



Ambulances Esnaud-Bothamy

Ambulance VSL - Taxi Pompes funèbres

Organisation complète des obsèques
et contrat obsèque

64, rue Saint-Michel
35600 REDON

58, rue du Général de Gaulle
44290 BESLE/VILAINE

1, rue du 15 janvier 1872

35600 SAINTE MARIE DE REDON - Fax 02 99 71 64 51

Tél. 02 99 71 35 35

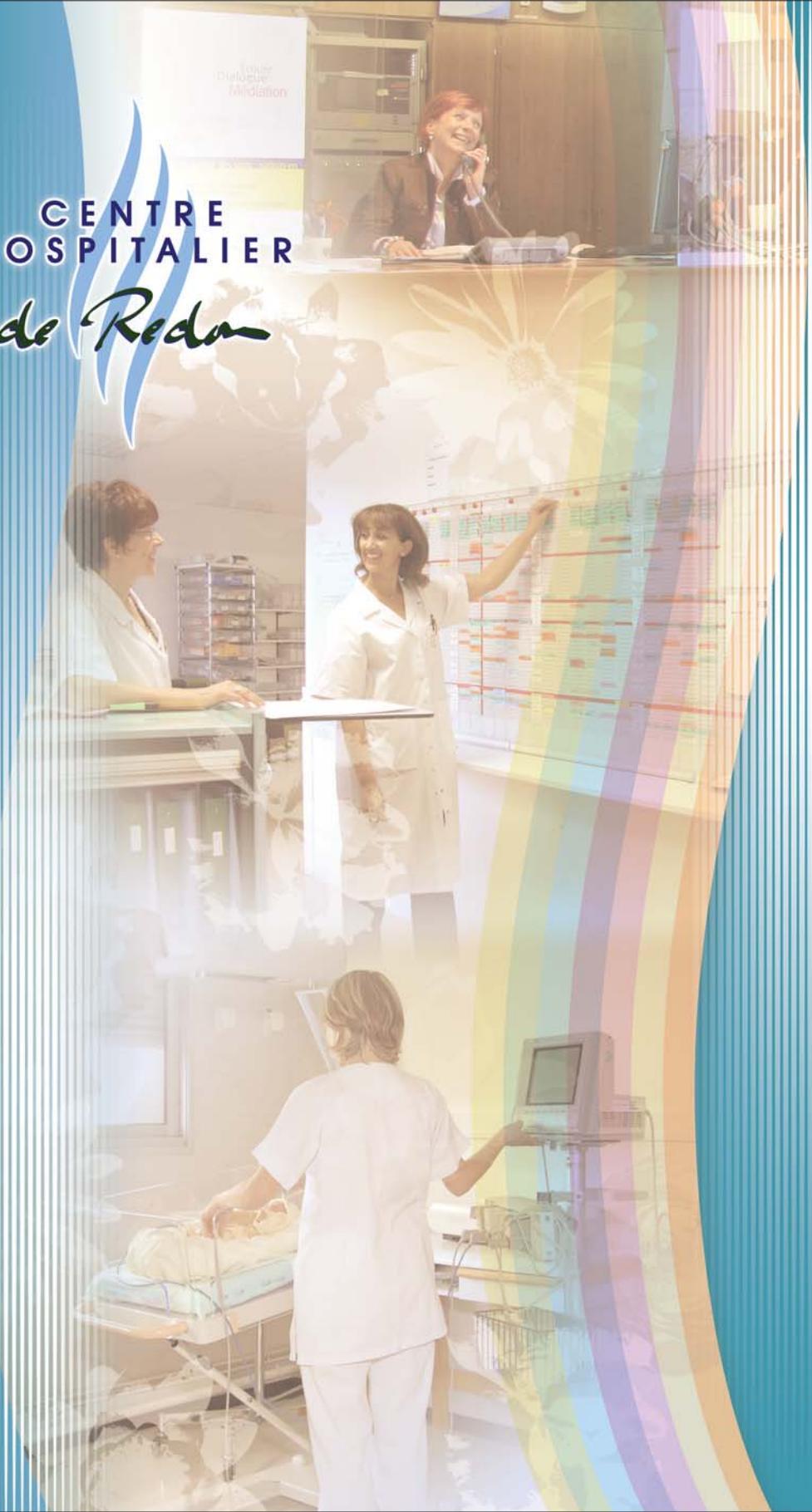


8, avenue Etienne Gascon - BP 90343
35603 REDON Cedex
Tél. **02 99 71 71 71**
Fax **02 99 72 32 53**

LIVRET D'ACCUEIL DES PATIENTS

CENTRE
HOSPITALIER

de Redon



Madame, Mademoiselle, 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 dans le Centre Hospitalier, 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.

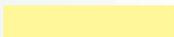
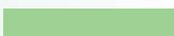
Vous avez la possibilité d'exprimer votre appréciation d'ensemble sur votre accueil et votre séjour à l'aide du questionnaire de satisfaction. Merci de bien vouloir le compléter et de le déposer, à votre sortie, dans la boîte située dans le hall de l'établissement ou dans les services.

Votre opinion nous est précieuse et nous aidera à améliorer nos services et nos soins.

Merci de votre confiance.

La Direction

S O M M A I R E

UN PEU D'HISTOIRE	4	
ORGANISATION DU CENTRE HOSPITALIER	5	
FORMALITES ADMINISTRATIVES	6	
VOTRE SÉJOUR	10	
DROITS ET OBLIGATIONS	16	



**“PROCHE & SOLIDAIRE
engagée dans la défense
du droit à la SANTÉ DURABLE”**



- ◆ **pour tous** : quel que soit l'âge, quel que soit l'état de santé
- ◆ **pour les petits budgets** : Cmu Complémentaire et Aide Financière à la Mutualisation (chèque santé)
- ◆ à titre individuel, familial ou au titre d'une entreprise

une Mutuelle :

- ◆ acteur solidaire, social et économique de son territoire
- ◆ acteur en prévention et promotion de la santé
- ◆ acteur en lien avec les structures d'aides à domicile visualisables sur :

http://www.pays-redon-vilaine.fr/docs/sap_CADES_carto08.pdf

13, rue des Douves - BP 90646 - **35606 REDON Cedex**
Tél. 02 99 72 13 00 - Fax 02 99 72 50 04
mutuellepaysdevilaine@mpv.cimut.fr

Hier

Si l'on fait référence à quelques érudits locaux, l'histoire remonterait au Moyen-Âge, au cours duquel les moines bénédictins de l'Abbaye Saint Sauveur fondèrent l'hospice Saint Pierre de Redon.

Son site, auparavant près du port, fut abandonné à la fin du XIX^{ème} siècle pour le quartier de Bellevue, lieu actuel du Centre Hospitalier. Le nouvel hôpital fut inauguré le 18 décembre 1892. Les bâtiments construits à cette époque abritent encore la chapelle et une partie de la maison de retraite.

Le bâtiment principal, dans lequel sont installés les services de court séjour, 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. Elles ont concerné notamment les urgences et les soins continus, la maternité, la pédiatrie, la psychiatrie, la gériatrie, le foyer occupationnel Camille Claudel, et enfin les soins de suite et de rééducation fonctionnelle.

Aujourd'hui

Etablissement public de santé, le Centre Hospitalier de REDON offre un ensemble de prestations médicales et chirurgicales de diagnostic et de traitement, ainsi que des structures d'hébergement pour personnes âgées et un foyer occupationnel pour adultes.

Son service d'accueil des urgences (unité de proximité) et son SMUR assurent une prise en charge médicalisée 24h/24 des 82.000 habitants du Pays de Redon et Vilaine.

Le Centre Hospitalier de REDON dispose également d'un Institut de formation d'Aide-Soignant (IFAS).

Outre ses dépenses de fonctionnement courant, l'établissement consacre son budget d'investissement pour que ses locaux et ses équipements soient conformes à son ambition de conjuguer proximité et qualité.

Le Centre Hospitalier de REDON est un établissement public de santé, doté de la personnalité juridique. Il compte 372 lits et places répartis sur quatre sites et emploie près de 600 professionnels.

Une plaquette intitulée "Organisation administrative du Centre Hospitalier de REDON" est à votre disposition. Vous pouvez l'obtenir auprès de l'Accueil - Standard dans le hall de l'hôpital.



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 des patients (près de l'Accueil-Standard) afin de remplir les formalités administratives nécessaires.

Admission programmée

L'admission peut être prévue à la suite d'une consultation au Centre Hospitalier ou sur avis de votre médecin traitant. En préalable à cette entrée, vous

devrez vous présenter à l'Accueil - Gestion des 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.

Vous pouvez être traité(e) à votre demande dans le cadre de l'activité libérale.

Les informations relatives aux honoraires ou fourchettes d'honoraires des consultations sont affichées dans la salle d'attente.

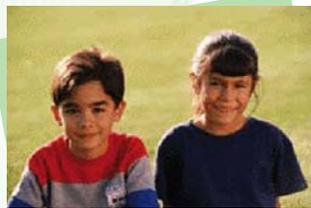
En cas d'hospitalisation, votre demande de prise en charge dans le cadre de

l'activité 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 des 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 en a

la garde légale. N'oubliez pas de vous munir de son carnet de santé.

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.

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 :

SI VOUS ÊTES	DOCUMENTS A PRESENTER
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'Etat
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. A 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.

pitalisation. Toutefois, le service social du Centre Hospitalier peut étudier vos droits au regard de votre situation.

L'accueil des personnes les plus démunies

La Permanence d'Accès aux Soins de Santé (PASS) est une structure d'accueil située au niveau des urgences pour les personnes en situation de précarité nécessitant des soins. La prise en charge PASS, effectuée par un(e) assistant(e) du service social, consiste à :

- amener les personnes à entreprendre une démarche de soins ;
- favoriser l'information et l'ouverture des droits (couverture sociale, indemnités journalières, ASSEDIC, ...) ;
- s'assurer de conditions d'existence adaptées à la continuité des soins.

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 des 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,
- une prolongation d'arrêt de travail pourra vous être délivrée par le médecin du service si votre état le nécessite.

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 des patients.

Ces frais 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 éta-

blie 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 des 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 des 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.

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 à l'Accueil-Standard, situé dans le hall.

- **Si votre état de santé le justifie :**

- Sur prescription médicale de transport : faites appeler un taxi, une ambulance ou un véhicule sanitaire de votre choix ;
- En l'absence de prescription médicale : le transport reste à votre charge.



Une équipe à votre service 24 h/24

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

leur nom et leur fonction sont inscrits sur leur blouse.

L'équipe médicale

Elle fait le point régulièrement sur votre état de santé et elle est en contact avec votre médecin traitant.

Si votre famille ou vos proches souhaitent une rencontre avec le médecin, ils peuvent s'adresser au cadre du service qui l'organisera.

Le **médecin** chef de service est responsable de l'activité médicale du service, de son organisation et de son fonctionnement.

Les **sages femmes** exercent dans le service de gynécologie obstétrique.



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.

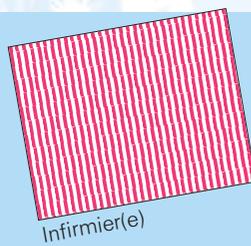
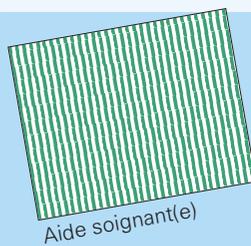
Les **puéricultrices** et les **auxiliaires de puériculture** prennent en charge les nouveau-nés et les enfants de moins de 15 ans.

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

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

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

D'autres professionnels de santé (diététiciennes, ergothérapeutes, manipulateurs en radiologie, masseurs-kinésithérapeutes, psychologues...) concourent à votre prise en charge.



NATURE
et
SANTÉ

Martine Jacq

Produits diététiques, cosmétiques
Cafés - Thés - Confiserie fine
Idées cadeaux

1, Place du Parc Anger
35600 REDON

Tél. 02 99 72 19 21 - Fax 02 99 72 44 81

MaCity.fr

Redon Pays de Vilaine

d'un clic...

Petites Annonces gratuites
Agenda des événements



expert

Chez Expert
des **prix bas**
ET des services !

expert, c'est un métier.
www.expert.fr



IMAGE - SON - MULTIMEDIA - MENAGER

EXPERT

La digue - 44460 ST NICOLAS DE REDON

Tél : 02 99 72 36 57

ZI av du général Patton - 44110 CHATEAUBRIANT

Tél : 02 40 28 36 56

Centre commercial SUPER U - 44130 BLAIN

Tél : 02 40 79 83 83

Dépôt de valeurs et de biens à l'hôpital



Lors de votre hospitalisation, évitez d'apporter des objets de valeur, ainsi que des sommes importantes d'argent. Le Centre Hospitalier ne peut être reconnu responsable en cas de perte, vol ou détérioration.

Si vous êtes en possession, malgré tout, d'argent ou d'objets de valeur, nous vous invitons à les déposer au service Accueil et Gestion des patients

après avoir rempli l'imprimé type qui vous sera remis. Un reçu vous sera délivré.

Attention :

Compte tenu des horaires du service Accueil et Gestion des patients, vous ne pouvez récupérer votre dépôt que du lundi au vendredi de 8 h à 17 h, les jours fériés étant exclus.

Au-delà d'une durée de 48 h d'hospitalisation, vos biens et valeurs sont confiés à la trésorerie.

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

Vie quotidienne

Les repas



Le Centre Hospitalier de REDON 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.

Les horaires des repas sont les suivants :

- Petit déjeuner vers 7 h 15
- Déjeuner vers 12 h
- Dîner vers 18 h 30

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 coursier 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.°,.....

Centre Hospitalier

8, avenue Etienne Gascon - BP 90343 - 35603 REDON Cedex

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 (cf § conduites addictives).

La boutique

La boutique, située dans le hall, est à votre disposition.

Vous pourrez y trouver journaux, articles de toilette, divers cadeaux et fleurs.

Elle est ouverte du lundi au vendredi de 9 h 30 à 11 h et de 13 h à 18 h 30, le samedi de 9 h 30 à 12 h et de 14 h à 18 h. Un distributeur de boissons est installé à proximité.

La télévision

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.

La radio



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

La bibliothèque

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

Plantes et fleurs à l'hôpital

Les plantes et les fleurs ne sont pas toujours les amis de l'hygiène et de la santé, notamment en milieu hospitalier. En plus des problèmes d'allergie que peuvent provoquer les plantes, elles ont besoin pour vivre d'eau et de terre qui contiennent un bon nombre de micro-organismes potentiellement

préjudiciables à la santé des plus faibles. C'est pour ces raisons, sans vouloir interdire les plantes et les fleurs à l'hôpital, que celles-ci ne sont pas recommandées et que leur présence doit être, le mieux possible, encadrée afin d'éviter qu'une marque d'affection ne devienne une source de problèmes.

Les associations de bénévoles

Si vous souhaitez obtenir la liste et les coordonnées des associations de bénévoles ayant conclu une convention avec l'hôpital, vous pouvez vous adres-

ser à l'Accueil-Standard, dans le hall principal ou lui téléphoner 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 emplace-

ments de stationnement réservés aux personnes handicapées, aux ambulanciers, aux médecins et au coursier.

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 aussi 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. Des cabines téléphoniques publiques sont également à votre disposition, près de la boutique (hall d'accueil) et près de l'accueil des urgences.

L'USAGE DES TELEPHONES PORTABLES EST STRICTEMENT INTERDIT DANS L'ENCEINTE DE L'ETABLISSEMENT. Ils doivent être mis en position arrêt, en raison des risques de perturbations des dispositifs médicaux fonctionnant avec des systèmes électroniques.

L'accueil téléphonique dans les services

Merci d'appeler de préférence à partir de 14 h et jusqu'à 20 h, afin de respec-

ter les temps de soins auprès des patients.

Les visites

Afin de ne pas perturber l'organisation des soins et le fonctionnement des services, les visites ne sont autorisées qu'à partir de **12 h jusqu'à 20 h***. Pour des raisons médicales, les visites peuvent être limitées ou interdites. Par ail-

leurs, il est déconseillé de venir avec des enfants âgés de moins de 12 ans.

** sauf exception, mentionnée dans la plaquette de présentation du service disponible dans le hall d'entrée.*

Les accompagnants



Une personne de votre choix peut être autorisée à prendre un repas avec vous. La demande peut être formulée auprès de l'infirmier(e) ou aide-soignant(e). 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 et situation médicale particulière.

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

La sécurité incendie



Si vous décelez une odeur de fumée ou suspecte, ou découvrez un départ de feu : vous devez garder votre calme. Immédiatement, prévenez le personnel en indiquant le lieu de l'incendie ou suspect. Restez dans votre chambre, fermez la porte pour éviter d'être incommodé(e) par la

fumée et les émanations toxiques. En cas d'évacuation des locaux, attendez pour quitter votre chambre d'y être invité(e) par le personnel chargé de vous guider vers les issues de secours, et si nécessaire vous y transporter. N'utilisez pas les ascenseurs qui pourraient être bloqués et devenir dangereux.

La prise en charge de la douleur

La douleur n'est pas une fatalité.

La douleur se prévient. La douleur se traite.

Traiter votre douleur, c'est possible.

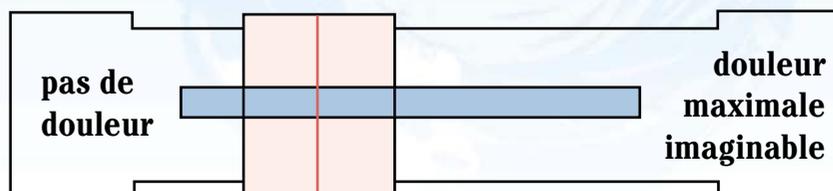


L'EQUIPE MEDICO SOIGNANTE EST LÀ POUR VOUS ECOUTER ET VOUS AIDER

Si vous avez mal, prévenez l'équipe soignante. N'hésitez pas à exprimer votre douleur. En l'évoquant, vous aidez les médecins à mieux vous soulager. Ils évalueront votre douleur et vous proposeront les moyens les plus adaptés à votre cas. Un comité de lutte contre la douleur existe au sein de l'établissement.

Evaluez votre 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. L'évaluation de votre douleur doit être régulière, au même titre

que la prise de la tension artérielle, du pouls ou de la température.

VOTRE PARTICIPATION EST ESSENTIELLE !

Tout le monde ne réagit pas de la même façon à la douleur. Vous seul(e) pouvez décrire votre douleur : personne ne peut, et ne doit, se mettre à votre place. Plus vous nous donnerez d'informations sur votre douleur et mieux nous vous aiderons. Ne craignez pas d'en parler et de nous interroger.

La lutte contre les infections nosocomiales



Le Centre Hospitalier de Redon dispose d'un Comité de Lutte contre les Infections Nosocomiales (CLIN) qui surveille et organise la prévention et la lutte contre les infections. Celui-ci a mis en place des recommandations pour les soins et il forme les personnels aux techniques appropriées.

Du personnel médical et paramédical, au sein d'une équipe opérationnelle d'hygiène, est spécifiquement chargé de l'élaboration et de la validation des recommandations pour les soins conformes aux règles d'asepsie de désinfection et de stérilisation.

Un contrôle de la qualité de l'environnement et de l'hygiène générale de

l'établissement est également organisé. Il existe un programme annuel de lutte contre les infections nosocomiales, validé par les instances du Centre Hospitalier. Une plaquette d'information "Lutte contre les Infections Nosocomiales" est à votre disposition : renseignez-vous auprès de l'Accueil-Standard.

Des précautions sont exigées de la part des médecins et des personnels paramédicaux.

Des mesures vous sont également demandées, ainsi qu'à votre entourage. Elles sont simplement destinées à vous protéger.

Les dons 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'Etablissement français des Greffes ou auprès de l'Association

des donneurs d'organes et de tissus : ADOT (02-51-72-27-15). A 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.

Les conduites addictives

Le Centre Hospitalier aide les personnes qui le souhaitent à rompre avec des pratiques addictives.

Pour plus de précision, une plaquette "Consultations d'addictologie" est à

vos disposition. Pour la consulter, adressez-vous à l'Accueil-Standard, dans le hall d'accueil de l'hôpital.

La charte de la personne hospitalisée

Une version courte est annexée à ce livret. Elle est affichée dans les différents services. Une version complète en plusieurs langues et en braille est aussi disponible aux Urgences et à l'Accueil-Standard (dans le hall principal de l'hôpital) ou sur le site : www.sante.gouv.fr



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 dans les conditions où il n'est pas obligatoire, 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 en cas de problème pendant votre séjour.

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.

LA PERSONNE DE CONFIANCE

Pendant votre séjour, vous pouvez désigner, par écrit, une personne de votre entourage en qui vous avez toute confiance, pour vous accompagner tout au long des soins et des décisions à prendre. Cette personne, que l'établissement considèrera comme votre "personne de confiance", sera consultée dans le cas où vous ne seriez pas en mesure d'exprimer votre volonté ou de recevoir l'information nécessaire à

cette fin. Elle pourra en outre, si vous le souhaitez, assister aux entretiens médicaux afin de participer aux prises de décision vous concernant. Sachez que vous pouvez annuler votre désignation ou en modifier les termes à tout moment.

Si vous souhaitez en savoir plus sur la personne de confiance, une plaquette d'information est à votre disposition auprès de l'Accueil Standard.

LES DIRECTIVES ANTICIPEES

Toute personne majeure peut, si elle le souhaite, rédiger des directives anticipées pour le cas où, en fin de vie, elle serait hors d'état d'exprimer sa volonté. Ces directives indiquent ses souhaits concernant les conditions de limitation ou d'arrêt de traitement.

Elles seront consultées préalablement à la décision médicale et leur contenu prévaut sur tout autre avis non médical. Renouvelables tous les trois ans, elles peuvent être, dans l'intervalle,

annulées ou modifiées à tout moment. Si vous souhaitez que vos directives soient prises en compte, sachez les rendre accessibles au médecin qui vous prendra en charge au sein de l'établissement : confiez-les lui ou signalez leur existence et indiquez les coordonnées de la personne à laquelle vous les avez confiées.

Si vous souhaitez en savoir plus sur les directives anticipées, une plaquette d'information est à votre disposition auprès de l'Accueil Standard.

Commission des relations avec les usagers et de la qualité de la prise en charge

Le Centre Hospitalier possède une Commission des relations avec les usagers et de la qualité de la prise en charge (CRUQPC).

Elle 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 médecins, de soignants, de membres de la Direction et de représentants des usagers.

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

Monsieur le Représentant des Usagers
Centre hospitalier de Redon
Secrétariat de Direction
8 avenue Etienne Gascon - BP 90343
35603 REDON CEDEX

ou téléphoner au secrétariat de direction (poste 7953) qui prendra les contacts nécessaires.

Pour plus de précisions sur la CRUQPC, une plaquette «Relations avec les usagers» est à votre disposition auprès de l'Accueil-Standard, dans le hall du bâtiment principal.

Créations florales

Journée Continue 7J/7

Commandez par tél. et payez par carte bancaire

2 bis, boulevard de la Liberté
35600 REDON
Tél. 02 99 71 14 54



A FLEURS DE... POT

Ouvert tous les jours
sauf le mercredi

2, quai Surcouf - 35600 REDON
Tél. 02 99 72 73 88



**PROFESSIONNELS
PARTICULIERS**

LOCATION VENTE DE MATÉRIEL MÉDICAL
ORTHOPÉDIE, OXYGÉNOTHÉRAPIE

LIVRAISON A DOMICILE



Conseils par pharmacien, infirmière DE,
ergothérapeute...



SAS HADO

Rue Marcel Quercia - BP 60509
35605 REDON Cedex
Tél. 02 99 72 54 03
Fax 02 99 72 56 60
Email : relationclientele@hado.fr

La satisfaction des usagers

La satisfaction des usagers fait l'objet d'enquêtes auprès des hospitalisés. Un questionnaire de satisfaction est annexé à ce livret mais peut aussi vous être remis dans le service. Merci de nous aider à améliorer la qualité de nos

prestations par vos réponses et vos suggestions.

Le bilan annuel des questionnaires de satisfaction est disponible. Adressez vous à l'Accueil-Standard

Vos réclamations, éloges, observations ou propositions

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 auprès du secrétariat de Direction à rencontrer la personne déléguée par la Direction de l'établissement pour recueillir votre réclamation. Si vous préférez, vous pouvez écrire à l'adresse suivante :

Monsieur le Directeur
Centre Hospitalier
8, avenue Etienne Gascon - BP 90343
35603 REDON

Cette personne veillera à ce que votre réclamation soit instruite selon les modalités prescrites par le code de la

santé publique. Elle fera le lien avec la commission des relations avec les usagers et de la qualité de la prise en charge (CRUQPC).

Elle pourra, le cas échéant, vous mettre en relation avec un médiateur médecin ou non médecin, membre de la CRUQPC. Le (ou les) médiateur(s) vous recevront, vous et votre famille éventuellement, pour examiner les difficultés que vous rencontrez.

La plaquette d'information "Relations avec les usagers", disponible auprès de l'Accueil Standard (accessible en interne en composant le 9) détaille les modalités d'instruction des réclamations.

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,

*** S A R L PROVOST ***

**Véhicule transport d'handicapés
- VSL - Taxis -**

POMPES FUNÈBRES PRIVÉES
Organisation complète d'obsèques
chambre funéraire



Rue Saint-Michel
35600 REDON

Tél. 02 99 71 10 82

Le Bois Hulet
35550 PIPRIAC

Tél. 02 99 34 47 33

- 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.

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.

L'évaluation annuelle de la satisfaction des usagers est à votre disposition. Merci de vous adresser auprès de l'Accueil-Standard ou du secrétariat de direction si vous souhaitez la consulter.

Le rapport de certification de l'établissement est quant à lui consultable sur le site Internet de la HAS (Haute Autorité de Santé), espace grand public à la rubrique certification des établissements de santé.

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 aux difficultés

nés 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 dans le hall du bâtiment principal.

Votre droit 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 ces 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 choisissez librement. Vous pouvez également consulter sur

place votre dossier, avec ou sans accompagnement d'un médecin, selon votre choix.

Les informations ainsi sollicitées ne peuvent être mises à votre disposition avant un délai minimum de quarante-huit heures 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 le 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 "L'accès au dossier médical" est à votre disposition.

Le traitement informatique des données médicales

Le Centre Hospitalier utilise un système destiné à traiter le fichier de ses patients et à réaliser pour son compte des travaux statistiques, dans le strict respect du secret médical.

Les informations concernant les usagers font l'objet d'un traitement automatisé dans les conditions définies par la loi "informatique et libertés" n° 78-17 du 6 janvier 1978 modifiée. Vous disposez d'un droit d'accès, de modification, de rectification et de suppression

des données vous concernant, sauf obligation légale de traitement de ces données par l'établissement. Conformément au code de la santé publique, ces données sont transmises au médecin responsable de l'information médicale et sont protégées par le secret médical. Par l'intermédiaire de votre médecin traitant, vous pouvez demander au praticien hospitalier un droit d'accès et de rectification de l'information médicale vous concernant.

Vos obligations

Une discipline collective est indispensable pour que l'établissement fonctionne dans de bonnes conditions de qualité et de sécurité.

Le Centre Hospitalier est un lieu de soins et, dans l'intérêt de chacun, il vous est demandé de respecter le Règlement intérieur de l'établissement, et notamment :

- faire preuve de discrétion (visites multiples, radio, TV, téléphone...),

- prendre soin des matériels et des locaux (les dégradations sont à la charge des patients),

- appliquer, ainsi que vos proches les règles d'hygiène et de sécurité,

- suivre les consignes données par le personnel.

Le règlement intérieur peut être consulté dans tous les services.

Hospitalisation sans consentement en psychiatrie

L'admission des hospitalisés dans le service de psychiatrie 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 placement justifiés notamment par le contenu de certificats médicaux : l'hospitalisation à la demande d'un tiers et l'hospitalisation d'office.

Toute personne atteinte de troubles mentaux et hospitalisée sans son consentement peut communiquer avec le Préfet ou son représentant, le

Juge du Tribunal d'Instance, le Président du Tribunal de Grande Instance ou son délégué, le Maire de la commune ou son représentant, le Procureur de la République.

Elle 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 au centre hospitalier

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

Toutefois, la circulaire ministérielle 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.

Cette circulaire précise également que le patient (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 toutes les patients soient traitées 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, dans le hall principal de l'hôpital, que vous pouvez joindre également en interne en composant le 9.

Centre de Biologie Médicale du Port

DOCTEURS M. SIDOLI, J.J. LEFRAY,
P. LEBERT, E. GUÉHENNEUX, CH. UGUEN

- *Laboratoire d'examens d'urgence du Centre Hospitalier.*
- *Prélèvements assurés tous les jours de 7 h 30 à 12 h et de 14 h à 17 h sauf le samedi de 8 h à 12 h.*

9, QUAI JEAN BART - 35602 REDON

TÉL. 02 99 71 13 38 - FAX 02 99 72 41 60 - WWW.LABO-REDON.FR

Laboratoire
AudioConseil
Audition des Pays de Vilaine

Hervé Lesouëf
audioprothésiste D.E.



Nos oreilles on y tient !

Des solutions existent, profitez pleinement de la vie !

37, Grande Rue - 35600 REDON

Tél. 02 99 72 19 51

 **proxim'services**
compétents & solidaires
BRETAGNE SUD

Le Service à domicile

ENTRETIEN
DU DOMICILE

Depuis 10 ans
Notre mission
Vous libérer du temps

AIDE A LA
PERSONNE

Vous accompagner au quotidien

Ménage, repassage, garde d'enfants, accompagnement des personnes âgées (repas, promenade, courses, aide au quotidien...)

Pour toute autre demande, n'hésitez pas à nous contacter, nous étudierons ensemble comment répondre à vos besoins.

CESU préfinancé
accepté

Déduction d'impôt - 50 %
ou crédit d'impôts

PROXIM'SERVICES BRETAGNE SUD

Pays de Redon et de Vilaine
14 A rue de la Gare - 35600 REDON
Tél. 02 99 70 38 20 - Fax : 02 99 72 64 08
E-mail : info@proxim'servicesadomicile.fr

Agrément qualité délivré par l'Etat n°RE100807A0350147
Entreprise sociale et solidaire adhérente au CCRPCC

Agrément qualité
délivré par l'Etat

HELIANCA