

Livret d'accueil *patient*

Mars 2025

HÔPITAL DE PROXIMITÉ
DE PAIMPOL



Bienvenue à l'Hôpital de proximité de Paimpol



Madame, Monsieur,

Votre état de santé vous amène à recourir aux services de l'Hôpital de proximité de Paimpol.

Les équipes médicales et soignantes s'attacheront à vous délivrer les soins les mieux adaptés à votre état de santé. Tous les moyens de traitement et d'aide au diagnostic dont nous disposons seront mis en oeuvre afin que votre rétablissement soit le plus rapide et le plus complet possible.

Ce livret d'accueil est destiné à faciliter votre séjour à l'hôpital et à vous aider dans vos démarches en vous apportant renseignements et conseils pratiques. Sachez également que les personnels du service sont à votre disposition pour vous renseigner.

En nous faisant part de vos remarques et suggestions à l'aide du questionnaire de sortie qui vous sera remis avant votre départ, vous nous aiderez à améliorer la qualité de nos prestations.

L'ensemble des professionnels de l'établissement vous assure de leur engagement à vos côtés et vous souhaite un prompt rétablissement.

La Direction



Sommaire

Votre hôpital	5
Présentation de l'Hôpital.....	6
Le Groupement Hospitalier de Territoire (GHT) d'Armor.....	7
Organisation de l'hôpital	8
L'année 2023 en chiffres.....	8
Démarche qualité	9
Développement durable.....	10

Votre arrivée	11
Plan du site	12
Votre identité	13
Les frais liés à votre séjour	13
L'activité libérale.....	14

Votre séjour	15
Le personnel qui vous accompagne	16
Votre vie au quotidien.....	17
Les repas.....	17
Télévision.....	17
Téléphone.....	18
Usage du téléphone portable.....	18
Accès internet.....	18
Objets de valeur	19
Les visites	19
Le courrier	20
Service social	20
Pourboire.....	21
Associations.....	21
Interprétariat.....	21
Spirituel/religieux	22
Bibliothèque	22

Votre sortie	23
Organisation des sorties.....	24
L'évaluation de la satisfaction	24
des usagers.....	24
Vos transports	25

Vos droits et devoirs	27
Vos droits.....	28
Droits à l'information, au consentement et au refus de soins	28
La personne de confiance.....	29
Les directives anticipées.....	30
Les soins palliatifs	31
Prise en charge de la douleur.....	31
Le don d'organes et de tissus	31
Droit à la confidentialité et droit à l'image	32
Accès au dossier médical.....	33
Mon espace santé	34
La protection de vos données personnelles	34
À votre écoute	37
Plaintes et réclamations	37
Commission des Usagers.....	39
Représentants des usagers.....	39
Vos devoirs	40
Pour votre sécurité	40
Informations Vigipirate.....	40
Sécurité incendie	41
Propreté	42
Respect des personnes.....	42
Charte de la personne hospitalisée	43
Charte de la laïcité dans les services publics	45
Charte Romain Jacob.....	46

Annexes	47
Liste des associations et partenaires	48
Tarifs.....	49
Indicateurs de qualité et sécurité des soins.....	50

Votre hôpital



Présentation de l'Hôpital

L'hôpital de Paimpol est un établissement public de santé, labellisé «Hôpital de Proximité» et implanté sur le territoire de santé n°7 de la région Bretagne.

L'établissement dispose de 485 lits et places répartis sur 3 sites : l'hôpital, la résidence EHPAD des Embruns au centre-ville de Paimpol et la résidence EHPAD Kreiz ar Mor située sur l'île de Bréhat.



Site de l'hôpital

Situé sur la commune de Paimpol, l'hôpital accueille les services de court séjour (médecine gériatrique aigüe, médecine polyvalente, plaies et cicatrisation, hôpital de jour) le service des urgences/SMUR, le service de radiologie et 3 services de Soins Médicaux et Réadaptation (cardiovasculaire, polyvalent et nutrition). Il comprend également les résidences EHPAD des Terre-Neuvas et Ty Tud Coz, ainsi qu'un Centre de santé en centre-ville.



Résidence Les Embruns

Située au centre-ville de Paimpol, la résidence accueille 98 résidents.



Résidence Kreiz ar Mor

Située sur l'île de Bréhat, la résidence accueille 47 résidents.

Les centres hospitaliers de Saint-Brieuc, Tréguier et Paimpol ont fusionné le 1^{er} janvier 2024 pour devenir le Centre Hospitalier de Saint-Brieuc – Paimpol – Tréguier.



Le Groupement Hospitalier de Territoire (GHT) d'Armor

Créé le 1^{er} juillet 2016, le **Groupement Hospitalier de Territoire** (GHT) a pour vocation de construire et mettre en œuvre une stratégie territoriale de prise en charge commune et graduée du patient, dans le but d'assurer une égalité d'accès à des soins sécurisés et de qualité.

Les membres du GHT sont les Centres Hospitaliers de Guingamp, Lannion-Trestel, le Centre Hospitalier de Saint-Brieuc Paimpol Tréguier ainsi que le Centre Hospitalier de Penthièvre et du Pouldouvre.



Organisation de l'hôpital

Le Conseil de Surveillance

Il se prononce sur les orientations stratégiques de l'établissement et exerce un contrôle permanent sur sa gestion. Il est composé de 15 membres : représentants des collectivités territoriales, représentants du personnel médical et non médical, représentants des usagers et personnalités qualifiées.

Président : Hervé GUIHARD, maire de la ville de Saint-Brieuc.

Le Directoire

Il s'agit d'une instance collégiale qui appuie et conseille le Directeur dans la gestion et la conduite de l'établissement.

Il est présidé par le Directeur et la Vice-présidence est assurée par le Président de la Commission Médicale d'Établissement.

Le Directeur

Il est nommé par le Ministère de la Santé et assure la conduite générale de l'établissement, dont il est le représentant légal. L'équipe de direction assiste le Directeur dans la mise en œuvre de la politique de l'établissement et dans la conduite générale et quotidienne de l'établissement.

Directeur du Centre Hospitalier de Saint-Brieuc Paimpol Tréguier : Ariane BENARD.

L'année 2023 en chiffres...



9 000

entrées en hospitalisation



15 152

passages aux urgences



485

lits et places



406

sorties SMUR



750

professionnels au
service de votre santé



93,10%

de patients
originaires du 22

Démarche qualité

L'hôpital de proximité de Paimpol réaffirme son engagement fort dans sa démarche d'amélioration continue de la qualité, de la sécurité des soins et de l'accompagnement apportés aux patients et aux résidents.

Cette démarche engage tous les professionnels de l'établissement dans le but commun d'apporter à chacun le bon soin, au bon moment, dans un environnement sécurisé. Celle-ci est reconnue par la certification mention « Qualité des soins confirmée » de la Haute Autorité de Santé. Nous ambitionnons de maintenir ces hauts niveaux de reconnaissance en poursuivant la démarche initiée. Notre projet d'établissement confirme ainsi la place primordiale de la qualité parmi ses quatre valeurs socles : la qualité, l'humanité, le développement durable et l'innovation.



Consultez les Indicateurs nationaux de qualité et de sécurité des soins en cliquant sur le lien ci-dessous ou en flashant le QR code :



Développement durable

Dans le projet d'établissement, le Développement Durable est l'une des 4 valeurs fondamentales de l'hôpital. Cette stratégie écoresponsable vise plusieurs axes, afin de diminuer l'impact environnemental lié aux soins :



1. Optimisation du tri, réduction du volume et recyclage des déchets ;
2. Lutte contre le gaspillage : énergie, papier, alimentation, eau, médicaments et dispositifs médicaux etc ;
3. Incitation de tous les usagers aux mobilités douces (accès piéton, transport en commun, vélo, covoiturage...) ;
4. Développement d'une démarche d'achats durables (amélioration de l'offre de restauration, écoconstruction des nouveaux bâtiments etc.) ;
5. Actions de sensibilisation et communication autour de la démarche (semaine du Développement Durable, intranet...).

Les projets sont pilotés par un Comité Développement Durable associé à une cellule opérationnelle. L'établissement est adhérent à l'association Comité pour le développement durable en santé (C2DS).



Votre arrivée



Votre identité

L'identitovigilance est un système de surveillance et de prévention des erreurs et risques liés à l'identification. Son objectif est de fiabiliser l'identification du patient et les documents le concernant pour contribuer à la qualité de la prise en charge. Le personnel soignant, après avoir vérifié votre identité, vous proposera un bracelet que vous porterez tout au long de votre séjour.

Les frais liés à votre séjour

Un séjour à l'hôpital n'est pas gratuit. Les frais comprennent :

- L'hospitalisation : prix de la journée du service dans lequel vous êtes hospitalisé(e). Le taux de prise en charge par l'assurance maladie dépend de votre situation. Dans la majorité des cas, il est de 80%. Les 20% restants (appelés ticket modérateur) sont généralement pris en charge par la complémentaire santé.
- Le forfait journalier : reste à la charge de l'hospitalisé et peut être pris en charge par la complémentaire santé.
- La chambre particulière : vous pouvez bénéficier d'une hospitalisation en chambre particulière, si vous le souhaitez et selon les disponibilités. Cette prestation donne lieu à la facturation d'un supplément journalier, selon les tarifs en vigueur, qui peut être pris en charge en tout ou partie par la complémentaire santé.

L'activité libérale

L'activité libérale est limitée aux consultations et ne concerne donc pas les hospitalisations.

L'activité libérale dans un Centre Hospitalier Public, c'est la possibilité pour les médecins de traiter des patients à titre personnel, dans l'enceinte de l'hôpital, mais c'est aussi pour les patients venant à l'hôpital public, la possibilité d'être traités exclusivement par le médecin de leur choix.

Le praticien ne peut pas imposer au patient une consultation ou une hospitalisation dans le secteur libéral. Il est indispensable que celui-ci ait formulé expressément son accord, après avoir été clairement informé par le médecin.

Pour tout acte ou consultation, le patient qui choisit d'être traité au titre de l'activité libérale doit, avant la réalisation des actes, avoir été informé par le praticien des règles applicables en la matière :

- Avance des frais,
- Montant du dépassement dans le cas des honoraires libres (secteur 2),
- En cas de litige, les règles du droit privé seront appliquées.

Les honoraires médicaux et les éventuels dépassements autorisés sont à régler :

- Soit directement au praticien,
- Soit aux guichets des admissions.

Vous serez remboursé selon les modalités définies par votre caisse et votre assurance complémentaire. Une feuille de soins vous sera remise pour prise en charge par votre organisme social.

Votre séjour



Le personnel qui vous accompagne

Dans l'unité de soins qui vous accueille, une équipe est à votre service 24h/24h et 7j/7j pour vous délivrer des soins mais aussi veiller à votre sécurité et au confort de votre vie quotidienne.

Le Centre Hospitalier est engagé dans une démarche de promotion de la bienveillance. Pour ce faire, votre accompagnement sera centré sur vos besoins, vos attentes, dans le respect de votre histoire, de votre dignité, de votre intimité et de votre singularité.

Dès votre admission, votre santé est confiée à une équipe spécialisée. Les services de soins accueillent régulièrement des professionnels en formation susceptibles de participer à votre prise en soins.

Nous vous remercions de bien vouloir apporter la (ou les) ordonnance(s) de votre traitement médicamenteux en cours. Le médecin a besoin de connaître l'ensemble des médicaments que vous prenez.



Chaque professionnel de santé porte sur sa blouse l'indication de son nom et de sa qualification.

Votre vie au quotidien



Les repas

Les menus sont adaptés à votre état de santé, déterminés par l'équipe diététique et confectionnés par les cuisiniers de l'établissement. Ils sont servis :

- Entre 7h30 et 9h pour le petit-déjeuner
- Entre 12h et 13h pour le déjeuner
- Entre 18h30 et 19h30 pour le dîner
- Collations selon besoin

Un repas accompagnant peut être servi à l'un de vos proches, le cadre de santé du service vous en indiquera les modalités. La qualité alimentaire et nutritionnelle est supervisée par l'équipe diététique. Le Comité de Liaison Alimentation Nutrition (CLAN) a pour mission de participer à l'amélioration de la prise en charge nutritionnelle des patients et à la qualité de l'ensemble de la prestation alimentation-nutrition.

Nous vous recommandons de ne pas apporter de nourriture et/ou de boisson sans avis du corps médical.

Les boissons alcoolisées sont interdites dans les services de soins.

Télévision

Renseignements et activation du service auprès de la boutique-caféteria (02 96 55 60 66).





Téléphone

Renseignements, activation et paiement de la ligne auprès du personnel du standard de l'établissement (par vous-même ou par un soignant)



Usage du téléphone portable

L'utilisation des téléphones portables est tolérée dans la mesure où leurs utilisateurs veillent à :

- Éviter toute exposition superflue en particulier pour les enfants,
- Respecter la tranquillité de chacun et faire preuve de toute la discrétion lors des communications nécessaires,
- Ne pas utiliser d'appareils photos afin de respecter la confidentialité des personnes et des lieux.



Accès internet

Renseignement et activation du service auprès du personnel soignant pour obtenir un code d'identification et un mot de passe. Paiement de 5,50€ pour la durée du séjour à activer au standard.

Objets de valeur



Un inventaire de vos effets personnels est réalisé à votre admission, nous vous recommandons de ne conserver dans votre chambre aucun objet de valeur ni aucune somme d'argent. Si tel est le cas, vous pouvez vous adresser au personnel pour les mettre en sécurité. Les modalités de restitution vous seront communiquées. Un coffre se situe au bureau des entrées pour y déposer vos objets de valeur. Seules les personnes du bureau des entrées y ont accès.

Le bureau des entrées est ouvert du lundi au vendredi de 7h30 à 17h (fermé le weekend et les jours fériés.)

Effets personnels

L'établissement ne fournit pas le nécessaire à vos soins d'hygiène et le linge personnel. Il se dégage de toutes responsabilités en cas de perte ou de vol.

Les visites



Vos parents et amis sont les bienvenus. Pour votre confort et le bon déroulement des soins, les visites sont plutôt conseillées entre 13h et 20h. Des dérogations peuvent être accordées, après accord du Médecin responsable du service et du Cadre de santé.

En général, les visites des enfants de moins de 15 ans sont déconseillées car ils peuvent être affectés par certains aspects de la vie de l'hôpital, demandez conseil à l'équipe soignante.



Le courrier

Vous pouvez recevoir et envoyer votre courrier.

Le courrier sera distribué du lundi au vendredi.

Une boîte aux lettres est à votre disposition au rez-de-chaussée, près des ascenseurs. Si vous ne pouvez pas vous déplacer, remettez votre courrier affranchi au personnel du service.

Votre adresse :

HÔPITAL DE PAIMPOL

Service.....

Mme A.....

Chambre n°.....

36 rue de Kerpuns CS 2009

22 501 PAIMPOL CEDEX

Service social



Le service social de l'établissement est à disposition des patients pour :

- faciliter l'accès au système hospitalier et aux réseaux médico-sociaux,
- constituer un dossier de Couverture Complémentaire santé solidarité (C2S) ou orienter en fonction de la situation individuelle.

Pourboire

À l'exception des objets de valeurs (argent, bijoux) confiés à l'institution durant votre séjour, vous ne devez verser aucune somme d'argent aux personnels, soit à titre de gratification, soit à titre de dépôt.



Si vous souhaitez remercier le personnel, vous pouvez le faire de vive voix, en répondant au questionnaire qui vous sera remis à votre sortie ou en contribuant aux projets innovants de l'Hôpital portés par le fonds de dotation Liamm.

Associations

Plusieurs associations d'usagers interviennent dans les services et tiennent des permanences au sein de l'hôpital.



Les bénévoles donnent de leur temps pour accompagner, distraire, écouter et conseiller les patients de tous les services, les résidents des EHPAD ainsi que leur entourage. Retrouvez la liste des associations partenaires en annexe.

Interprétariat

À tout moment vous pouvez solliciter un interprète pour communiquer avec le professionnel intervenant dans votre parcours de soin. Les professionnels peuvent également avoir recours à un interprète pour leur permettre d'assurer une prise en charge respectueuse de votre droit à l'information, de votre consentement libre et éclairé, et du secret médical. Des professionnels de l'établissement, volontaires, peuvent assurer cet interprétariat dans certaines langues. En complément, l'hôpital peut faire appel à des interprètes extérieurs, pour assurer de l'interprétariat linguistique ou en langage des signes.



Spirituel/religieux



L'expression des convictions religieuses est subordonnée au respect :

- Du principe de laïcité,
- Des convictions de chacun,
- De la réalité hospitalière (confidentialité, respect des soins / de l'hygiène et du respect d'autrui).

Pour toutes demandes relatives aux cultes, contactez l'aumônerie :

- par téléphone : 02 96 55 64 77

- ou par mail : aumonerie.paimpol@armorsante.bzh

Bibliothèque



Des bénévoles passent tous les lundis de 16h à 18h dans les services d'hospitalisation de l'Hôpital pour proposer un choix de livres papier. Le prêt des ouvrages est gratuit.

Votre sortie



Organisation des sorties

La décision de sortie est prise conjointement avec le médecin. Le personnel du service prend les dispositions nécessaires au bon déroulement de votre fin de séjour.

Votre médecin traitant ou le médecin que vous aurez désigné recevra dans les meilleurs délais toutes les informations d'ordre médical sur votre séjour et ses suites.

Lorsqu'il existe, le plan d'aide à domicile (aide-ménagère, aide à la personne...) doit être seulement suspendu pendant l'hospitalisation et non clôturé afin de faciliter la sortie.

L'évaluation de la satisfaction des usagers

Votre avis et vos impressions contribuent à l'amélioration de la qualité de nos prestations.

Un questionnaire de sortie vous sera remis. Nous vous remercions de le remplir et de le déposer dans la boîte aux lettres du service. Il sera transmis à la Direction qui procède, selon la réglementation en vigueur, à une analyse régulière des questionnaires afin d'évaluer la satisfaction des usagers et d'améliorer la qualité des soins. N'hésitez pas à donner votre avis en toute franchise sur votre hospitalisation.

Si vous le souhaitez, vous pouvez participer à l'enquête de satisfaction nationale, pilotée par la Haute Autorité de Santé. Les modalités de participation vous sont expliquées lors de votre admission.

Vos transports

La sécurité sociale prend en charge le transport, sur prescription médicale de transport :

- Si vous êtes hospitalisé
- Ou si vous devez nécessairement être allongé ou sous surveillance constante
- Ou si vous recevez des soins ou traitements en lien avec un accident du travail
- Ou une maladie professionnelle
- Cas particuliers : lorsque vous devez recevoir des soins nécessitant un transport de plus de plus de 150 kms aller ou au moins 4 transports de plus de 50 kms aller sur une période de deux mois pour le même traitement. **Une demande d'accord préalable doit être adressée à votre caisse d'assurance maladie. En cas d'avis défavorable, la prise en charge des frais n'est pas assurée.**

Le mode de transport (véhicule personnel, taxi, VSL ou ambulance) sera prescrit par le praticien en fonction de votre état de santé.

Si le médecin le juge utile, le transport à la sortie de l'hôpital peut s'effectuer par un véhicule sanitaire. Le choix du transporteur est à votre convenance. Si vous n'exercez pas votre libre choix, l'établissement contactera un ambulancier du tour de permanence.

La prescription médicale précisant le mode de transport en adéquation avec votre état de santé doit être rigoureusement respectée.

Vos droits et devoirs



Vos droits

Droits à l'information, au consentement et au refus de soins

La loi indique qu'« **aucun acte médical et aucun traitement ne peut être pratiqué sans le consentement libre et éclairé de la personne et ce consentement peut être retiré à tout moment** » (article L.1111-4 du Code de la santé publique).

Outre le cas où vous n'êtes pas en capacité de consentir, sans votre approbation, aucun soin ne peut vous être prodigué.

Ainsi, afin de garantir votre consentement, le médecin doit vous apporter toute l'information nécessaire et notamment sur les bénéfices et les risques afin que vous soyez libre, en connaissance de cause, d'accepter ou de refuser les soins proposés.

Cela découle du droit de **toute personne d'être informée sur son état de santé et inversement de ne pas l'être sauf si ce refus expose des tiers à un risque de contamination.**

Les mineurs et majeurs protégés doivent recevoir une information adaptée à leur capacité de compréhension.

Ce droit à l'information est également reconnu aux titulaires de l'autorité parentale. Toutefois, le mineur peut s'opposer expressément à l'information du ou des titulaires de l'autorité parentale afin de garder le secret sur son état de santé. Dans ce cas, le mineur se fait accompagner d'une personne majeure de son choix.

La personne de confiance

La Loi du 4 mars 2002, relative aux droits des malades et à la qualité du système de santé a créé la possibilité, **pour toute personne majeure**, de désigner une personne de confiance. Il s'agit d'une personne qui vous accompagnera dans votre parcours médical et qui sera l'interlocuteur privilégié des soignants lors de votre prise en charge. Cette désignation n'est pas une obligation, mais un libre choix de votre part.

La désignation de la personne de confiance est valable sans limitation de durée, à moins que vous ou votre personne de confiance n'en disposent autrement. Elle se fait par écrit et doit être co-signée par votre personne de confiance. A chaque hospitalisation, l'établissement vous proposera de désigner une personne de confiance ou de confirmer la personne déjà désignée. Vous pouvez changer de personne de confiance à tout moment.

La personne de confiance

A priori toute personne peut être personne de confiance (famille, ami, médecin traitant...). Il vous appartient de désigner la personne que vous jugerez la plus adaptée pour remplir ce rôle. Vous pouvez désigner qu'une seule personne de confiance mais votre choix n'est pas définitif, vous pourrez changer d'avis à tout moment. Ce choix est très important, car si vous n'êtes pas en état d'exprimer votre volonté, l'avis de la personne de confiance prévaudra sur celui de votre entourage.

La mission de la personne de confiance

Si vous le souhaitez, cette personne peut vous accompagner dans vos démarches et peut notamment assister aux entretiens médicaux afin de vous aider dans la prise de décision. Si votre état de santé ne vous permet pas d'exprimer votre volonté, la personne de confiance sera simplement consultée et c'est au médecin qu'appartiendra la décision finale.



EN SAVOIR PLUS

Les directives anticipées

La loi du 22 avril 2005 reconnaît le droit à toute personne majeure de rédiger des directives anticipées pour le cas où elle serait un jour hors d'état d'exprimer sa volonté. Ces instructions écrites indiquent les souhaits de la personne relatifs à sa fin de vie concernant l'éventuelle poursuite, limitation ou arrêt de certains traitements.

La rédaction de ces directives ne constitue pas une obligation, cependant, elles permettront à l'équipe soignante de connaître vos souhaits si vous n'êtes plus en état d'exprimer votre volonté. Sauf exceptions, ces directives s'imposeront au médecin.

Les directives anticipées ont une durée illimitée, mais sont révocables à tout moment.

Les formalités

Les directives anticipées constituent un document écrit qui doit être daté et signé. Elles doivent comporter votre prénom, nom ainsi que votre date et lieu de naissance.

Conservez les directives anticipées soit :

- Dans votre dossier constitué par un médecin de ville, qu'il s'agisse du médecin traitant ou d'un autre médecin que vous aurez choisi
- En cas d'hospitalisation, dans votre dossier médical
- Après de vous
- En les confiant à votre personne de confiance ou, à défaut, à un membre de votre famille ou à un proche.

En cas d'incapacité d'écrire

Lorsque l'auteur de ces directives, bien qu'en état d'exprimer sa volonté, est dans l'impossibilité d'écrire et de signer lui-même le document, il peut demander à deux témoins, dont la personne de confiance lorsqu'elle est désignée, d'attester que le document qu'il n'a pu rédiger lui-même est l'expression de sa volonté libre et éclairée. Ces témoins indiquent leur nom et qualité. Leur attestation est jointe aux directives anticipées.



EN SAVOIR PLUS

Les soins palliatifs

Les soins palliatifs sont des soins actifs délivrés à un patient atteint d'une maladie grave évolutive. Ils visent également à apporter un soutien aux proches. Ils s'inscrivent dans une approche globale et interdisciplinaire dans le souci de privilégier le confort du patient et le respect de sa personne, jusqu'à la fin de sa vie.

Les personnels soignants sont formés à la prise en charge des situations palliatives et terminales (accompagnement, gestion des symptômes difficiles).

Prise en charge de la douleur

La douleur n'est pas une fatalité et sa prise en charge fait partie intégrante des soins.

Les personnels soignants sont formés à la prise en charge de la douleur (évaluation, écoute, thérapeutiques) et peuvent vous donner toute information utile, n'hésitez pas à vous rapprocher d'eux en cas de problème.

Le don d'organes et de tissus

« Je sais pour mes proches, ils savent pour moi »

En France, selon la loi, nous sommes tous donneurs d'organes ou de tissus sauf si nous avons exprimé notre refus de notre vivant

Je suis donneur : je le dis à mes proches.

Je suis opposé au don : je m'inscris sur le **Registre National des Refus** à partir de 13 ans et je le dis à mes proches.

Si vous souhaitez obtenir plus d'informations sur le don d'organes et de tissus, vous pouvez consulter le site de l'**Agence de la Biomédecine**.



Droit à la confidentialité et droit à l'image

La Confidentialité

Lors de votre séjour, vous avez le droit au respect de votre vie privée.

L'ensemble du personnel de l'hôpital est astreint au secret professionnel. Toutes les informations vous concernant sont sauvegardées dans la plus stricte confidentialité. Le respect de votre vie privée est garanti.

Si vous souhaitez que votre présence ne soit pas divulguée, vous pouvez en effectuer la demande auprès du cadre de santé de votre service d'hospitalisation ou auprès de la personne en charge de votre admission.

Le droit à l'image

La direction de la communication des établissements est la seule apte à autoriser un journaliste, un photographe, un vidéaste à interviewer dans l'enceinte de l'hôpital. En cas d'autorisation, les patients concernés donneront individuellement leur accord pour être filmés, photographiés ou interviewés.

Pour les enfants mineurs et les majeurs protégés, l'accord du représentant légal du patient concerné sera demandé.

Nous attirons également votre attention dans l'usage des réseaux sociaux pour veiller au respect de la vie privée et l'intimité des patients ainsi qu'à la confidentialité des informations personnelles, administratives, médicales et sociales. Dans ce contexte, les établissements du Groupement hospitalier de territoire (GHT) 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 sans autorisation sous peine de poursuite.

Accès au dossier médical

Votre dossier médical contient toutes les informations concernant votre santé (ensemble des informations relatives au traitement et aux soins). Il vous est possible de faire la demande d'une copie auprès de l'établissement de santé (facturation du coût de reproduction et de l'envoi). La consultation du dossier médical sur place est néanmoins possible.

Suivant la réglementation en vigueur, il ne peut vous être remis que des copies des documents.

Pour les documents de moins de cinq ans, la communication sera effectuée dans les huit jours suivant votre demande avec un délai minimum de 48h obligatoire.

Pour les documents plus anciens, ce délai ne peut excéder deux mois. L'original du dossier ne doit jamais quitter l'hôpital. Les dossiers sont conservés par l'établissement pendant une durée de 20 ans après votre dernier passage sauf particularités. Par exemple, le délai est réduit à 10 ans en cas de décès.

Comment faire la demande ?

La demande de communication de votre dossier médical doit être formulée par écrit et transmise à la direction du Centre Hospitalier où vous avez été pris en charge. Vous recevrez alors un formulaire permettant de préciser votre demande, de justifier de votre identité et si nécessaire de votre qualité et vous informant sur les coûts liés à votre demande.

Le dossier médical peut être demandé (justificatifs à fournir):

- Par le patient lui-même
- Par l'ayant-droit d'une personne décédée selon les modalités prévues par les textes
- Par les titulaires de l'autorité parentale pour un mineur, si ce dernier ne s'oppose pas (il ne peut le demander seul)
- Par le tuteur
- Par le médecin désigné par le patient.



Mon espace santé

Depuis février 2022, toutes les personnes couvertes par une assurance maladie française sont invitées à activer leur profil Mon espace santé ou à s'opposer à sa création. Désormais quasiment tous les Français disposent donc d'un profil sur monespacesante.fr.

Accessible depuis un ordinateur, une tablette ou un smartphone, Mon espace santé permet à chacun de garder ses informations de santé précieusement à portée de main en cas de besoin. L'utilisateur peut y enregistrer en toute autonomie les documents qu'il juge utiles pour son suivi médical. Son médecin, son pharmacien et tous les professionnels de santé qui le suivent peuvent l'alimenter avec des documents et informations, mais aussi le consulter si l'utilisateur a donné son accord. Au-delà du dossier médical, Mon espace santé contient une messagerie sécurisée pour échanger avec les professionnels de santé ainsi qu'un catalogue de services et d'applications référencés par les pouvoirs publics et un agenda médical.

La protection de vos données personnelles

Le Groupement hospitalier de territoire (GHT) met en œuvre différents traitements informatiques, notamment pour assurer la gestion de votre dossier médical (ou celui de votre enfant).

Nous attachons une grande importance à la sécurisation de vos données, dans le respect de la réglementation, notamment celle relative à l'hébergement des données de santé à caractère personnel. Dans ce cadre, le GHT peut être amené à confier vos données à un hébergeur agréé/certifié HDS par le ministère de la Santé et de la Solidarité. Afin de sécuriser et de renforcer la qualité de votre prise en charge, et sauf opposition de votre part formulée auprès du Délégué à la Protection des Données (dpo@armorsante.bzh), les informations médicales vous concernant qui ont été constituées antérieurement au sein des établissements du GHT pourront être

accessibles durant votre séjour à l'équipe de soins qui vous prend en charge, sur la base de règles d'habilitations d'accès. L'utilisation de ces données est encadrée par le Règlement Européen de Protection des Données (RGPD). Ce dernier vous accorde des droits (accès, rectification, effacement, limitation du traitement, opposition au traitement, portabilité) relatifs à l'utilisation de ces informations.

Si vous avez ouvert un Dossier Médical Partagé (DMP), le Centre Hospitalier dans lequel vous vous rendez y déposera votre compte-rendu d'hospitalisation à votre sortie. Dans le respect du secret professionnel, des données vous concernant sont collectées et traitées à différentes étapes de votre prise en charge. Les médecins du Département d'Information Médicale disposent également d'un accès à vos données dans le cadre de leurs missions.

La recherche clinique

Le Centre Hospitalier s'engage dans le domaine de la recherche et de l'innovation, devenu un enjeu incontournable lorsqu'on vise l'excellence en matière de soins. Vos données collectées dans le cadre d'activité de soins peuvent être utilisées, sous réserve que vous ne vous y opposiez pas. Dans tous les cas, vos données seront anonymisées.

Si des données vous concernant présentent un intérêt dans le cadre d'une étude de recherche, alors vous en serez systématiquement informés. Cette utilisation ne sera possible que si vous ne vous y opposez pas, ou donnez votre consentement par écrit, selon le type de l'étude.

Vous pouvez exercer votre droit d'opposition, à tout moment et sans vous justifier, en sollicitant le Directeur ou le délégué à la Protection des données (dpo@armorsante.bzh). Dans ce cas, votre éventuelle opposition n'affectera en rien votre prise en charge médicale, ni la relation avec les professionnels de l'établissement.

Exercice de vos droits

Dans tous les cas précités, vous disposez d'un droit d'accès, de rectification, d'opposition, de portabilité, d'effacement de vos données à caractère personnel ou une limitation du traitement aux données personnelles qui vous concernent dans les conditions et limites prévues au RGPD et à la Loi Informatique et Libertés. Vous avez également la possibilité d'introduire une réclamation auprès d'une autorité de contrôle compétente, telle que la CNIL.

Pour toute question relative à la protection des données ou en cas de difficulté sur l'exercice de vos droits, vous pouvez contacter le délégué à la protection des données en adressant un e-mail à : dpo@armorsante.bzh.

Si vous estimez, après nous avoir contactés, que vos droits ne sont pas respectés, vous pouvez adresser une réclamation à la CNIL.

Si vous ne souhaitez pas faire l'objet de prospection commerciale par voie téléphonique, vous pouvez vous inscrire gratuitement sur la liste d'opposition au démarchage téléphonique BLOCTEL.

Pour plus d'informations, consultez le site www.bloctel.gouv.fr

À votre écoute

Plaintes et réclamations

Si vous n'êtes pas satisfait de votre prise en charge et que vous souhaitez déposer une réclamation ou une plainte, voici les étapes à suivre :

- Il est souhaitable, dans un premier temps, que vous vous entreteniez avec le médecin qui vous prend en charge, le Médecin-Chef de Service ou le Cadre de santé.
- Si le litige persiste, nous vous invitons à formuler votre plainte, par écrit, auprès de la Direction de l'établissement. Elle instruira votre dossier et vous apportera une réponse. Vous pourrez être reçu(e) par le médiateur médical ou le médiateur non médical, sur rendez-vous et être informé(e) des voies de recours qui vous sont offertes.
- **Possibilité de saisir un médiateur** : il s'agit de professionnels extérieurs à l'équipe qui vous a pris en charge.

Vous pouvez demander à les rencontrer pour exprimer des difficultés lors de votre séjour hospitalier.

Les médiateurs sont là pour :

- Répondre à vos questions lors d'une réunion organisée par la direction,
- Simplifier et préciser le discours de l'équipe qui vous a pris en charge.

C'est la Direction de l'établissement dans lequel vous avez été pris en charge qui vous mettra en relation avec un médiateur.

Comment déposer une réclamation ?

Vous pouvez écrire aux adresses suivantes :

- CH Saint Briec Paimpol Tréguier : À l'attention du Directeur – 10 rue Marcel Proust, 22027 Saint-Briec cedex 1

A réception, la direction accusera réception et vous informera qu'une réponse vous sera apportée après enquête auprès du service de soins concerné.

Dans tous les cas, les plaintes reçues sont portées à la connaissance de la Commission des Usagers.

Vous avez également la possibilité d'adresser votre réclamation à l'Agence Régionale de Santé Bretagne via le formulaire dématérialisé en ligne ou en l'adressant directement par voie postale (ARS Bretagne Département Qualité, Droit des Usagers 6, Place des Colombes CS 14253 35042 Rennes Cedex).

Les voies de recours

Si vous n'êtes pas satisfait des réponses qui vous ont été apportées, vous disposez de trois voies de recours possibles :

- La demande d'indemnisation amiable, se fait en écrivant au directeur de l'établissement
- La saisie de la Commission de Conciliation et d'Indemnisation des accidents médicaux (CCI)
- Un recours devant le Tribunal Administratif

Les plaintes sont traitées en lien avec la compagnie d'assurance du Centre Hospitalier.

Commission des Usagers (CDU)

La Commission des Usagers a pour mission de veiller au respect des droits des usagers ainsi que de contribuer à l'amélioration de la prise en charge et de la politique d'accueil des usagers et de leurs proches. Pour saisir les membres de la CDU, vous pouvez adresser un courrier au directeur de l'établissement en précisant votre demande ou les contacter directement :

Paimpol : representants.usagers.paimpol@armorsante.bzh

TITULAIRES	SUPLÉANTS
M. Bertrand BARBANCON, Directeur délégué Hôpitaux de proximité de Paimpol et Tréguier	Mme Anne LE ROUX, Directeur-Adjoint Qualité Gestion des risques - Vice-Présidente
Mme Anne-Marie GODIN, Représentante des Usagers - Association VMEH - Présidente	Mme Françoise DISQUAY, Représentante des Usagers - UDAF 22
M. Joël HEUZE, Représentant des Usagers - Association ADMD	Mme Marie-Catherine LE ROUX-MERRET, Représentante des Usagers - Association Ligue contre le Cancer
M. le Docteur Jean-Jacques BODENES, Praticien Hospitalier honoraire, Médiateur Médical	M. le Docteur Karim GHRIBI, Praticien Hospitalier, Médiateur Médical
M. Damien OUDOT, Directeur-Adjoint, Médiateur Non-Médical	Mme Astrid LEBASTARD, Juriste, Médiateur Non-Médical

Représentants des usagers (RU)

Les représentants des usagers ont pour mission de faire le lien entre les usagers, les professionnels de santé et/ou la direction des établissements.

Ils sont les porte-paroles officiels des usagers. Ce sont des bénévoles d'associations agréées, ils sont nommés pour 3 ans par l'Agence Régionale de Santé pour représenter les usagers de l'établissement. En cette qualité, ils siègent au conseil de surveillance ainsi qu'au sein des instances décisionnelles et consultatives des établissements :

CDU : Commission des usagers

CLIN : Comité de Lutte contre les Infections Nosocomiales

CLUD : Comité de Lutte contre la Douleur

CLAN : Comité de Liaison en Alimentation et Nutrition.

Vos devoirs

L'Hôpital est un lieu de soins. Il vous appartient de respecter :

- Autrui (le personnel et les autres usagers),
- La confidentialité,
- La tranquillité des autres patients (volume sonore, communications téléphoniques...),
- L'environnement (matériel, local et mobilier),
- La laïcité.

Pour consulter l'intégralité du règlement intérieur, vous pouvez :

- vous rapprocher du secrétariat de Direction
- flasher ou cliquer sur le QR code suivant :



Pour votre sécurité

Informations Vigipirate

Dans le cadre du dispositif Vigipirate, applicable dans les établissements de santé, il y a lieu d'exercer une vigilance accrue dans l'application des mesures de sécurité à mettre en œuvre dans tous les lieux appelés à recevoir du public, notamment dans les établissements de santé.

En fonction du niveau du plan Vigipirate et sur demande du directeur d'établissement, les agents de sûreté peuvent être amenés à demander aux personnels de présenter leur badge pour vérifier leur identité.

Sécurité incendie

Les règles de sécurité générale (santé sécurité au travail, sécurité incendie, sûreté) ont pour but de limiter les risques, accidentels ou intentionnels, susceptibles de nuire à la permanence et à la qualité des prestations d'accueil et de soins que l'hôpital assure à ses usagers.

L'ensemble de ces règles visent à éviter et pallier les conséquences des accidents dus à des défaillances techniques, à des défaillances humaines ou à des facteurs naturels. Elles visent en outre à garantir le calme et la tranquillité des usagers ainsi que la protection des personnes et des biens contre les risques d'origine intentionnelle.

Ces dernières doivent être en permanence proportionnées aux besoins du Centre Hospitalier en fonction des circonstances locales. L'ensemble de ces règles vise également à protéger les personnels et leur outil de travail ainsi que le patrimoine hospitalier et son environnement.

En tant que responsable de la conduite générale de l'hôpital, le Directeur édicte ces règles en vertu de son pouvoir de police et d'organisation du service, dans le respect des lois, des règlements et des principes généraux du droit. Il veille au strict respect des règles de sécurité du fonctionnement de l'hôpital et coordonne leur mise en œuvre.

Quelle que soit la raison de sa présence au sein de l'hôpital, toute personne y ayant pénétré doit se conformer aux règles de sécurité générale, dans l'intérêt de tous. Elle doit respecter les indications qui lui sont données et, le cas échéant, obéir aux injonctions des personnels habilités.

Propreté

- **À l'intérieur des locaux** : les animaux domestiques ne peuvent être introduits dans l'enceinte et dans les locaux des différents sites du Centre Hospitalier, sauf les chiens guides d'aveugles, qui peuvent accompagner leur maître, lorsque celui-ci vient pour des soins, jusque dans les lieux d'attente.
- **À l'extérieur des locaux** : utiliser les poubelles à disposition.

Respect des personnes

- Veillez à respecter l'ensemble des personnels de l'établissement.
- Le système de vidéo protection en place dans l'établissement pourra être utilisé en cas de dégradation ou d'agression dans le cadre de poursuites civiles et pénales.

Charte de la personne hospitalisée

Toute personne est libre de choisir l'établissement de santé qui la prendra en charge, dans la limite des 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.



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.

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.



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.

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.



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.

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.



La personne hospitalisée est traitée avec égards.

Ses croyances sont respectées. Son intimité est préservée ainsi que sa tranquillité.

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.



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.

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.



GHT500213-V1-Déc 22

En savoir plus



Charte de la laïcité dans les services publics



LA RÉPUBLIQUE EST LAÏQUE

La France est une République indivisible, laïque, démocratique et sociale.

Elle assure l'**égalité devant la loi de tous les citoyens** sans distinction d'origine ou de religion. Elle garantit des droits égaux aux hommes et aux femmes et respecte toutes les croyances.

Nul ne doit être inquiété pour ses opinions, notamment religieuses, pourvu que leur manifestation ne trouble pas l'ordre public établi par la loi.

La liberté de religion ou de conviction ne rencontre que des limites nécessaires au respect du pluralisme religieux, à la protection des droits et libertés d'autrui, aux impératifs de l'ordre public et au maintien de la paix civile.

La République assure la liberté de conscience et garantit le libre exercice des cultes dans les conditions fixées par la loi du 9 décembre 1905.

Pour assurer cette conciliation entre liberté de conscience de chacun et égalité de tous, la laïcité s'impose à l'ensemble des services publics, quel que soit leur mode de gestion.



LES AGENTS DU SERVICE PUBLIC

Toute **discrimination** dans l'accès aux emplois publics et le déroulement de carrière des agents **est interdite**.

Tout agent public a un **devoir de stricte neutralité** dans l'exercice de ses fonctions.

Tout agent du service public incarne les valeurs de ce dernier et est tenu de se montrer **exemplaire** dans l'exercice de ses fonctions. Il doit **traiter également tous les usagers et respecter leur liberté de conscience**.

Le principe de laïcité lui interdit de manifester ses convictions religieuses dans l'exercice de ses fonctions, quelles qu'elles soient. Ne pas respecter cette règle constitue un manquement à ses obligations pouvant donner lieu à l'engagement de poursuites disciplinaires.

La liberté de conscience est garantie aux agents publics. S'ils peuvent bénéficier d'autorisations d'absence pour participer à une fête religieuse, c'est à la condition qu'elles soient compatibles avec les nécessités du fonctionnement normal du service.

Il appartient au chef de service de faire respecter les principes de neutralité et de laïcité par les agents sur lesquels il a autorité.

Les mêmes obligations s'appliquent aux salariés de droit privé lorsqu'ils participent à une mission de service public.

LES USAGERS DU SERVICE PUBLIC

Tous les usagers sont égaux devant le service public. Ils peuvent exprimer leurs convictions religieuses dans les limites du respect de la neutralité du service public et des lois qui le régissent, de son bon fonctionnement et des impératifs d'ordre public, de sécurité, de santé et d'hygiène.

Les usagers doivent s'abstenir de toute forme de prosélytisme.

Le principe de laïcité **interdit à quiconque de se prévaloir de ses croyances religieuses pour s'affranchir des règles communes** régissant les relations entre collectivités publiques et particuliers.

À ce titre, ils ne peuvent récuser un agent public ou d'autres usagers, ni exiger une adaptation du fonctionnement du service public ou d'un équipement public en se fondant sur des considérations religieuses.

Dans les cas les plus graves, des sanctions pénales peuvent être appliquées.

Lorsque la vérification de l'identité est nécessaire, les usagers doivent se conformer aux obligations qui en découlent.

Les usagers accueillis à temps complet dans un service public, notamment au sein d'établissements médico-sociaux, hospitaliers ou pénitentiaires **ont droit au respect de leurs croyances** et d'exercer leur culte, sous réserve des contraintes découlant des nécessités du bon fonctionnement du service.

Charte Romain Jacob

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



Edité le 12/12/2023

En savoir plus



GHT500212-V1-Déc 22

Annexes



Liste des associations et partenaires

Visite des Malades en Etablissements Hospitaliers (VMEH)

Présence : les mardis et vendredis sur le court séjour et les SMR / du lundi au vendredi sur les résidences de l'EHPAD
Contact : Mme GODIN Anne-Marie
Mail : vmehpaimpol@orange.fr
Téléphone : 02.96.55.92.56

Association JALMALV 22 (Jusqu'à la mort accompagner la vie)

Présence : le jeudi après-midi
Contact : Mme GICQUEL Anne
Mail : jalmalv22@orange.fr
Téléphone : 02.96.60.89.59

La Ligue Contre le Cancer

Présence : le mercredi sur rendez-vous
Contact : Mme CALFORT Gaëlle
Mail : apm22@ligue-cancer.net
Téléphone : 02.96.94.78.14

Association Départementale « Culture et Bibliothèque pour Tous »

Présence : les lundis de 16h à 18h
Contact : Mme LE BRETON
Mail : bernardlebreton@live.fr
Téléphone : 02.96.16.19.47

Club Cœur et Santé

Contact : Mme LE GONIDEC Claudine
Mail : contact@coeur-sante-paimpol.org

Ty Mad Pempoull

Contact : Mme BOUE-LE BRAY Marie-Veronique
Mail : tymadpempoull2023@outlook.fr

ASPA (Soins Palliatifs)

Tarifs

En cours d'actualisation

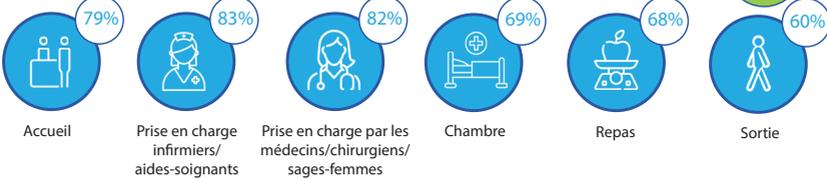
Indicateurs de qualité et sécurité des soins



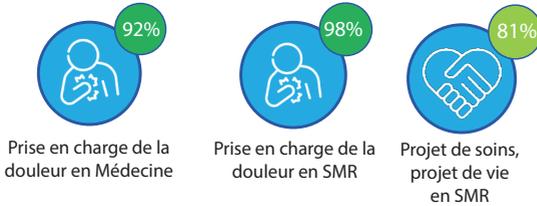
Résultats des Indicateurs de Qualité et de Sécurité des Soins (IQSS) de l'Hôpital de Proximité de Paimpol en 2024

Source : IQSS dossier patient - 2022 - 2023

Satisfaction et expérience des patients en médecine 74%



Prise en charge clinique



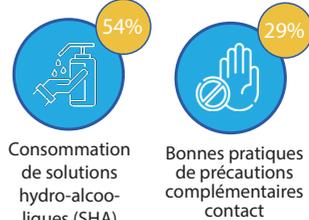
Positionnement par rapport à l'objectif de performance national

- Classe A - Objectif dépassé
- Classe B - Objectif atteint
- Classe C - Objectif non atteint

Coordination des prises en charge



Prévention des infections associées aux soins



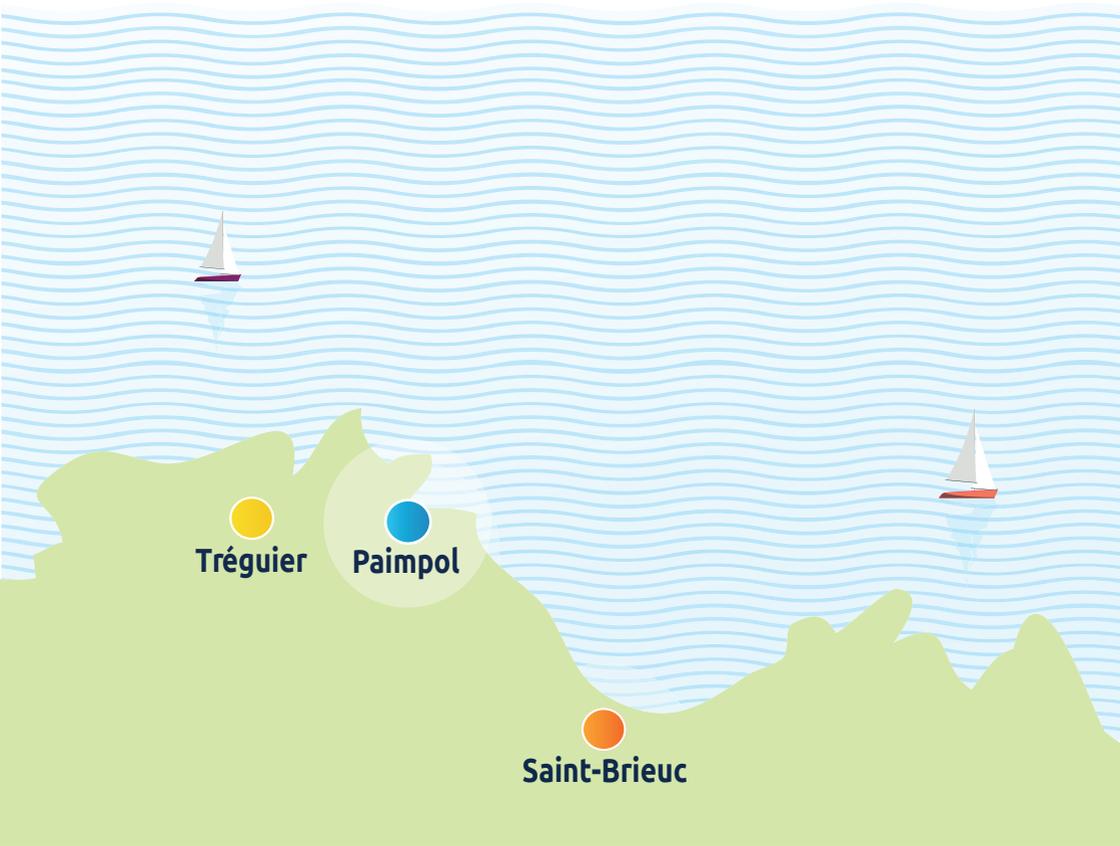
Source : IQSS questionnaire établissement 2023

Pour connaître le niveau de qualité des hôpitaux en un clic, plus d'infos sur

QualiScope

HAS
HAUTE AUTORITÉ DE SANTÉ

17886.2



HÔPITAL DE PROXIMITÉ DE PAIMPOL

36 chemin de Kerpuns 22500 Paimpol

<https://ghtarmor.bzh>

Rejoignez-nous !



HÔPITAUX PUBLICS

EN ARMOR,

ON DONNE

PLUS FORT!



FAITES UN DON

SOUTENEZ NOS PROJETS

WWW.FONDS-LIAMM.BZH

02 96 01 74 44 / FONDS.LIAMM@ARMORSANTE.BZH

