ;
- respect des locaux et du mobilier mis à disposition (des dégradations sciemment commises peuvent entraîner une décision de sortie du malade pour motif disciplinaire) ;
- respect des règles d'hygiène et de sécurité ;
- suivre les consignes données par le personnel.

Le règlement intérieur peut être consulté dans tous les services.

Lorsqu'un patient/résident dûment averti cause des désordres persistants, le Directeur prend, en accord avec le médecin responsable, toutes les mesures appropriées pouvant aller éventuellement jusqu'au prononcé de la sortie.

▼ Hospitalisation sans consentement en santé mentale

L'admission des hospitalisés dans le service de santé mentale peut être effectuée sans leur consentement, en application des dispositions du code de la santé publique. Celui-ci définit dans ce cadre deux modes de prise en charge justifiées notamment par le contenu de certificats médicaux : les soins sur demande d'un tiers et les soins sur demande d'un représentant de l'État.

Toute personne atteinte de troubles mentaux et hospitalisée peut saisir la Commission Départementale des Hospitalisations Psychiatriques (secrétariat à la Direction Départementale des Affaires Sanitaires et Sociales), chargée d'examiner la situation des patients hospitalisés au regard du respect des libertés individuelles et de la dignité des personnes.

▼ Laïcité et liberté de culte

Le respect des croyances des patients/résidents est pleinement reconnu par le code de la santé publique et affirmé par la charte de la personne hospitalisée.

Toutefois, la circulaire du 2 février 2005 relative à la laïcité dans les établissements de santé rappelle que l'expression des convictions religieuses ne doit pas porter atteinte à la qualité des soins, au fonctionnement du service, aux règles d'hygiène et à la tranquillité des autres patients/résidents. Cette circulaire précise également que le patient/résident (et lui seul) peut choisir librement son praticien, sauf en cas d'urgence ou de contraintes liées au tour de permanence des médecins ou à l'organisation des consultations.

Lors des soins et examens, la tenue vestimentaire ne doit pas entraver le déroulement et la qualité de ceux-ci. Enfin, la neutralité des personnels hospitaliers implique que tous les patients/résidents soient traités de la même façon quelles que puissent être leurs croyances religieuses.

Si vous en exprimez le désir, un représentant du culte peut vous rendre visite dans le service. Les coordonnées des représentants des cultes intervenant au sein du centre hospitalier sont disponibles auprès de l'accueil-standard de l'hôpital (situé dans le hall).

▼ Le don d'organes

Si vous souhaitez faire connaître votre volonté de faire don de vos organes, vous devez le faire savoir à vos proches et vous pouvez vous procurer une carte de donneur auprès de l'Établissement français des Greffes ou auprès de l'Association des donneurs d'organes et de tissus : ADOT 35 (02 23 20 77 25). À l'inverse, si vous refusez tout prélèvement d'organe vous avez la possibilité de vous inscrire sur le registre national des refus auprès de l'agence de la biomédecine.

▼ Décès

Lorsque l'état d'un patient s'aggrave et que le décès est pressenti, la famille ou les proches sont prévenus sans délai par un agent de l'hôpital dûment habilité. La famille ou les proches peuvent demeurer auprès de lui et l'assister dans ses derniers instants. Lors d'un décès à l'hôpital, le corps du défunt est transféré vers la chambre mortuaire de l'établissement et y demeurera, sauf souhait contraire de la famille ou des proches, jusqu'au jour des obsèques. Le service de la chambre mortuaire est gratuit les trois premiers jours. Afin de guider la famille ou les proches dans les démarches à suivre, un agent de l'hôpital leur remettra un livret d'information. **Des dispositions particulières peuvent être prises en fonction d'évènement sanitaire (grippe, covid19...). Dans ce cas, suivre les consignes affichées.**



**CENTRE
HOSPITALIER**
INTERCOMMUNAL
REDON-CARENTOIR

Centre Hospitalier Intercommunal Redon-Carentoir

8 avenue Étienne Gascon, CS 90262

35600 Redon Cedex

Tél. **02 99 71 71 71** • secretariat.direction@ch-redon.fr

■ www.ch-redon-carentoir.fr