



Mon

# livret d'accueil





“Nous sommes là  
pour prendre soin  
de vous”



# Édito

Chère Madame, Cher Monsieur,

Vous avez bien voulu nous accorder votre confiance.

Celle-ci nous honore et nous oblige.

Tous les professionnels du CHU de Brest et des établissements en direction commune ont à cœur de vous offrir à la fois les **toutes dernières avancées de la science**, en lien parfois avec notre activité de recherche, et, d'autre part, la **prise en charge la plus humaine**, la plus empathique, la plus chaleureuse.

Nos compétences, notre passion, notre énergie et nos innovations sont tournées vers cet objectif et votre satisfaction.

Ce livret d'accueil, qui exprime cette ambition, a pour objectif de porter à votre connaissance les informations pratiques utiles à votre séjour.

Notre ambition est de taille et la tâche est vaste. Aussi, nous restons à l'écoute de vos félicitations mais aussi de vos propositions et de vos critiques qui nous permettent de **progresser**. Celles-ci doivent être adressées à la direction des usagers, au mail suivant : [direction.usagers@chu-brest.fr](mailto:direction.usagers@chu-brest.fr)

Nous vous souhaitons le meilleur séjour possible au sein de nos établissements.



Mon  
**livret**  
d'accueil

CHU  
B R E S T

CHU  
C A R H A I X

CHPC  
C R O Z O N

CENTRE HOSPITALIER  
L A N D E R N E A U

CENTRE HOSPITALIER  
L E S R E V E N

Hôpital Le Jeune  
S A I N T - R E N A N

CHPC  
Ker Dudi  
T R É B R I V A N

# Sommaire

## Partie 1

p.10

- ▶ **Mon entrée** ..... p.13
- ▶ **Mon séjour** ..... p.21
- ▶ **Les services à ma disposition** ..... p.25
- ▶ **Ma sortie** ..... p.31
- ▶ **Mes droits** ..... p.37
- ▶ **Le CHU de Brest et ses établissements en direction commune** ..... p.53

## Partie 2

p.56

### Le Centre Hospitalier de la Presqu'île de Crozon (CHPC)

- ▶ **Mon séjour au CHPC** ..... p.59
- ▶ **Nos engagements** ..... p.69
- ▶ **Nos services** ..... p.74
- ▶ **Innoveo** ..... p.75
- ▶ **Annexes** ..... p.78



---

Mon métier, ma passion

---

“Je suis là pour vous,  
pour vous rendre la prise en charge  
plus fluide, plus simple, au plus près  
de vos besoins. Je travaille en étroite  
collaboration avec mes collègues  
dans un esprit d’entre-aide  
et de soutien pour vous donner  
la plus grande satisfaction.”



**Capucine Lesnes**

INFIRMIÈRE

# Partie 1



## Découvrez toutes les informations nécessaires à votre séjour

<b>Mon entrée</b> .....	<b>p.13</b>
Préparer ma venue : les démarches administratives .....	<b>p.14</b>
L'accueil en toute fluidité .....	<b>p.16</b>
La prise en charge des personnes âgées .....	<b>p.18</b>
<b>Mon séjour</b> .....	<b>p.21</b>
Les visites .....	<b>p.22</b>
L'hébergement .....	<b>p.23</b>
<b>Les services à ma disposition</b> .....	<b>p.25</b>
Services au pluriel .....	<b>p.26</b>
<b>Ma sortie</b> .....	<b>p.31</b>
L'accompagnement et le suivi médical après sortie .....	<b>p.32</b>
Le règlement de mes frais de séjour .....	<b>p.34</b>
<b>Mes droits</b> .....	<b>p.37</b>
La charte du parcours de santé .....	<b>p.38</b>
La charte de la personne hospitalisée .....	<b>p.39</b>
Le droit d'égal accès aux soins .....	<b>p.40</b>
Le droit à l'information sur les soins .....	<b>p.41</b>
Vous exprimer .....	<b>p.41</b>
Personnes de confiance - Droits civiques .....	<b>p.42</b>
Directives anticipées - Droit à l'image .....	<b>p.43</b>
Qualité et sécurité des soins .....	<b>p.44</b>
Le médiateur hospitalier - Le défenseur des droits .....	<b>p.45</b>
La commission des usagers (CDU) .....	<b>p.46</b>
Le représentant des usagers (RU) .....	<b>p.47</b>
Le don d'organes et de tissus .....	<b>p.48</b>
Votre dossier médical .....	<b>p.49</b>
Le traitement de vos données à caractère personnel .....	<b>p.50</b>
<b>Le CHU de Brest et ses établissements en direction commune</b> .....	<b>p.53</b>



“Vous accueillir  
me tient à cœur”



**Isabelle Rondel**

BUREAU DES ENTRÉES - HÔPITAL DE CARHAIX



# Mon entrée

---

Préparer ma venue : les démarches administratives .....	p.14
L'accueil en toute fluidité .....	p.16
La prise en charge des personnes âgées .....	p.18

---

# Préparer ma venue : les démarches administratives

Pour que votre séjour dans nos établissements se passe sereinement, vous devez accomplir toutes les formalités d'admission et de pré-admission.

## Dans le cadre d'un séjour programmé

Des documents comprenant toutes les informations nécessaires à votre séjour vous seront remis par chaque secrétariat médical.

Si vous n'avez pas pu accomplir les formalités d'admission ou de pré-admission avant votre hospitalisation, vous devez vous présenter au Bureau des entrées pour constituer votre dossier administratif.

### Votre dossier administratif :

Votre dossier administratif comprend votre identité, vos coordonnées, votre Identifiant National de Santé (INS), votre affiliation à l'Assurance Maladie et à une mutuelle le cas échéant. Ces données sont utiles tout au long de votre parcours, par exemple pour vous adresser des comptes-rendus ou pour facturer vos soins aux bons organismes.

### Les documents à présenter :

- ✓ Votre carte vitale à jour ou une attestation délivrée par votre caisse d'Assurance Maladie
- ✓ Votre carte d'assurance complémentaire de l'année en cours (mutuelle, attestation complémentaire santé solidaire...)
- ✓ Votre carte d'identité ou passeport ou titre de séjour
- ✓ Un justificatif de domicile
- ✓ La déclaration de votre employeur en cas d'hospitalisation liée à un accident de travail
- ✓ Selon les services et pour les mineurs, une autorisation de soins écrite et signée par les parents ou les représentants légaux
- ✓ Selon les services, le livret de famille pour les enfants sans pièce d'identité

### Réaliser vos démarches en amont : la pré-admission

Si vous êtes déjà venu au CHU et ses établissements en direction commune dans l'année, le Bureau des entrées peut créer votre dossier avant votre venue. Vous pourrez être contacté pour des compléments d'information et surtout pour fournir votre carte de mutuelle de l'année en cours.

### Dans le cadre d'une urgence\*

Dès votre arrivée aux urgences, l'agent d'accueil vous demande de présenter :

- ✓ Les documents mentionnés précédemment
- ✓ Le nom, prénom, numéro de téléphone d'une personne à prévenir, ainsi que son lien de parenté avec vous le cas échéant
- ✓ Si vous êtes mineur(e)s et selon les services : une autorisation de soins écrite et signée par les parents ou les représentants légaux

\*Hors hôpital de Saint-Renan.



### Vous ne disposez pas de ces documents lors de votre admission ?

Rassurez-vous, vous pourrez régulariser la situation dans un deuxième temps. Vous serez invité à adresser au Bureau des entrées les éléments manquants.

Si vous n'avez pas transmis votre carte de mutuelle en cours de validité, les soins pourront vous être facturés directement.

### Dans le cadre d'une consultation

Vous devez présenter les documents déjà mentionnés ci-dessus.

Des étiquettes vous seront remises selon les établissements.





## L'accueil en toute fluidité

### L'accueil personnalisé

Lorsque votre dossier administratif est complet, vous pouvez vous présenter dans le service de soins. En fonction des établissements, vous serez accueilli par le secrétariat médical du service ou un(e) infirmier(ère).

Si vous avez des questions sur votre venue, n'hésitez pas à consulter ce livret, le site internet du CHU de Brest et ses établissements en direction commune.

### L'accueil des personnes en situation de handicap

Tous les établissements signataires de la Charte Romain JACOB, se sont engagés dans une démarche d'amélioration de l'accueil et de la prise en soins des personnes en situation de handicap afin de leur permettre de bénéficier d'un accès aux soins courants, de recours et d'expertise.



## Nos champs d'action

- ✓ L'amélioration de l'accessibilité physique sur tous les sites
- ✓ L'amélioration de l'accueil aux urgences\* et dans tous les lieux de soins
- ✓ L'amélioration de la coordination des soins : pour éviter les situations de rupture de santé, pallier l'insuffisance de réponses, faciliter la transition entre les différents âges de la vie



## Plusieurs structures dédiées ont ainsi été créées, labellisées par l'ARS et la DGS pour répondre à ces missions :

- **Handiaccès29**, en collaboration avec la Fondation Ildys. Ce dispositif facilite l'accès aux soins de droit commun pour les personnes souffrant d'un handicap complexe et **Handibloc**, plage de bloc opératoire dédiée au patient.
- **Pôle Ressource Régional Handicap "Breizh Santé Handicap"**, pour l'accès aux soins des enfants et adultes en situation de handicap.
- **Plateforme Régionale Maladies rares "Rares Breizh"** dont la coordination est partagée par les CHU de Brest et de Rennes. Ce dispositif dépasse le cadre strict du handicap mais interagit de façon importante avec cette problématique du fait de ses actions autour de l'errance diagnostic, la prise en soins des parcours complexes.

\*Dans les hôpitaux de Brest, Carhaix, Landerneau, Lesneven et Crozon.



## La prise en charge des personnes âgées

### Une offre d'expertise plurielle

Quel que soit le besoin exprimé, les trois Centres Locaux d'Information et de Coordination adossés aux structures hospitalières (Carhaix, Crozon, Lesneven), les CLIC portés par les communautés de communes et de Saint-Renan, ainsi que le CLIC de BMO pour Brest, permettent d'informer, de conseiller et d'accompagner les personnes âgées de plus de 60 ans et leurs aidants sur les territoires concernés.

Parallèlement, l'offre d'expertise se décline via une offre de consultation et une offre ambulatoire (équipe mobile de psychogériatrie, hôpital de jour gériatrique site Cavale Blanche), SSR (site de Carhaix)


et psychiatrique (site de Bohars). Des urgences gériatriques jusqu'aux services de soins de suite et de réadaptation (SSR) pour personnes âgées polyopathologiques dépendantes, en passant parfois par l'unité de psychogériatrie ou l'unité de soins longue durée, la personne âgée, selon ses besoins, bénéficie d'une hospitalisation concentrée sur les sites brestois et carhaisien, adaptée et individualisée.

Les centres hospitaliers de proximité (de Crozon, de Lesneven et de Saint-Renan) accueillent des personnes âgées dans leurs services mais pour une prise en charge médicale polyvalente moins spécialisée.

### Une offre médico-sociale avec les lieux de vie que sont les EHPAD

- Une offre plurielle et adaptée aux besoins des personnes âgées de plus de 60 ans : accueil de jour/de nuit, hébergement permanent, temporaire, unités de vie protégée, unité d'hébergement renforcé, pôle d'activité et de soins adaptés.
- Une offre riche de 1 606 places réparties sur 11 sites installés sur les communes de Brest, Bohars, Guilers, Saint-Renan, Lesneven, Landerneau, Carhaix, Trébrivan et Crozon.





"Vous donner le meilleur de moi-même et adoucir les moments difficiles."



**Yves-Marie Nicolas**  
AIDE-SOIGNANT AUX URGENCES



Mon  
**séjour**

---

Les visites .....	p.22
L'hébergement .....	p.23

---



## Les visites



La présence de vos proches fait partie de votre guérison et ils sont donc les bienvenus. Les horaires de visites sont affichés dans chaque service.

Cependant, afin de faciliter vos soins et votre repos, il leur sera demandé de respecter certaines règles :

- respecter les consignes particulières (port d'un masque par exemple)
- sortir de la chambre lors de soins
- éviter les visites de plusieurs personnes en même temps. Cela engendre du bruit et de la fatigue pour les patients : pensez à eux !
- ne pas fumer dans les chambres ou tout autre locaux

Les aliments et les boissons alcoolisées peuvent nuire à votre santé, ils ne sont donc pas autorisés, tout comme les animaux, les fleurs et plantes en pot. La venue des enfants en bas âge est déconseillée. Pensez aussi à leur santé.

L'équipe médicale pourra être amenée à réduire la durée des visites en cas de besoin. Vous pouvez refuser les visites et obtenir qu'aucune indication ne soit donnée sur votre présence à l'hôpital ou sur votre état de santé en le signalant à l'enregistrement de votre entrée au Bureau des entrées et auprès du cadre de santé du service.

Si votre état de santé le nécessite, et si l'organisation du service le permet, l'un de vos proches peut rester auprès de vous durant la nuit.



## L'hébergement d'un accompagnant

Selon les établissements et dans certains services, un accompagnant peut être hébergé.

Renseignez-vous auprès du secrétariat du service de soins.



## L'hébergement en chambre particulière

Suivant les établissements, si vous souhaitez bénéficier d'une chambre individuelle, nous vous invitons à en faire la demande sur notre site internet ou à l'accueil de l'hôpital.

Ce n'est pas une réservation : le placement en chambre individuelle sera validé par l'équipe médicale, il dépendra des disponibilités et des impératifs médicaux.





Les  
**services**  
à ma disposition

---

Services au pluriel ..... p.26

---



## Services au pluriel

**Dans nos établissements, nous faisons le maximum pour que votre séjour chez nous se passe dans les meilleures conditions. Conditions médicales d'abord et avant tout, mais aussi dans le quotidien car, parfois, le temps à passer ici peut être long. Et nous aimerions que vous vous y sentiez comme chez vous. C'est-à-dire le mieux possible.**



### La télévision

Des téléviseurs sont installés dans les chambres.



### Le wifi

Nous mettons gratuitement à votre disposition un accès internet, via wifi.

Vous pouvez donc vous connecter gratuitement avec un ordinateur portable ou un smartphone sur le réseau.



### Le téléphone

Le téléphone dans votre chambre est accessible directement de l'extérieur sans passer par le standard. Pensez à communiquer votre numéro de téléphone à vos proches de manière à leur faciliter l'accès à votre chambre.

Au CHU de Brest, pour les personnes ne pouvant se déplacer, il vous est possible d'ouvrir une ligne par simple appel en composant de votre chambre :

- Hôpital Morvan : le 10 ou 21990
- Hôpital de la Cavale Blanche et Centre de Guilers : le 41394
- Hôpital de Carhaix : le 9
- À Brest : vous pouvez accéder de votre chambre au réseau téléphonique Orange, à titre payant. La gestion de ce service est assurée 7j/7 par les boutiques "Relais H" à l'hôpital Morvan, à la Cavale Blanche et au Centre de soins et de réadaptation de Guilers, via le standard à l'hôpital de Carhaix.



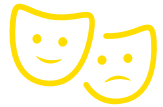
### La bibliothèque

Au CHU de Brest, un grand choix de livres vous est proposé gratuitement. L'association de bénévoles, Bibliothèque des Hôpitaux de Brest et sa Région (BHBR), en assure la gestion.

Les horaires de permanence sont les suivants :

- Hôpital Morvan : le lundi de 10h à 17h, les mardis et jeudis de 13h30 à 17h
- Hôpital de la Cavale Blanche : du lundi au vendredi de 13h30 à 17h
- Centre de soins et de réadaptation de Guilers : le jeudi de 15h à 17h

L'association organise également des dépôts de livres dans l'ensemble des hôpitaux du CHU de Brest (Centre René fortin, Ponchelet...).



## Associations, activités et animations

Dans certains établissements, de nombreuses associations sont présentes, certaines d'entre elles proposent aux patients des animations, des rencontres, des activités culturelles, des prêts gratuits de livres pendant l'hospitalisation.

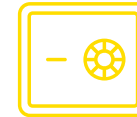
Chaque association a signé une convention de partenariat avec nos établissements et apporte des réponses spécifiques aux attentes des personnes accueillies dans l'établissement, en complémentarité du personnel. Si vous souhaitez contacter une association, recevoir la visite d'un bénévole, reportez-vous à la plaquette consultable sur notre site internet.



## Soutien social

Votre état de santé ou celui de vos proches a des incidences sur votre vie quotidienne, familiale, économique, scolaire, professionnelle... L'assistant(e) de service social de l'unité de soins peut vous informer, vous orienter, vous aider, et vous accompagner dans vos démarches d'accès aux droits ou d'organisation de votre sortie.

ÉTABLISSEMENT	SERVICE SOCIAL
Hôpital Morvan	02 98 22 35 81 ou 02 98 22 38 34 service.social.mo@chu-brest.fr
Hôpital de la Cavale Blanche	02 98 34 75 87 ou 02 98 34 79 14 service.social.cb@chu-brest.fr
Hôpital de Bohars	02 98 01 52 00 • service.social.bo@chu-brest.fr
Hôpital de Carhaix	De l'extérieur 02 98 99 23 10 De votre chambre 32310 ou 32312 service.social.cx@chu-brest.fr
CH de Crozon	02 98 16 66 46 • service.social@hopital-crozon.fr
CH de Landerneau	Hôpital : RDV à prendre directement auprès des secrétariats des services d'hospitalisation service.social@hopital-landerneau.fr Psychiatrie : RDV à prendre auprès du secrétariat du CMP au 02 98 21 98 68 service.social.psy@hopital-landerneau.fr
CH de Lesneven	02 98 21 05 14 • service.social@hopital-lesneven.fr
CH de Saint-Renan	02 98 32 33 71 • service.social@ch-saint-renan.fr



## Dépôt des biens et valeurs

En cas d'hospitalisation programmée, évitez de venir avec des bijoux, des sommes d'argent ou autres objets de valeur. Il est possible de déposer vos biens et valeurs au Bureau des entrées. Attention, seuls certains types d'objets pourront être acceptés. Un inventaire sera réalisé.

À votre sortie, vous pourrez récupérer ces effets au Bureau des entrées. Si votre séjour a été long ou si vos biens sont très précieux, ils auront été transférés à la Trésorerie Publique.

## Spiritualité

Vous ou vos proches avez besoin de soutien ? Des représentants des cultes des différentes confessions religieuses sont à votre disposition.

### CULTE CATHOLIQUE

CHU Brest.....02 98 22 33 02  
Hôpital de Carhaix.....02 98 22 33 02  
CH Crozon.....02 98 26 28 00  
CH Landerneau.....02 98 21 80 39  
CH Lesneven.....02 98 21 29 27  
CH Saint-Renan.....02 98 32 33 20

### CULTE MUSULMAN

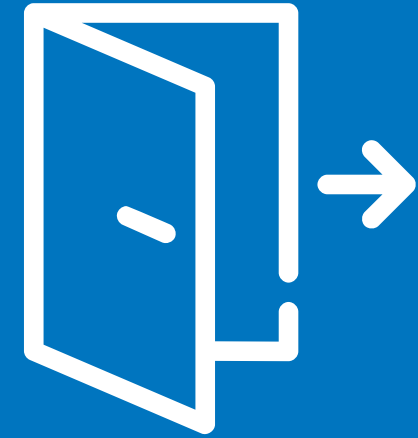
CHU.....06 59 02 01 21  
02 30 33 80 44

### CULTE PROTESTANT

CHU.....02 98 44 28 08  
07 66 82 07 60

### CULTE ORTHODOXE

CHU.....02 98 95 93 79



# Ma sortie

---

L'accompagnement et le suivi médical après sortie .....	<b>p.32</b>
Le règlement de mes frais de séjour .....	<b>p.34</b>

---





## L'accompagnement et le suivi médical après sortie

**La sortie d'hospitalisation sera décidée par le médecin qui vous suit.**

L'équipe soignante sera en charge d'anticiper et d'organiser votre sortie en concertation avec vous et vos proches.

À votre sortie, une lettre de liaison vous sera remise ainsi que tout document nécessaire à votre prise en charge ultérieure (ordonnances, nouveau rendez-vous...).



Votre médecin traitant sera destinataire d'un compte-rendu d'hospitalisation quelques jours après votre sortie.





## Le règlement de mes frais de séjour

Selon votre situation et votre affiliation à une mutuelle, tout ou une partie des frais peuvent rester à votre charge.

### Les frais d'hospitalisation et de consultation

En fournissant dès l'entrée toutes les pièces justificatives, vous ne paierez que ce que vous devez.

Si vous estimez être en difficulté pour régler, n'hésitez pas à le signaler au personnel de l'accueil administratif qui vous orientera vers le service social pour vous aider dans vos démarches.

Pour un séjour ou une consultation, l'Assurance Maladie prend en charge une partie des frais. Le reste de la facture sera adressé à votre mutuelle ou à vous directement.

Le Bureau des entrées est à votre disposition pour toute question concernant le montant des frais restant à votre charge.



## Les moyens de paiement

Il existe différents moyens de règlement que vous trouverez au verso de votre facture :

- ✓ Par internet sur [www.payfip.gouv.fr/](http://www.payfip.gouv.fr/), munissez-vous des informations présentes sur votre facture.
- ✓ Par virement à l'ordre du Trésor Public en renseignant les références du titre (en haut à droite de votre facture). Il vous faudra également préciser les renseignements du Trésor Public que vous trouverez sur l'avis des sommes à payer.
- ✓ Par chèque, à l'ordre du Trésor Public. Il devra être expédié au Centre de Paiement de Rennes. Vous y joindrez le coupon détachable de votre facture.

Si vous avez des difficultés pour payer les sommes dues, présentez-vous à la trésorerie en vous munissant de l'avis des sommes à payer, ou écrivez en mentionnant les références de votre facture (exercice, titre n°...).

Si vous souhaitez être renseigné sur le décompte des sommes dues ou la nature des prestations facturées, adressez-vous à l'établissement concerné (adresse et téléphone figurant dans la zone Renseignement Hôpital).

Si vous contestez le bien-fondé de la facture, adressez-vous à l'établissement, qui est compétent pour rectifier éventuellement le présent avis. N'omettez pas d'informer la trésorerie de votre réclamation.

## Les frais de transport

Si votre état de santé le justifie et sur prescription médicale, vos frais de transport peuvent être pris en charge.

[www.ameli.fr/finistere/assure/remboursements/rembourse/frais-transport](http://www.ameli.fr/finistere/assure/remboursements/rembourse/frais-transport)

Vous pourrez soit choisir votre prestataire, soit solliciter le service de soins pour l'organisation.





# Mes droits

---

La charte du parcours de santé .....	p.38
La charte de la personne hospitalisée .....	p.39
Le droit d'égal accès aux soins .....	p.40
Le droit à l'information sur les soins .....	p.41
Vous exprimer .....	p.41
Personnes de confiance - Droits civiques .....	p.42
Directives anticipées - Droit à l'image .....	p.43
Qualité et sécurité des soins .....	p.44
Le médiateur hospitalier - Le défenseur des droits .....	p.45
La commission des usagers (CDU) .....	p.46
Le représentant des usagers (RU) .....	p.47
Le don d'organes et de tissus .....	p.48
Votre dossier médical .....	p.49
Le traitement de vos données à caractère personnel .....	p.50

---



## La charte du parcours de santé

### Usagers et professionnels : ensemble pour notre santé !

La charte du parcours de santé a pour objectif de promouvoir le respect des droits des usagers, les conditions favorables à la réalisation de parcours de santé de qualité, sans rupture et adaptés aux besoins de l'usager.

### Trois Principes

- 1 Usagers et professionnels sont dans une relation partenariale.
- 2 Tout usager prend, avec le professionnel de santé, les décisions concernant sa santé.
- 3 Usagers et professionnels partagent des responsabilités collectives vis-à-vis de notre système de santé et de solidarité.

### Quatre Objectifs

- 1 **Agir** pour la promotion de la santé, l'éducation pour la santé, la prévention et le maintien de la santé tout au long du parcours de santé.
- 2 **Assurer** l'accès de tout usager aux professionnels, aux établissements et services de santé, quelle que soit sa situation sociale, économique, géographique, son état de santé, de handicap et de dépendance.
- 3 **Élaborer** le parcours de santé personnalisé dans une démarche de co-construction entre usager et professionnel de santé.
- 4 **Garantir** la qualité, la continuité et la sécurité de la prise en charge et de l'accompagnement tout au long du parcours de santé personnalisé de l'usager.

## La charte de la personne hospitalisée

Elle a pour vocation d'informer les malades accueillis dans un établissement de santé de leurs droits essentiels tels qu'ils sont affirmés par les lois.

- Toute personne est libre de choisir l'établissement de santé qui la prendra en charge.
- La personne hospitalisée peut, à tout moment, quitter l'établissement.
- Les établissements de santé garantissent la qualité de l'accueil, des traitements et des soins.
- La personne hospitalisée est traitée avec égards.
- L'information donnée au patient doit être accessible et loyale.
- Le respect de la vie privée est garanti à toute personne.
- Un acte médical ne peut être pratiqué qu'avec le consentement libre et éclairé du patient.
- La personne hospitalisée (ou ses représentants légaux) bénéficie d'un accès direct aux informations de santé la concernant.
- Un consentement spécifique est prévu pour certains actes.
- La personne hospitalisée exprime ses observations sur les soins et sur l'accueil.
- Une recherche biomédicale ne peut être réalisée sans que la personne ait donné son consentement après avoir été spécifiquement informée sur les bénéfices attendus, les contraintes et les risques prévisibles.

Le document intégral de la charte de la personne hospitalisée est accessible :

- sur le site Internet : [www.sante.gouv.fr](http://www.sante.gouv.fr)
- Il peut être également obtenu gratuitement, sans délai, sur simple demande, auprès du service chargé de l'accueil de l'établissement.



## Le droit d'égal accès aux soins

**Aucune personne ne peut faire l'objet de discriminations de quelque nature que ce soit dans l'accès à la prévention ou aux soins. L'établissement garantit l'égal accès aux soins à tous, qu'il dispense en accueillant toutes les personnes de jour, de nuit et en urgence.\***

### L'accès aux soins pour tous, un devoir et une valeur de l'hôpital

Le CHU de Brest et ses établissements sont au cœur du parcours de santé, avec des missions de prévention et d'éducation sanitaire ou thérapeutique auprès des malades.

### L'offre de soins est multiple et personnalisée

- > Les soins de premiers recours, de proximité côtoient l'expertise et l'excellence.
- > En situation d'urgence, un accueil est possible de jour et de nuit, 24h/24, 365 j/365 pour toute personne, enfant ou adulte, dont l'état de santé requiert des soins.

### Les soins programmés sont diversifiés

Consultations externes, téléconsultations, consultations pluridisciplinaires, consultations de transition enfant-adulte, hospitalisations de jour et soins ou actes en ambulatoires, séjours hospitaliers, soins de suite et de réadaptation.

### Des filières de santé se sont développées

En coordination avec les médecins de ville, les pharmaciens, infirmiers, kinésithérapeutes...

\*Dans les hôpitaux de Brest, Carhaix, Landerneau, Lesneven et Crozon.

## Le droit à l'information sur les soins



**Toute personne a le droit d'être informée sur son état de santé.**

Pendant votre hospitalisation, vous êtes informé(e) sur votre état de santé et les conditions de votre hospitalisation. Tout patient peut solliciter un rendez-vous auprès d'un médecin du service en s'adressant au cadre de santé.

La volonté d'une personne d'être tenue dans l'ignorance d'un diagnostic ou d'un pronostic doit être respectée sauf lorsque des tiers sont exposés à un risque de transmission. Aucun acte médical ni aucun traitement ne peuvent être pratiqués sans le consentement libre et éclairé de la personne. Ce consentement peut être retiré à tout moment.

## Vous exprimer



**Votre séjour est unique, vous seul l'avez ressenti, supporté, surmonté, vécu !**

### Racontez-nous !

Pour que l'hôpital progresse, qu'il réponde à vos attentes, pour que les prochains séjours se déroulent au mieux pour tous les usagers du CHU et des établissements en direction commune, mais aussi pour témoigner de votre expérience auprès des soignants qui vous ont accompagné, complétez le questionnaire de satisfaction.

### Comment faire ?

- > Donnez au Bureau des entrées votre adresse mail valide.
- > Un mail vous sera adressé automatiquement dans les 15 jours ou 1 mois après votre sortie.

> Complétez le questionnaire par mail.

Vous avez la possibilité de répondre en plusieurs fois, de revenir sur vos réponses jusqu'à la validation finale. N'hésitez pas à illustrer vos réponses par des commentaires. Toutes ces informations sont transmises à la direction qualité de façon anonyme.

L'analyse des réponses et commentaires est transmise aux services et à la commission des usagers afin que chacun à son niveau identifie des actions d'amélioration ou bien relaye aux équipes les éléments de satisfaction.

\*Dans les hôpitaux de Brest, Carhaix, Landerneau, Lesneven et Crozon.



## Personnes de confiance

**Pendant votre séjour, pour vous accompagner tout au long des soins et des décisions à prendre, il vous est possible de désigner une personne de confiance.**

Librement choisie dans votre entourage, cette personne pourra, si vous en faites la demande, assister aux entretiens médicaux et vous aider à formuler vos souhaits.

Il s'agit d'une possibilité et non d'une obligation, valable pour la durée de l'hospitalisation.



## Droits civiques

En application des dispositions du code électoral, si vous êtes hospitalisé(e) et dans l'incapacité de vous déplacer, vous pouvez exercer votre droit de vote par procuration. Une demande doit être effectuée à cet effet, par l'intermédiaire du cadre de santé de l'unité d'hospitalisation, pour chaque procuration demandée auprès d'un officier de police judiciaire.



## Directives anticipées

**Que vous soyez malade ou non, vous pouvez avoir des idées précises sur la façon dont vous souhaitez être pris en charge par l'hôpital.**

Les directives anticipées constituent l'expression directe de votre volonté : vous pouvez ainsi écrire ce que vous souhaitez ou ne souhaitez pas en termes d'explorations et de traitement, notamment dans l'hypothèse où vous ne pourriez pas vous exprimer vous-même.

L'équipe médico-soignante du service est à votre disposition si vous souhaitez davantage de précisions. Un membre de l'équipe viendra vous voir pour discuter avec vous et répondre à toutes vos questions sur le sujet.



## Droit à l'image

La direction de la communication est la seule apte à autoriser un journaliste, un photographe, un vidéaste à exercer son activité dans l'enceinte de l'hôpital de manière écrite ou verbale. Le journaliste est responsable des demandes d'autorisation de droits à l'image auprès des intervenants.

Dans le cadre des réseaux sociaux, le CHU de Brest et les établissements en direction commune invitent les patients, familles, professionnels à la plus grande vigilance : aucune image (photo, vidéo) sur laquelle figurerait un patient ou un personnel ne doit être prise et/ou rendue publique par quelque moyen que ce soit.



## Qualité et sécurité des soins

**L'amélioration de la qualité des soins est une préoccupation primordiale de nos établissements.**

Votre participation nous paraît indispensable dans la sécurité des soins, n'hésitez pas à prévenir l'équipe médico-soignante de tout signe anormal ou douloureux.

La qualité des soins passe également par des risques maîtrisés grâce à nos équipes pluri-professionnelles formées, expertes mais aussi par l'évaluation des pratiques professionnelles.

Cette démarche commune à l'ensemble des établissements a pour objectifs d'améliorer la collaboration entre tous et de proposer un parcours de soins du patient adapté et de qualité sur le territoire.



## Le médiateur hospitalier

Si vous rencontrez des difficultés au cours de votre hospitalisation ou de votre venue, vous pouvez saisir les médiateurs de la Commission Des Usagers (CDU).



## Le défenseur des droits

Il peut intervenir si vous estimez que les réponses obtenues laissent persister un désaccord. Il est compétent pour informer et recevoir toutes les réclamations qui mettent en cause le non-respect des droits des malades, la qualité du système de santé, la sécurité des soins, l'accès aux soins en vue de rétablir la confiance entre usagers et professionnels de santé suite à la survenue d'un événement indésirable.

## Contactez un médiateur hospitalier



ÉTABLISSEMENT	CONTACT
CHU Brest	02 29 02 00 29 · <a href="mailto:direction.usagers@chu-brest.fr">direction.usagers@chu-brest.fr</a>
CH Crozon	02 98 26 28 00 · <a href="mailto:secretariat@hopital-crozon.fr">secretariat@hopital-crozon.fr</a>
CH Lesneven	02 98 21 29 00 <a href="mailto:secretariat.direction@hopital-lesneven.fr">secretariat.direction@hopital-lesneven.fr</a>
CH Landerneau	02 98 21 98 52 <a href="mailto:direction-soins@hopital-landerneau.fr">direction-soins@hopital-landerneau.fr</a>
CH Saint-Renan	02 98 32 33 11 <a href="mailto:secretariat.direction@ch-saint-renan.fr">secretariat.direction@ch-saint-renan.fr</a>



## La commission des usagers (CDU)

Instituée par la loi du 4 mars 2002 relative aux droits des malades et à la qualité du système de santé, elle veille au respect des droits des usagers, contribue à l'amélioration de la qualité de l'accueil des personnes malades et de leurs proches et de la prise en charge en veillant à l'expression de leurs griefs, participe à l'élaboration

de la politique menée par l'établissement, propose avec les bénévoles des associations un projet des usagers. Elle se réunit une fois par trimestre et aussi souvent que nécessaire suivant un ordre du jour arrêté par le président en relation avec les membres de la commission.

ÉTABLISSEMENT	CONTACT
CHU Brest	02 29 02 00 29 · direction.usagers@chu-brest.fr
CH Crozon	02 98 26 28 00 · secretariat@hopital-crozon.fr
CH Lesneven	02 98 21 29 00 secretariat.direction@hopital-lesneven.fr
CH Landerneau	02 98 21 98 52 · direction-soins@hopital-landerneau.fr
CH Saint-Renan	02 98 32 33 11 · secretariat.direction@ch-saint-renan.fr

## Le représentant des usagers (RU)

Le représentant des usagers est le porteur de la parole des usagers dans les établissements de santé.

Il participe à la définition de la politique d'accueil ainsi qu'à la stratégie de l'établissement. Le RU fait partie des membres obligatoires de la Commission

Des Usagers (CDU), une instance de consultation et de suivi, mais aussi une instance qui élabore des avis et recommandations. Désigné par l'Agence Régionale de Santé pour un mandat de trois ans, il est bénévole et membre d'une association agréée en santé.

ÉTABLISSEMENT	REPRÉSENTANT DES USAGERS
CHU Brest	<ul style="list-style-type: none"> <li>· Gaëlle GOSELIN · gosselin.gaelle@gmail.com</li> <li>· René DRIVET · rene.drivet@hotmail.fr</li> <li>· Yveline TREBAOL · yvlo.trebaol@orange.fr</li> <li>· Alain VIDAL · alain.vidal.ru@orange.fr</li> </ul>
CH Crozon	<ul style="list-style-type: none"> <li>· Chantal LASNIER</li> <li>· Jacques CHOMETY</li> <li>· Marie-Jeanne KERVERN</li> <li>· Daniel NOËL-CHERY</li> </ul>
CH Lesneven	accueil@hopital-lesneven.fr
CH Landerneau	Les contacts des représentants sont affichés dans les services. Vous pouvez également nous contacter à : usagers@hopital-landerneau.fr



# Le don d'organes et de tissus

**Jeune ou âgé, malade ou en bonne santé, il n'existe pas de contre-indication de principe au don d'organes et de tissus.**



## Aujourd'hui, le don est possible à tout âge. Donner permet de sauver plusieurs vies.

En France, la loi indique que nous sommes tous présumés donateurs, c'est-à-dire donateurs d'organes et de tissus, sauf si nous avons exprimé de notre vivant notre refus d'être prélevé.

Il n'est donc pas nécessaire d'indiquer sa volonté d'être donneur. Le plus important est d'échanger avec ses proches. En effet si vous n'êtes pas inscrit sur le registre national des refus, l'équipe médicale interrogera

vos proches au moment du décès pour s'assurer que vous n'aviez pas, de votre vivant, exprimé une opposition écrite ou orale au prélèvement de vos organes ou tissus.

**Pour tous renseignements complémentaires**, la Coordination Hospitalière des Prélèvements d'Organes et de Tissus du CHU de Brest se tient à votre disposition du lundi au vendredi de 8h à 17h au 02 98 34 79 34.

# Votre dossier médical

## Votre dossier patient est composé des documents suivants :

- ✓ des ordonnances
- ✓ des comptes-rendus opératoires, d'anesthésie, de réanimation et d'hospitalisation
- ✓ des examens complémentaires
- ✓ du dossier de soins infirmiers
- ✓ d'informations générales vous concernant

Votre dossier médical est conservé 20 ans après votre dernier passage dans l'établissement (consultation publique ou hospitalisation), et 10 ans après votre décès. **Des cas particuliers existent.** La conservation du dossier médical est de 28 ans après le dernier passage pour un mineur, de 30 ans pour un donneur d'organes et le dossier transfusionnel est conservé 30 ans quelle que soit la situation.

Il est consultable sur place, par l'envoi de copies à votre domicile ou la remise de celles-ci en main propre.

Vos ayants droit, votre époux ou concubin peuvent accéder à certains éléments, sauf opposition exprimée de votre vivant.



## VOTRE ESPACE SANTÉ

La mise en place au niveau national de « mon espace santé », permet à chaque citoyen de disposer d'un Dossier Médical Partagé (DMP). Les établissements s'engagent dans cette démarche nationale d'alimentation du DMP des patients par les documents de sortie (lettre de liaison, ordonnances de sortie et comptes rendus opératoires).

Ces documents intègrent le DMP de chacun des patients, et sont également envoyés par messagerie sécurisée vers les professionnels de ville.

## Don du sang et transfusion sanguine

Les traitements actuels de nombreuses maladies et une partie des interventions chirurgicales nécessitent des transfusions sanguines. Donner son sang, son plasma, ses plaquettes, c'est possible à : **Maison du don**  
**46 rue Félix Le Dantec**  
**29200 Brest**  
**02 98 44 50 77**



## Le traitement de vos données à caractère personnel

**Le CHU de Brest et ses établissements en direction commune s'engagent à assurer le meilleur niveau de protection de vos données à caractère personnel afin de garantir leur confidentialité, en conformité avec la réglementation en vigueur.**

Lors de votre consultation ou de votre hospitalisation, nous collectons et traitons les données d'ordre administratives, sociales et médicales.

Ces données servent à faciliter la gestion administrative de votre dossier, garantir la sécurité et la qualité de vos soins, assurer les liens avec votre médecin traitant mais également à vous proposer de nouveaux services digitaux plus pratiques.

Vous disposez d'un droit d'accès à ces informations, afin d'en vérifier l'exactitude et le cas échéant de les rectifier, de les compléter ou de les mettre à jour. Vous pouvez également vous y opposer pour des raisons tenant à votre situation particulière.

Vos données peuvent aussi être utilisées dans le cadre de la recherche clinique, l'analyse d'activité hospitalière, ou des études scientifiques et médico-économiques dans le domaine de la santé, par l'équipe de soins ou par d'autres professionnels dûment habilités sous la responsabilité d'un médecin de l'établissement.

Vous pouvez à tout moment exprimer votre opposition à cette utilisation des données. Sauf contre-indications de votre part, les lettres de liaisons et les comptes-rendus d'hospitalisation alimenteront directement votre DMP si vous avez fait la démarche de l'ouvrir.



→ **Vous pouvez exercer vos droits** en vous adressant au Délégué à la Protection des Données (DPD) :



[protection.donnees@chu-brest.fr](mailto:protection.donnees@chu-brest.fr)

ou



Délégué à la Protection des Données, CHU de Brest, Direction des Affaires Juridiques, 2 avenue Foch, 29200 Brest.

→ **Pour plus d'informations sur vos droits vis-à-vis de vos données à caractère personnel**, vous pouvez consulter la Politique Générale de Protection des Données. Cette politique est accessible sur le site internet du CHU de Brest et ses établissements en direction commune : [www.chu-brest.fr](http://www.chu-brest.fr)

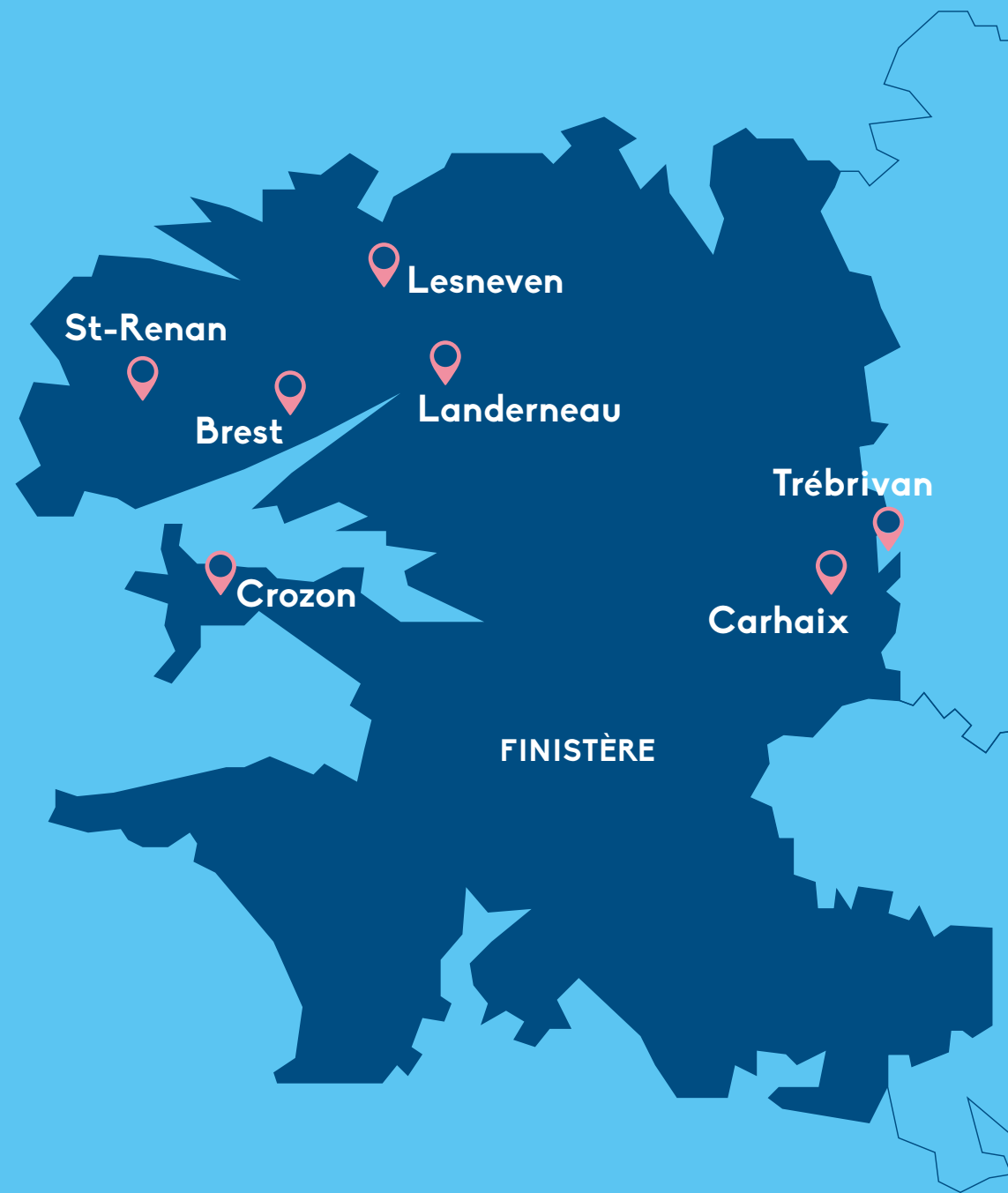


Le  
**CHU**   
de **Brest**  
et ses établissements  
en direction commune

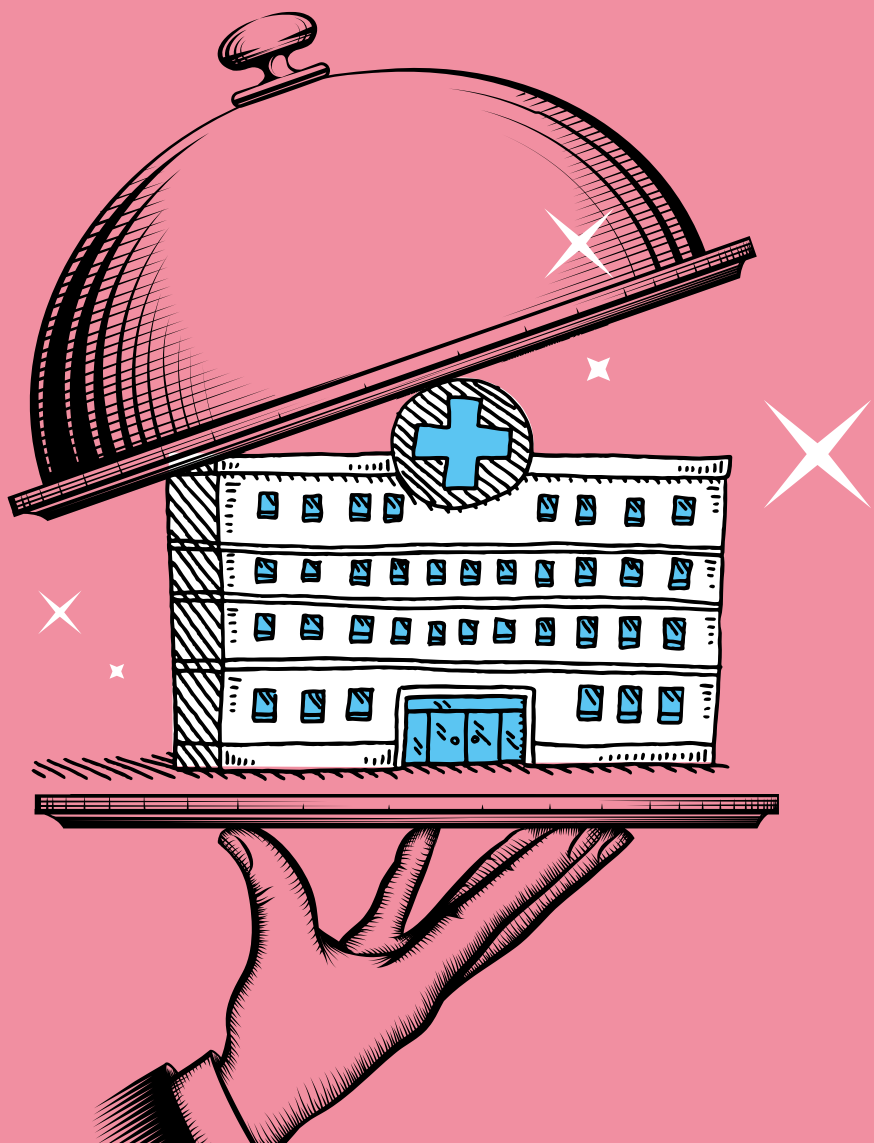
Seul  
**On soigne  
bien**



Ensemble  
**ON SOIGNE  
MIEUX**



# Partie 2



## Le Centre Hospitalier de la Presqu'île de Crozon (CHPC)

<b>Mon séjour au CHPC</b> .....	<b>p.59</b>
Votre établissement .....	<b>p.60</b>
Les différents services du CHPC .....	<b>p.61</b>
Votre prise en charge .....	<b>p.62</b>
Votre sortie .....	<b>p.63</b>
Les équipes du CHPC .....	<b>p.64</b>
Vos devoirs .....	<b>p.67</b>
<b>Nos engagements</b> .....	<b>p.69</b>
Notre philosophie d'accompagnement .....	<b>p.70</b>
La qualité et la sécurité des soins .....	<b>p.71</b>
La prise en charge de la douleur .....	<b>p.72</b>
Votre avis nous intéresse .....	<b>p.72</b>
Éco-responsabilité .....	<b>p.73</b>
Les droits des majeurs protégés .....	<b>p.73</b>
<b>Nos services</b> .....	<b>p.74</b>
<b>Innoveo</b> .....	<b>p.75</b>
<b>Annexes</b> .....	<b>p.78</b>



# Mon séjour au CHPC

---

Votre établissement .....	p.60
Les différents services du CHPC .....	p.61
Votre prise en charge .....	p.62
Votre sortie .....	p.63
Les équipes du CHPC .....	p.64
Vos devoirs .....	p.67

---



## Votre établissement

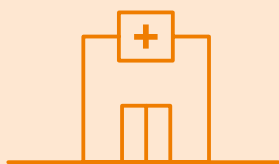
**Le Centre Hospitalier de la Presqu'île de Crozon (CHPC) est un établissement public de santé comptant 180 lits et places (25 lits en sanitaires et 155 lits/places en médico-social).**

Labellisé "hôpital de proximité" en décembre 2021, le Centre Hospitalier s'est engagé à s'inscrire dans un projet collectif de territoire visant à apporter une réponse au plus près des besoins de santé de la population.

Le Centre Hospitalier a vocation à s'investir dans des actions visant à promouvoir une culture de prévention et de santé publique, apporter de l'expertise pour garantir l'accès aux soins de la population de proximité et favoriser la fluidité des parcours de santé notamment pour les patients atteints de pathologies chroniques.

25

lits en sanitaire



155

lits et places  
en médico-social

## Les différents services du CHPC

### ► Secteur sanitaire

- ✓ 5 lits de médecine dont 2 lits identifiés en soins palliatifs
- ✓ 20 lits de soins de suite et de réadaptation dont 2 lits identifiés en soins palliatifs

### ► Secteur médico-social

- ✓ 150 lits d'hébergement permanent dont 122 dédiés aux personnes dépendantes et 28 pour les personnes diagnostiquées Alzheimer ou apparentées
- ✓ 4 places d'accueil de nuit
- ✓ 8 places d'accueil de jour
- ✓ 5 places d'hébergement temporaire dont 2 places d'hébergement temporaire post-hospitalisation
- ✓ 1 CLIC (Centre Local d'Information et de Coordination)



150

lits d'hébergement  
permanent

Le Centre Hospitalier dispose également d'une pharmacie et d'un service d'imagerie médicale porté par le CHU de Brest permettant de réaliser de la radiologie conventionnelle. Une offre de téléconsultations en partenariat avec le CHU de Brest et le Centre Hospitalier de Landerneau est proposée aux patients en orthopédie (suivi post-opératoire) et aux résidents pour des consultations gériatriques ainsi qu'une offre de téléexpertise en dermatologie.





## Votre prise en charge

**Les médecins autorisés à exercer dans l'établissement assurent votre prise en charge médicale.**

Votre état de santé peut nécessiter un transfert dans un autre établissement de santé. L'établissement assurera l'organisation, y compris les modalités de transport.

L'équipe définira avec vous votre projet thérapeutique afin de prendre en considération les aspects éthiques liés à la particularité de chaque situation et intégrant les aspects sociaux et psychologiques dans le soin. Ce projet est révisable en tenant compte de votre avis et de celui de votre entourage.

La continuité des soins est assurée de jour comme de nuit par une équipe soignante sur place.

L'établissement dispose d'une pharmacie à usage intérieur qui délivre et prépare les thérapeutiques qui vous sont prescrites durant votre séjour.

Si vous emportez vos médicaments habituels, remettez-les dès votre arrivée à une infirmière. Pendant votre séjour, ne vous faites pas apporter de médicaments par vos proches et ne prenez en aucun cas un médicament qui ne vous aurait pas été dispensé par une infirmière du service. Vos médicaments personnels vous seront restitués à votre sortie avec l'accord du médecin.



## Votre sortie

### Sortie programmée

Lorsque la date de votre sortie est programmée par le médecin et l'équipe paramédicale, le personnel soignant vous remettra les documents indispensables à la poursuite éventuelle de votre prise en soin.

Votre sortie (retour à domicile, autres structures) pourra être organisée avec l'assistante sociale qui vous mettra en relation avec les services d'aide existants ou les structures adaptées.

### Sortie contre avis médical

Vous pouvez, sur votre demande, quitter à tout moment l'établissement. Si le médecin estime que cette sortie est prématurée et présente un danger pour votre santé, vous devrez remplir une décharge de responsabilité de l'établissement précisant que vous avez été informé(e) des risques encourus.

### Permission de sortie

Sur demande, une permission de sortie pour la journée accompagnée par une personne de votre entourage peut être accordée par le médecin au regard de votre état de santé et validée par la directrice déléguée de l'établissement.







## Les équipes du CHPC

Votre santé et votre confort sont confiés à un personnel qualifié.

### Équipe médicale

Un médecin salarié ou le médecin de votre choix (médecin traitant) autorisé à exercer au sein de l'établissement sera en charge de votre suivi médical.



### Équipe paramédicale

- ✓ **La cadre de santé** organise l'activité des services, anime les équipes et coordonne les actions en veillant à l'efficacité et à la qualité des prestations.
- ✓ **Les infirmier(e)s** participent avec les médecins à l'évaluation de vos problèmes de santé et effectuent vos soins.
- ✓ **Les aides-soignant(e)s** vous aident notamment pour vos soins d'hygiène et de confort.
- ✓ **Une équipe spécialisée**  
La pharmacie, sur prescription médicale et après vérification par les pharmaciens, délivre les médicaments pour le patient hospitalisé. Dans les services médicaux, les infirmier(e)s administrent les thérapeutiques prescrites. Les médecins et infirmiers-ères transmettent également les consignes de bon usage de certains médicaments ciblés et intégrés à votre traitement.  
Les personnels de rééducation, médico-techniques et socio-éducatifs peuvent aussi intervenir auprès de vous : un masseur-kinésithérapeute, un diététicien...
- ✓ **Un kinésithérapeute** assure vos soins de rééducation et un éducateur en activité physique adaptée peut stimuler votre motricité sur prescription médicale.
- ✓ **Un diététicien, un orthophoniste** peuvent intervenir sur prescription médicale.
- ✓ **Le psychologue** peut vous accompagner, vous et vos proches, si vous le souhaitez, dans certaines situations ou pathologies difficiles.
- ✓ **La secrétaire médicale** assure la prise de rendez-vous extérieurs, organise votre transport et transmet la lettre de sortie à l'établissement d'amont et à votre médecin traitant au terme de votre hospitalisation, si ce dernier n'a pas assuré votre suivi médical pendant votre séjour hospitalier.





### Les autres professionnels

- ✓ Les étudiants paramédicaux viennent effectuer leur stage dans le service pour suivre leur formation. Ils sont encadrés par l'équipe de soins et participent à la réalisation de vos soins toujours avec votre accord.
- ✓ Les agents hospitaliers, chargés de l'entretien des locaux.
- ✓ Les agents de cuisine, chargés de la confection de l'ensemble des repas.
- ✓ Et tous ceux que vous ne voyez pas : les professionnels des services techniques et les professionnels de l'administration.

### Comment reconnaître les professionnels ?

- ▶ **ROSE** pour les infirmier(e)s
- ▶ **BLEU** pour les aides-soignant(e)s
- ▶ **BEIGE** pour les agents des services hospitaliers

### Pourboires

Ne donnez pas de pourboire au personnel. Il lui est interdit d'en recevoir et vous l'exposeriez à des sanctions. Si vous voulez le remercier, faites-le en complétant le questionnaire de satisfaction lors de votre sortie.

## Vos devoirs



Pour votre bien-être et votre sécurité, il vous est demandé de vous conformer aux recommandations non exhaustives suivantes :

- ▶ Soyez courtois à l'égard du personnel, vous pourrez ainsi exiger qu'il le soit à votre égard.
- ▶ Respectez et faites respecter par votre entourage le bon état des locaux, équipements et accessoires mis à votre disposition.
- ▶ Afin de préserver la quiétude de chacun, utilisez avec discrétion votre poste de télévision et autres appareils sonores.
- ▶ Observez strictement les consignes de sécurité et d'hygiène, afin de ne faire courir aucun danger à vous-même et à autrui.
- ▶ N'utilisez pas de bougies dans votre chambre.
- ▶ L'interdiction de fumer et de vapoter est totale dans tous les locaux du service, conformément aux mesures réglementaires de sécurité et de protection des non-fumeurs.
- ▶ N'introduisez ni boissons alcoolisées, ni drogues ni armes et autres objets dangereux.
- ▶ Ne stockez pas dans votre chambre des restes de repas ou tout autre produit alimentaire périssable.
- ▶ Ne vous faites pas apporter des médicaments, sauf autorisation spéciale.
- ▶ La présence d'animaux est interdite.





"Vous accompagner dans le mouvement pour préserver votre santé et votre autonomie. Il n'y a pas d'âge pour bouger alors autant le faire avec le sourire !"



**Mélanie Schmeltz**

ÉDUCATRICE EN ACTIVITÉS PHYSIQUES ADAPTÉES



# Nos engagements

---

Notre philosophie d'accompagnement.....	p.70
La qualité et la sécurité des soins.....	p.71
La prise en charge de la douleur.....	p.72
Votre avis nous intéresse.....	p.72
Éco-responsabilité.....	p.73
Les droits des majeurs protégés.....	p.73

---

## Notre philosophie d'accompagnement



L'établissement s'engage à développer des éléments structurants de la vie en collectivité pour contribuer au développement professionnel et au bien-être de chacun.

L'établissement a le devoir de rendre effectif le droit à la protection, à la sécurité, y compris sanitaire et alimentaire, à la santé et aux soins, à un suivi médical adapté.

L'établissement s'emploie, dans l'ensemble des actions qu'il met en œuvre, à maintenir un niveau d'autonomie le plus longtemps possible pour chacun d'entre vous. Dans cet esprit, le personnel vous aide à accomplir les gestes essentiels quotidiens concernant la toilette, l'alimentation, l'habillement, les déplacements dans l'enceinte de l'établissement et toute mesure favorisant le maintien de l'autonomie plutôt que de « faire à votre place ».

Vous vous voyez proposer un accompagnement personnalisé et adapté. Votre consentement est, à chaque fois, recherché par tout moyen adapté à votre situation.

### Les valeurs propres issues de la philosophie d'accompagnement sont de :

- ✓ garantir à la personne d'être co-auteur de son projet en prenant en compte sa liberté de choix et de décision : création d'un lien de confiance.
- ✓ mettre tout en œuvre pour respecter l'intégrité physique et psychique, la dignité et l'intimité de la personne : adaptation à la personne accueillie, avoir du bon sens.
- ✓ adopter en toutes circonstances une attitude professionnelle d'écoute et de discernement à chaque étape du parcours de l'utilisateur.

## La qualité et la sécurité des soins

Le Centre Hospitalier de la Presqu'île de Crozon s'inscrit dans une démarche d'amélioration continue de la qualité de la prise en charge de la personne hospitalisée.



Cette démarche s'appuie sur une politique qualité et gestion des risques et implique l'ensemble des acteurs de l'établissement.

Elle se traduit par un programme d'actions qualité et gestion des risques qui prend en compte la réglementation, les recommandations de bonnes pratiques, les exigences du manuel de certification des établissements de santé, l'analyse des risques...

### Évaluations

L'établissement réalise des évaluations de ces pratiques qui peuvent nécessiter la participation des patients et/ou des familles par le biais d'entretiens ou de questionnaires de satisfaction. Comme tous les établissements de santé, le Centre Hospitalier de la Presqu'île de Crozon est soumis à la procédure de certification tous les 4 ans. Il s'agit d'une évaluation externe et indépendante faite par des professionnels de santé formés à cet exercice qui consiste à évaluer l'ensemble du fonctionnement et des pratiques de l'hôpital. La dernière visite de certification a eu lieu en juin 2018.

Les résultats sont disponibles sur le site de la HAS : [www.has-sante.fr](http://www.has-sante.fr)



## La prise en charge de la douleur

La lutte contre la douleur est une des priorités de l'hôpital.

Les équipes soignantes et médicales s'engagent à prendre en charge votre douleur à travers des engagements inscrits dans la politique de prise en charge de la douleur.

La qualité de cette prise en charge est évaluée régulièrement.



### Votre avis nous intéresse

Donner votre avis sur votre hospitalisation permet à notre Centre Hospitalier de comprendre ses points forts et ses points faibles et de s'améliorer afin de mieux prendre en charge les patients.

Un questionnaire de satisfaction vous sera remis au cours de votre séjour et sera à renseigner au moment de votre sortie.



## Éco-responsabilité

Le Centre Hospitalier est engagé dans une démarche écoresponsable visant à diminuer l'impact environnemental de son activité.

Une politique d'achat écoresponsable a été mise en place :

- ✓ réduction de la consommation de plastiques à usage unique
- ✓ approvisionnement en produits locaux
- ✓ gestion des déchets (tri sélectif, limitation du gaspillage alimentaire...)
- ✓ réduction de la consommation énergétique du bâtiment.



## Les droits des majeurs protégés

Conformément à la réglementation en vigueur, si vous devez bénéficier d'une mesure de protection, celle-ci ne peut être demandée au juge que par :

- ✓ vous-même, ou la personne avec qui vous vivez en couple,
- ✓ un membre de votre famille, vos proches avec qui vous entretenez des relations étroites,
- ✓ la personne qui exerce (déjà) votre mesure de protection juridique,
- ✓ le procureur de la République qui formule cette demande soit de sa propre initiative, soit à la demande d'un tiers (par exemple : médecin, directeur d'établissement, travailleur social).



## Nos services

Au CHPC nous mettons à votre disposition de nombreux services pour faciliter votre séjour

### Le téléphone



Toutes les chambres disposent d'une ligne téléphonique qui permet de recevoir gratuitement des appels extérieurs sans passer par le standard.

Pensez à communiquer votre numéro de téléphone direct à vos proches.

Pour téléphoner vers un numéro extérieur, l'ouverture d'une ligne directe est nécessaire, adressez-vous à l'accueil.

### La télévision



La télévision est disponible dans toutes les chambres de l'établissement. Pour activer son accès adressez-vous à l'accueil.

### Internet



Une connexion wifi est également activée sur demande.

**Le montant des frais d'ouverture d'une ligne téléphonique, d'un accès à la télévision et au wifi est fixé annuellement. Au moment de votre départ, le paiement des frais liés au téléphone, et/ou à la télévision et/ou au wifi est à effectuer à l'accueil.**

## Innoveo : le fonds de dotation du CHU de Brest au service du CHPC

**En tant qu'organisme d'intérêt général à but non-lucratif, il a pour mission de promouvoir le développement de la recherche en santé et la qualité de vie et le confort des patients sur les établissements publics de Bretagne occidentale.**

Innoveo est soutenu par plus de 10 000 donateurs pour une collecte annuelle d'environ 1,3 million d'euros.

Donner à Innoveo, c'est donner aux établissements publics de territoire.

En ce qui concerne les projets autour de l'amélioration des conditions d'accueil des patients, c'est surtout choisir l'affectation de son don (vers l'hôpital public de son choix, un service de soins en particulier).

En ce qui concerne les projets de recherche médicale, ils touchent à de nombreux axes : cancérologie, psychiatrie, obstétrique, génétique, hématologie, gériatrie, hépatologie, pneumologie, chirurgie vasculaire...

Cette diversité donne la possibilité au donateur d'orienter et/ou de partager son don. **Parce que le don est une question de cœur.**



# Charte de la personne hospitalisée

## Principes généraux\*

1 Toute personne est libre de choisir l'établissement de santé qui la prendra en charge, dans la limite de toutes possibilités de chaque établissement. Le service public hospitalier est **accessible à tous**, en particulier aux personnes démunies et, en cas d'urgence, aux personnes sans couverture sociale. Il est adapté aux personnes handicapées.

2 Les établissements de santé garantissent **la qualité de l'accueil, des traitements et des soins**. Ils sont attentifs au soulagement de la douleur et mettent tout en œuvre pour assurer à chacun une vie digne, avec une attention particulière à la fin de vie.

3 **L'information** donnée au patient doit être **accessible et loyale**. La personne hospitalisée participe aux choix thérapeutiques qui la concernent. Elle peut se faire assister par une personne de confiance qu'elle choisit librement.

4 Un acte médical ne peut être pratiqué qu'avec **le consentement libre et éclairé du patient**. Celui-ci a le droit de refuser tout traitement. Toute personne majeure peut exprimer ses souhaits quant à sa fin de vie dans des directives anticipées.

5 Un **consentement spécifique** est prévu, notamment, pour les personnes participant à une recherche biomédicale, pour le don et l'utilisation des éléments et produits du corps humain et pour les actes de dépistage.

6 Une personne à qui il est proposé de participer à **une recherche biomédicale** est informée, notamment, sur les bénéfices attendus et les risques prévisibles. **Son accord est donné par écrit**. Son refus n'aura pas de conséquence sur la qualité des soins qu'elle recevra.

7 La personne hospitalisée peut, sauf exceptions prévues par la loi, **quitter à tout moment l'établissement** après avoir été informée des risques éventuels auxquels elle s'expose.

8 **La personne hospitalisée est traitée avec égards**. Ses croyances sont respectées. Son intimité est préservée ainsi que sa tranquillité.

9 Le respect de la vie privée est garanti à toute personne ainsi que **la confidentialité des informations** personnelles, administratives, médicales et sociales qui la concernent.

10 La personne hospitalisée (ou ses représentants légaux) bénéficie d'un **accès direct aux informations de santé la concernant**. Sous certaines conditions, ses ayants droit en cas de décès bénéficient de ce même droit.

11 La personne hospitalisée peut exprimer des observations sur les soins et sur l'accueil qu'elle a reçus. Dans chaque établissement, une commission des relations avec les usagers et de la qualité de la prise en charge veille, notamment, au respect des droits des usagers. Toute personne dispose du **droit d'être entendue** par un responsable de l'établissement pour exprimer ses griefs et de demander réparation des préjudices qu'elle estimerait avoir subis, dans le cadre d'une procédure de règlement amiable des litiges et/ou devant les tribunaux.

\* Le document intégral de la charte de la personne hospitalisée est accessible sur le site Internet [www.sante.gouv.fr](http://www.sante.gouv.fr). Il peut être également obtenu gratuitement, sans délai, sur simple demande, auprès du service chargé de l'accueil de l'établissement.

# Charte européenne des enfants hospitalisés\*

« Le droit aux meilleurs soins possibles est un droit fondamental, particulièrement pour les enfants » - UNESCO  
Cette charte résume et réaffirme les droits des enfants hospitalisés.

1 L'admission à l'hôpital d'un enfant ne doit être réalisée que si les soins nécessités par sa maladie ne peuvent pas être prodigués à la maison, en consultation externe ou en hôpital de jour.

2 Un enfant hospitalisé a le droit d'avoir ses parents ou leur substitut auprès de lui, jour et nuit, quel que soit son âge ou son état.

3 On encouragera les parents à rester auprès de leur enfant et on leur offrira pour cela toutes les facilités matérielles, sans que cela n'entraîne un supplément financier ou une perte de salaire. On informera les parents sur les règles de vie et les modes de faire propres au service afin qu'ils participent activement aux soins de leur enfant.

4 Les enfants et leurs parents ont le droit de recevoir une information sur la maladie et les soins, adaptée à leur âge et leur compréhension, afin de participer aux décisions les concernant.

5 On évitera tout examen ou traitement qui n'est pas indispensable. On essaiera de réduire au maximum les agressions physiques ou émotionnelles et la douleur.

6 Les enfants ne doivent pas être admis dans des services adultes. Ils doivent être réunis par groupes d'âge pour bénéficier de jeux, loisirs, activités éducatives adaptées à leur âge, en toute sécurité. Leurs visiteurs doivent être acceptés sans limite d'âge.

7 L'hôpital doit fournir aux enfants un environnement correspondant à leurs besoins physiques, affectifs et éducatifs, tant sur le plan de l'équipement que du personnel et de la sécurité.

8 L'équipe soignante doit être formée à répondre aux besoins psychologiques et émotionnels des enfants et de leur famille.

9 L'équipe soignante doit être organisée de façon à assurer une continuité dans les soins donnés à chaque enfant.

10 L'intimité de chaque enfant doit être respectée. Il doit être traité avec tact et compréhension en toutes circonstances.

\* Charte rédigée à LEIDEN (Pays-Bas) en 1988 lors de la première conférence européenne des associations "Enfants à l'Hôpital".



## Charte des droits et libertés de la personne âgée en situation de handicap ou de dépendance

### Article 1 - Choix de vie

Toute personne âgée devenue handicapée ou dépendante est libre d'exercer ses choix dans la vie quotidienne et de déterminer son mode de vie.

### Article 2 - Cadre de vie

Toute personne âgée en situation de handicap ou de dépendance doit pouvoir choisir un lieu de vie - domicile personnel ou collectif - adapté à ses attentes et à ses besoins.

### Article 3 - Vie sociale et culturelle

Toute personne âgée en situation de handicap ou de dépendance conserve la liberté de communiquer, de se déplacer et de participer à la vie en société.

### Article 4 - Présence et rôle des proches

Le maintien des relations familiales, des réseaux amicaux et sociaux est indispensable à la personne âgée en situation de handicap ou de dépendance.

### Article 5 - Patrimoine et revenus

Toute personne âgée en situation de handicap ou de dépendance doit pouvoir garder la maîtrise de son patrimoine et de ses revenus disponibles.

### Article 6 - Valorisation de l'activité

Toute personne âgée en situation de handicap ou de dépendance doit être encouragée à conserver des activités.

### Article 7 - Liberté d'expression et liberté de conscience

Toute personne âgée doit pouvoir participer aux activités associatives ou politiques ainsi qu'aux activités religieuses et philosophiques de son choix.

### Article 8 - Préservation de l'autonomie

La prévention des handicaps et de la dépendance est une nécessité pour la personne qui vieillit.

### Article 9 - Accès aux soins et à la compensation des handicaps

Toute personne âgée en situation de handicap ou de dépendance doit avoir accès aux conseils, aux compétences et aux soins qui lui sont utiles.

### Article 10 - Qualification des intervenants

Les soins et les aides de compensation des handicaps que requièrent les personnes malades chroniques doivent être dispensés par des intervenants formés, en nombre suffisant, à domicile comme en institution.

### Article 11 - Respect de la fin de vie

Soins, assistance et accompagnement doivent être procurés à la personne âgée en fin de vie et à sa famille.

### Article 12 - La recherche : une priorité et un devoir

La recherche multidisciplinaire sur le vieillissement, les maladies handicapantes liées à l'âge et les handicaps est une priorité. C'est aussi un devoir.

### Article 13 - Exercice des droits et protection juridique de la personne vulnérable

Toute personne en situation de vulnérabilité doit voir protégés ses biens et sa personne.

### Article 14 - L'information

L'information est le meilleur moyen de lutter contre l'exclusion.

## Charte Romain Jacob

Unis pour l'accès à la santé des personnes en situation de handicap

La charte Romain Jacob pour l'accès aux soins des personnes en situation de handicap en France a fait l'objet d'une réflexion organisée et fédérée par le groupe MNH (Mutuelle Nationale des Hospitaliers), regroupant l'ensemble des acteurs nationaux du soin et de l'accompagnement. Sous le haut parrainage de l'Académie Nationale de Médecine.

- 1 Valoriser l'image que la personne en situation de handicap perçoit d'elle-même
- 2 Valoriser l'accompagnement
- 3 Exprimer les besoins
- 4 Intégrer la santé au parcours de vie des personnes en situation de handicap
- 5 Construire une culture professionnelle commune
- 6 Coordonner le parcours de santé
- 7 Organiser l'accès aux soins et à la prévention
- 8 Faciliter et développer l'accès aux soins ambulatoires
- 9 Prévenir et adapter l'hospitalisation avec ou sans hébergement
- 10 Améliorer la réponse aux urgences médicales
- 11 Faciliter le recours aux technologies de l'information et de la communication
- 12 Mettre en œuvre et évaluer la présente charte



CHPC

Centre Hospitalier de la Presqu'île de Crozon

4 rue Théodore Botrel 29160 CROZON

T. 02 98 26 28 00

[www.hopital-crozon.fr](http://www.hopital-crozon.fr)

