

Livret d'accueil *patient*

Septembre 2025

HÔPITAL DE SAINT-BRIEUC



Bienvenue à l'Hôpital de Saint-Brieuc



Madame, Monsieur,

Votre état de santé vous amène à recourir aux services de l'Hôpital de Saint-Brieuc.

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
L'Hôpital d'hier à aujourd'hui.....	8
Organisation de l'hôpital.....	9
L'année 2023 en chiffres.....	10
Démarche qualité.....	11
Développement durable.....	12

Votre arrivée 13

Plan du site Yves Le Foll.....	14
Plan du site des Capucins.....	15
Votre identité.....	16
Les frais liés à votre séjour.....	16
L'activité libérale.....	17
Demande de chambre particulière.....	18

Votre séjour 19

Le personnel qui vous accompagne.....	20
Votre vie au quotidien.....	21
Les repas.....	21
Télévision.....	21
Téléphone.....	22
Usage du téléphone portable.....	22
Accès internet.....	23
Objets de valeur.....	23
Les visites.....	24
Effets personnels.....	24
Votre courrier.....	25
Service social.....	25
Pourboire.....	26
Associations.....	26
Interprétariat.....	27
Spirituel/religieux.....	27
Boutique/caféteria.....	28
Conciergerie Happytal.....	28
Bibliothèque.....	28
L'enseignement pour les enfants hospitalisés.....	29
Travaux.....	30
L'hébergement de vos proches.....	30

Votre sortie 33

Formalités de sortie.....	34
Questionnaire de sortie.....	35
Vos transports.....	36

Vos droits et devoirs 37

Vos droits.....	38
Droits à l'information, au consentement et au refus de soins ..	38
La personne de confiance.....	39
Les directives anticipées.....	40
Les soins palliatifs.....	41
Prise en charge de la douleur.....	41
Le don d'organes et de tissus.....	41
Droit à la confidentialité et droit à l'image.....	42
Accès au dossier médical.....	43
Mon espace santé.....	44
La protection de vos données personnelles.....	44
À votre écoute.....	47
Plaintes et réclamations.....	47
Commission des Usagers.....	49
Représentants des usagers.....	49
Vos devoirs.....	50
Hôpital sans tabac.....	50
Pour votre sécurité.....	51
Informations Vigipirate.....	51
Sécurité incendie.....	51
Propreté.....	52
Respect des personnes.....	52
Charte de la personne hospitalisée ..	53
Charte de la laïcité.....	55
dans les services publics.....	55
Charte Romain Jacob.....	56
Charte de l'enfant hospitalisé.....	57

Annexes 59

Liste des associations et partenaires	60
Maison des usagers et des associations.....	62
Indicateurs de qualité et sécurité des soins.....	63
Tarifs.....	66

Votre hôpital



Présentation de l'Hôpital

L'hôpital de Saint-Brieuc est aujourd'hui le pôle de référence du territoire de santé n°7 de la région Bretagne.

Il dispose de 1 245 lits et places répartis sur 2 sites : l'Hôpital Yves Le Foll et le Centre Gériatrique des Capucins.



Site Yves le Foll

Situé au sud de la ville de Saint-Brieuc, l'hôpital Yves le Foll compte 609 lits et 100 places (médecine, chirurgie, gynécologie obstétrique, réanimation, néonatalogie, Médecine Physique et Réadaptation), le service des urgences et le SAMU.

Site du centre gériatrique des Capucins

Situé au centre de la ville, le centre gériatrique des Capucins compte 524 lits et 12 places (EHPAD, médecine, soins médicaux et réadaptation).



L'Hôpital de Saint-Brieuc assume les fonctions d'hôpital de proximité pour l'agglomération briochine et dispense des soins spécialisés pour l'ensemble du département (Chirurgie Infantile, Centre Pluridisciplinaire de Diagnostic Prénatal, Centre de fertilité, Maternité de niveau III, Néonatalogie et Réa-néonatale, Réanimation polyvalente, Chirurgie Vasculaire et Thoracique, Médecine Nucléaire, Hémodialyse, Consultations avancées de Néphrologie et d'Oncologie...).

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. L'hôpital de Saint-Brieuc et Lannion-Trestel ont une direction commune depuis octobre 2018.

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 Penthievre et du Poudouvre.



L'Hôpital d'hier à aujourd'hui



La plus ancienne trace des Hôpitaux de Saint-Brieuc est un parchemin, daté de 1433, conservé aux Archives Départementales des Côtes d'Armor. Il concerne un legs fait par Jehan GOURIS à l'Hôpital de Saint-Gilles, qui était situé en centre ville.

L'histoire de l'Hôpital de Saint-Brieuc ressemble à celle de beaucoup de ses homologues (gestion par une congrégation féminine, lettres patentes données par le Roi en 1751, fonctions diverses assurées par l'Etablissement qui fut l'hôpital militaire, chargé de recevoir les vénériens, les aliénés, les indigents...). L'importance de l'Hôpital de Saint-Brieuc, sous la Royauté comme sous l'Empire, vient de ce que la ville de Saint-Brieuc, siège d'une garnison intermédiaire entre Rennes et Brest, devait recevoir des troupes en transit.

L'histoire moderne de l'Hôpital de Saint-Brieuc commence après la 1^{ère} guerre mondiale. Les services médico-techniques (laboratoire, radiologie) sont installés dans les locaux de l'Hôpital de la rue des Capucins. La nécessité de devoir offrir à la population briochine et costarmoricaine un hôpital moderne conduira à l'ouverture de l'Hôpital de La Beauchée en 1979. Dès lors s'ouvre l'ère contemporaine du Centre Hospitalier de Saint-Brieuc caractérisée par la spécialisation des services médicaux et chirurgicaux, le recrutement de médecins spécialistes, l'acquisition d'équipements biomédicaux, le regroupement des services de court séjour à La Beauchée, devenu Hôpital Yves Le Foll, et l'affectation de l'Hôpital de la rue des Capucins, devenu Centre Gériatrique des Capucins, à l'hébergement des personnes âgées.

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, 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 2024 en chiffres...



73 037

Entrées en hospitalisation



86 030

Passages aux urgences



1 245

lits et places



333 691

Appels au SAMU



2 090

Naissances



468

Sorties aériennes



+ de 3 300

Professionnel.le.s au
service de votre santé



95,70%

de patients
originaires du 22

Démarche qualité

L'Hôpital de Saint-Brieuc Paimpol et Tréguier réaffirme son engagement fort dans sa démarche d'amélioration continue de la qualité et 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, l'évaluation externe très positive de l'EHPAD, le label IHAB du Pavillon de la Femme et de l'Enfant, le label NIDCAP de la réanimation néonatale, l'accréditation COFRAC du laboratoire, la certification ISO9001 de l'Institut de Formation des Professionnels de Santé, l'audit de l'Agence de Biomédecine des activités de prélèvements d'organes et de tissus, la certification des comptes et l'agrément hébergeur de données de santé du Ministère de la 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.

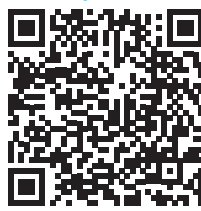


Consultez les Indicateurs nationaux de qualité et de sécurité des soins en flashant ou en cliquant le QR code :

Yves Le Foll



Capucins



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 qui est composée d'un réseau d'ambassadeurs dans tous les secteurs. L'établissement est adhérent à l'association Comité pour le développement durable en santé (C2DS).

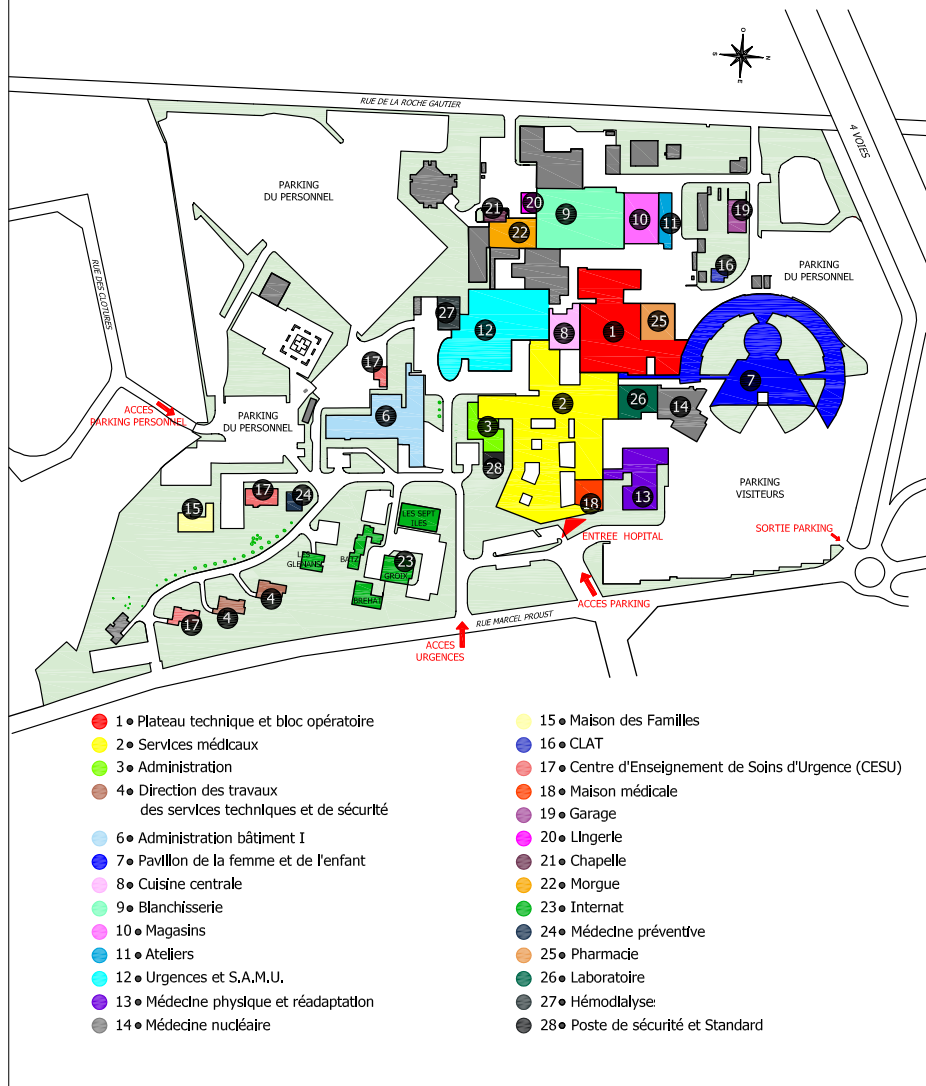


Votre arrivée



Plan du site Yves Le Foll

HÔPITAL YVES LE FOLL



Plan du site des Capucins

CENTRE GERIATRIQUE DES CAPUCINS



- 1 • Résidence de Goëlo
- 2 • Résidence de Daoulas
- 3 • Résidence des Cantous
- 4 • Résidence de Cornouaille
- 5 • Résidence des Embruns
- 6 • Chapelle
- 7 • Associations
- 8 • Animation
- 9 • PASA
- 10 • CAMSP

- 11 • Buanderie/Menuiserie
- 12 • Garage/Atelier
- 13 • Brocéliande
- 14 • Chaufferie
- 15 • Accueil de jour
- 16 • Poste de sécurité
- 17 • Centre de coordination
- 18 • Self
- 19 • Résidence les Alizés

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

Dans le cas d'une hospitalisation :

- Les frais de séjour : calculés sur la base d'un tarif journalier en fonction de la durée d'hospitalisation
- Le forfait journalier qui correspond à votre contribution aux dépenses hôtelières.

Ce tarif est fixé par le Ministère de la Santé. Trouvez en annexes les tarifs et frais de séjour.

Dans le cas d'une consultation externe :

Pour l'ensemble des actes ou consultations réalisés.

- Le ticket modérateur :

Le ticket modérateur applicable est de 80% pour les séjours. Il peut être exonéré lorsqu'un acte chirurgical supérieur à 120€ est effectué et pour tous les séjours supérieurs à 30 jours. Dans ce cas, la participation de l'assuré est un montant de 24€.

Dans tous les cas, il restera à votre charge ou à celle de votre assurance complémentaire le forfait journalier et la participation forfaitaire de 20€ et le forfait journalier en cas d'hospitalisation.

En cas de difficultés concernant la prise en charge de votre séjour, vous pouvez contacter le service du Bureau des mouvements et le service social.

- Le régime particulier :

Lors de votre séjour, sauf le cas où vous bénéficiez d'une chambre individuelle pour raison de santé, il vous sera proposé la facturation d'un supplément chambre individuelle. Celui-ci sera facturé à votre assurance complémentaire après accord de prise en charge.

L'activité libérale

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.

Demande de chambre particulière

Vous pouvez faire une demande de chambre individuelle via le lien suivant ou en flashant le QR code ci-dessous : <https://www.chambre-individuelle.com/ch-de-saint-brieuc/formulaire-amont?iframe=true>



Happytal propose la réservation de chambres individuelles.

Contact : 02 57 18 08 50

La prestation de demande de chambre individuelle est confiée à la société Happytal qui agit pour le compte de l'hôpital.

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 bientraitance. 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

- Petit-déjeuner entre 7h et 7h30,
- Déjeuner vers 12h,
- Dîner à partir de 18h30.



Le service restauration du Centre Hospitalier de Saint-Brieuc produit vos repas. Notre effort est permanent pour que vos repas soient de qualité et adaptés à votre état de santé.

Un choix de menus et de plats à la carte vous est proposé. Un suivi nutritionnel personnalisé est mis en place par les diététiciennes à travers une alimentation adaptée à votre pathologie. 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

Des postes de télévision sont présents dans toutes les chambres. Le Service Télévision est confié à un prestataire extérieur.



Vous pouvez vous adresser à la cafétéria Relais H :

- de 8h à 18h du lundi au vendredi
- de 12h à 18h les dimanches et jours fériés



Pour préserver le repos de vos voisins, il convient d'utiliser avec un son modéré les appareils de radio et de télévision et d'éviter les conversations trop bruyantes.

Si vous ne pouvez pas vous déplacer, contactez-la au poste téléphonique 67303 pour vos abonnements télévision et/ou accès internet pendant les heures d'ouverture.

Pour les chambres à plusieurs lits, l'usage des écouteurs est obligatoire, une contribution financière vous sera demandée (ils restent votre propriété).

Téléphone

Le Service de Téléphonie est confié à un prestataire extérieur qui gère également les télévisions. Vous pourrez enregistrer vos démarches auprès de l'hôtesse présente au niveau de la boutique cafétéria du niveau 0 du bâtiment principal du site Yves Le Foll.



L'hôtesse est présente :

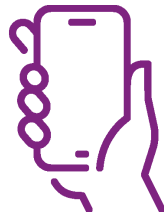
- De 8h à 18h du lundi au vendredi,
- De 11h à 18h les dimanches et jours fériés.

Si vous ne pouvez pas vous déplacer, contactez-la au poste téléphonique 67303 pendant les heures d'ouverture.

L'accès au service de téléphonie est également possible via un portail interactif accessible sur le téléviseur ou la tablette numérique.

Usage du téléphone portable

L'utilisation des téléphones portables est interdite au niveau des salles d'opération, des secteurs de réanimation, de soins intensifs et d'hémodialyse.



En dehors des secteurs ci-dessus, 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,

Nous vous rappelons que la prise de photos et ou de vidéos est strictement réglementée et peut faire l'objet de poursuite dans le cas d'un usage non conforme.

Accès internet

L'abonnement télévision permet d'offrir l'accès à internet à l'aide d'outils informatiques appartenant au patient.



Objets de valeur

Le Centre Hospitalier n'est pas responsable de la disparition éventuelle des sommes d'argent, bijoux et objets de valeur ou personnels qui ne lui ont pas été confiés de manière officielle. Vous serez informé(e), lors de votre arrivée dans le service des modalités de dépôt des objets et des valeurs.

Si vous n'avez pas la possibilité de remettre ces valeurs à un membre de votre famille, nous vous recommandons fortement de faire appel au Cadre de santé du service qui remettra ce dépôt à la Trésorerie Principale de l'établissement. Un récépissé vous sera délivré.

Après votre hospitalisation, vous pourrez retirer ces objets ou valeurs, à la Trésorerie, du lundi au jeudi de 8h45 à 12h et de 13h30 à 16h, et le vendredi de 8h45 à 12h. La restitution s'effectue sur présentation d'une pièce d'identité et du récépissé qui vous aura été remis.

Nous vous recommandons vivement de ne pas laisser de l'argent ou des objets de valeur dans votre chambre en votre absence.

Effets personnels

L'hôpital ne fournit pas le nécessaire pour les soins d'hygiène corporelle, ni les pyjamas et chemises de nuit.

Nous vous demandons d'apporter :

- Votre nécessaire de toilette : shampoing, gel douche, savon, brosse à dents, dentifrice, boîte et produit à dentiers, peigne, brosse à cheveux, rasoir, mousse à raser... (il vous est possible d'acheter un nécessaire de toilette à la boutique située dans le hall principal de l'hôpital Yves Le Foll),
- Votre linge personnel, pyjama ou chemise de nuit, robe de chambre, pantoufles, sous-vêtement. L'entretien de votre linge personnel doit être assuré par votre famille ou vos proches.

Les visites



Vos parents et amis sont les bienvenus. Les visites sont, en général, autorisées de 13h à 20h. Des dérogations peuvent être accordées après accord du médecin responsable du service et du Cadre de santé. Si une présence se justifie, plus particulièrement dans les services accueillant des enfants, des possibilités d'hébergement peuvent être offertes à l'un des parents.

Indiquez à vos parents et amis :

- De vous rendre visite aux heures autorisées,
- D'éviter les visites en groupe qui vous fatiguent et retardent votre rétablissement,
- Qu'il est interdit de fumer dans l'établissement, conformément à la réglementation en vigueur,
- Que, dans certains services, la présence des fleurs est à proscrire, en raison des risques d'infection,
- Que les enfants risquent d'être affectés par certains aspects de la vie de l'hôpital,
- Qu'ils doivent respecter le règlement interne de l'établissement.



Votre courrier

Votre courrier vous sera distribué chaque jour. Si des mandats, des lettres recommandées ou des colis (contre signature) vous sont adressés, le Vaguemestre de l'établissement viendra vous les délivrer. Pour expédier votre courrier et éventuellement un mandat, adressez-vous au Cadre de santé du service.

Les vaguemestres de l'établissement ne sont pas assermentés par la Direction de la Poste pour réaliser des procurations postales.

Pour éviter toute confusion, demandez à vos correspondants de libeller l'adresse comme suit :

M. X Service de
Centre Hospitalier 22027 SAINT BRIEUC cedex 1

Service social

Le service social de l'établissement est à destination des personnes hospitalisées et de leur entourage.



Les assistantes sociales hospitalières ont pour mission de vous informer et de vous accompagner dans vos démarches : aide au retour à domicile, accès aux droits (couverture sociale, ressources, logement...) : une plaquette d'information est à votre disposition dans chaque service. Vous y trouverez les coordonnées de l'assistante sociale que vous pouvez contacter soit directement, soit par l'intermédiaire du cadre de santé du service.

Par ailleurs, une Permanence d'Accès aux Soins de Santé, localisée au Centre Hospitalier, a pour mission de faciliter l'accès aux soins des personnes en situation de précarité (loi de lutte contre les exclusions de 1998).

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 dans la maison des usagers située dans la hall principal.



Les bénévoles donnent de leur temps pour accompagner, distraire, écouter et conseiller les patients adultes et enfants 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).



Si vous le souhaitez, vous pouvez joindre, via le standard de l'hôpital, le référent de la religion de votre choix. Une salle de recueillement multi-culturelle est implantée sur le site Yves Le Foll. Elle permet un temps de silence, ou de repos, ou de prière, quelle que soit votre religion. Elle se situe dans le bâtiment central, au rez-de chaussée, à proximité immédiate des ascenseurs B. Vous pouvez les joindre 24h/24, 7j/7 par l'intermédiaire du standard (9 en interne ou 02.96.01.71.23) ou en vous adressant au personnel soignant du service.

Boutique/caféteria



Une boutique est accessible (fleurs, journaux, timbres, articles d'hygiène, épicerie, télécartes, snack, café...).

Elle est ouverte du lundi au vendredi de 8h à 18h, le samedi et les dimanches et jours fériés de 11h à 18h (tél. 02.96.78.55.57).

Chaque matin, vous pourrez recevoir le quotidien de votre choix. Il vous suffira d'en faire la demande auprès du Cadre de santé du service.

La boutique dispose également d'un distributeur de sandwichs et de boissons.

Conciergerie Happytal



Le service de conciergerie Happytal situé dans le hall principal propose un catalogue regroupant des articles alimentaires (chocolats, déjeuners, gâteaux pour le petit-déjeuner), de divertissement (lecture, musique, jeux de société) ou encore de mode. Ces services s'adressent à tous les âges, des enfants en pédiatrie aux personnes âgées en gériatrie. Les commandes sont directement livrées en chambre.

Bibliothèque



Une bibliothèque est à votre disposition les lundis, mardis, mercredis, jeudis de 14h à 16h et les vendredis de 12h à 16h. Le prêt des ouvrages est gratuit. Une bibliothécaire passe chaque semaine dans les services d'hospitalisation de l'Hôpital Yves Le Foll pour proposer un choix de livres papier et de livres audio aux patients qui ne peuvent se déplacer. En appelant le 60036 aux horaires d'ouverture de la bibliothèque, des ouvrages pourront également vous être livrés sur demande.

L'enseignement pour les enfants hospitalisés



Les enfants et adolescents hospitalisés en Chirurgie Pédiatrique et en Pédiatrie peuvent bénéficier d'une scolarisation adaptée : un professeur des écoles spécialisé, mis à disposition par l'Éducation Nationale, y assure ses fonctions le lundi, mardi, jeudi et vendredi de 9h30 à 12h15 et de 13h45 à 17h. Il prend en charge, dans la salle de classe ou à leur chevet s'ils ne peuvent se déplacer, les enfants de la Grande Section de maternelle jusqu'à la classe de 5^{ème}.

Il coordonne le suivi scolaire des adolescents, de la classe de 4^{ème} à la terminale (ou autres sections professionnelles ou techniques), en contactant des professeurs qui se déplacent à l'hôpital, lorsque la durée d'hospitalisation est de deux semaines minimum. Il organise, si besoin, l'assistance pédagogique à domicile lorsque l'enfant ou l'adolescent ne peut retourner dans son établissement scolaire avant deux semaines, une fois sorti de l'hôpital.

Travaux

Le Centre Hospitalier de Saint-Brieuc évolue en permanence afin de s'adapter aux évolutions de la médecine et des nouvelles technologies pour répondre au mieux aux besoins de la population.



Les travaux de modernisation peuvent occasionner des nuisances diverses, principalement sonores, pouvant troubler votre repos. Nous vous prions de bien vouloir accepter nos excuses pour les désagréments éventuels liés à ces travaux.

L'hébergement de vos proches



L'un de vos proches peut être autorisé à passer la nuit près de vous en fonction des possibilités d'accueil. L'autorisation est à demander au médecin du service. Les frais de séjour et repas ne sont pas pris en charge par l'assurance maladie, mais certaines mutuelles peuvent les prendre en charge.

Maison des familles

La Maison des Familles, lieu d'accueil pour les patients et les familles de patients hospitalisés sur l'agglomération de Saint-Brieuc, est située dans l'enceinte de l'hôpital Yves Le Foll. Elle est gérée par une association.

Une équipe, exclusivement composée de bénévoles, met à disposition douze chambres équipées chacune d'un cabinet de toilette avec douche et WC, dont une réservée à l'accueil d'une personne à mobilité

réduite. Une cuisine avec réfrigérateur et congélateur, une lingerie avec lave-linge et sèche-linge, un espace lecture, un coin télévision et une terrasse ombragée sont à la disposition des résidents.

Les bénévoles assurent l'accueil 7j/7j du lundi au vendredi de 8h30 à 21h30, de 9h à 12h et de 19h à 21h30 les samedis, de 19h à 21h30 les dimanches et jours fériés.

Tél. : 02.96.78.20.20 | Courriel : maisondesfamilles22@orange.fr

Une permanence téléphonique est assurée, 7 jours sur 7, de 21h30 à Minuit.

Conditions d'admission et de facturation

- Avoir un proche hospitalisé dans un établissement de santé de l'agglomération briochine,
- Ou être un patient dont la prise en charge est programmée. Dans ce cas, un hébergement peut être proposé la veille de l'admission ou la nuit qui suit la sortie.

La réservation se fait par courrier, courriel, téléphone ou directement à l'accueil de la Maison des Familles. Confirmer la réservation 48 h à l'avance. Le tarif nuitée fixé, chaque année, par la Caisse Nationale d'Assurance Maladie est en fonction des revenus.



EN SAVOIR PLUS

Votre sortie



Formalités de sortie

La préparation de la sortie représente une étape clé de votre séjour.

Afin de garantir un accueil et une prise en charge de qualité aux patients à admettre le plus tôt possible en service spécialisé, les sorties des unités de soins seront prioritairement organisées dès le matin.

1. En cas d'hospitalisation programmée :

Lors de la consultation, vous serez informé d'une durée prévisionnelle de séjour qui sera notée sur votre dossier.

2. En cas d'hospitalisation non programmée :

Dans les 48 heures après l'admission dans le service, un praticien hospitalier déterminera la durée prévisionnelle ou probable de votre séjour.

La date prévisionnelle de sortie sera réévaluée par le praticien hospitalier au fur et à mesure de votre séjour et vous sera communiquée en vue de l'organisation de votre sortie.

La veille de votre sortie, un rappel vous sera formulé ainsi qu'à votre entourage ou votre famille.

3. Pour les hospitalisations donnant lieu à des Soins Médicaux et Réadaptation (SMR) en service spécialisé :

- L'orientation d'un patient dans une structure de SMR et son admission doivent répondre à un objectif thérapeutique déterminé et régulièrement réévalué.
- Toute admission en service de SMR est précédée d'une évaluation des besoins médicaux permettant de valider ou non l'adéquation de l'orientation à la fois par le médecin prescripteur et par le médecin du service de SMR.

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.

Questionnaire de sortie

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.

À titre d'exemple, voici quelques actions qui ont été réalisées suite aux informations transmises par les patients via le questionnaire de sortie :

- L'amélioration des documents d'information remis,
- L'accélération des programmes de renouvellement et de rénovation (literies et fenêtres),
- L'amélioration de la signalétique,
- L'aménagement du parking visiteur...

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 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 de l'ensemble des traitements possibles 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

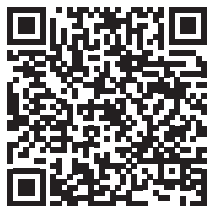
Les directives anticipées constituent un document écrit qui doit être daté et signé. Elles doivent comporter votre prénom, nom ainsi que votre date et lieu de naissance.

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
- Auprès de vous
- En les confiant à votre personne de confiance ou, à défaut, à un membre de votre famille ou à un proche
- En les conservant sur « Mon Espace Santé ».

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 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.

Les données administratives

L'hôpital de Saint-Brieuc a confié, à la société Happytal, la gestion des pré-admissions en ligne et des demandes de chambre individuelle. Dans ce cadre, les données administratives font l'objet d'un traitement informatique sécurisé.

La société Happytal, est amenée à réaliser certains de ces traitements pour le compte de l'hôpital, suivant les instructions de ce dernier, et en exécution d'un accord écrit précisant les engagements, notamment en termes de confidentialité et de sécurité des données traitées, conformément aux exigences de la réglementation applicable et notamment du Règlement européen Général sur la Protection des Données (RGPD).

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 à l'adresse suivante :

- 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, en l'adressant directement par voie postale (ARS Bretagne Département Qualité, Droit des Usagers 6, Place des Colombes CS 14253 35042 Rennes Cedex) ou en cliquant sur le lien suivant : <https://demat.social.gouv.fr/commencer/formulaire-de-reclamation-ars>

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.

Le médiateur de la consommation

En cas de litige de consommation concernant la prestation de demande de chambre individuelle confiée à la société Happytal, qui agit pour le compte de l'hôpital, qui n'aurait pu être réglé dans le cadre d'une réclamation préalable écrite auprès de la Direction, vous pouvez faire appel gratuitement au médiateur de la consommation. Cette démarche doit s'effectuer dans un délai d'un an à compter de la réclamation écrite adressée à la Direction.

Contact :

La saisie du médiateur de la consommation devra s'effectuer :

- soit en complétant le formulaire prévu à cet effet sur le site internet de l'AMECONSO (l'Association des Médiateurs Européens)
www.mediationconso-ame.com
- soit par courrier adressé à :
AMECONSO, 11 place Dauphine, 75001 PARIS

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 :

Saint-Brieuc : representants.usagers.stbrieuc@armorsante.bzh ou **06.85.06.24.12**

TITULAIRES	SUPPLÉANTS
Mme Ariane BENARD, Directeur	Mme Anne LE ROUX, Directeur-Adjoint Vice-Présidente
M. Gilles LUCAS, Membre du Conseil de Surveillance - Association Française des Diabétiques 22 - Président	Mme Anne GICQUEL, Représentante des Usagers - JALMALV 22
Mme Béatrice HAMON, Membre du Conseil de Surveillance - Association Transhépate	Mme Pierrette COGUENANFF, Représentant des Usagers - ADAPEI Nouelles Côtes d'Armor
Mme le Docteur Lauren DAVIET, Praticien Hospitalier, Médiateur Médical	Mme le Docteur Françoise GUIHUR, 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 ci-dessous :



Hôpital sans tabac

Depuis le 1^{er} novembre 2022, le site Yves le Foll est un lieu de santé sans tabac. Le tabac reste la première cause de mortalité en France. Une enquête menée auprès de 100 usagers de l'hôpital et de 300 professionnels montre que 94 % des patients/visiteurs et 87 % des professionnels sont favorables à l'interdiction de fumer à l'hôpital.

Il est interdit de fumer sur le site Yves Le Foll à l'exception des espaces prévus à cet effet. Un accompagnement des fumeurs est mis en place pour les patients.



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.

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 monter 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



Charte de l'enfant hospitalisé

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

1

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.

2

3

On encouragera les parents à rester auprès de leur enfant et on leur offrira pour cela toutes les facilités matérielles. 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.

Les enfants doivent être réunis par groupes d'âge pour bénéficier de jeux, loisirs, activités éducatives, adaptés à leur âge, en toute sécurité. Leurs visiteurs doivent être acceptés sans limite d'âge..

6

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 données à chaque enfant.

L'intimité de chaque enfant doit être respectée. Il doit être traité avec tact et compréhension en toute circonstance.

10

Annexes



Liste des associations et partenaires

AF3M (Association Française des malades de myélome multiple)
www.af3m@org
 Contact : bernardetaf3m.isoir@bbox.fr

AL-ANON
 Contact : saintbrieuc.alanon@gmail.com

Amicale du nid
 Contact : bretagne@adn-asso.org

Association loisir des capucins
 Contact : loisirs.capucins@gmail.com

Association des Diabétiques des Côtes d'Armor
www.afd22.federationdesdiabetiques.org
 Contact : assodiabetique.afd22@orange.fr

ASHB (Association des Stomisés de Haute Bretagne)
www.stomies-bretagne.ashb.fr
 Contact : stomieashb@gmail.com

Bébés En Avance
www.facebook.com/bebesenavance
 Contact : bebesenavance@free.fr

Belle et bien (prendre soin de soi est une thérapie) / www.bellebien.fr

Capitaine des étoiles perdues / Contact : capitainedesetoilesperdues@gmail.com

Club « cœur et santé »
www.ccsstbrieuc.fr
 Contact : michel.daniel40@sfr.fr

Culture et Bibliothèque pour tous
www.uncbpt.fr
 Contact : francoisemassias@hotmail.fr

DID'J (Association des Jeunes Diabétiques des Côtes d'Armor)
www.adj-diabete.fr
 Contact : assojeunesdiabetiques22@gmail.com

ELLYE (Ensemble Leucémie Lymphomes Espoir) www.ellye.fr
 Contact : bretagne@ellye.fr

ENIPSE (Équipe Nationale d'Intervention en Prévention et Santé) <https://www.enipse.fr/>
 Contact : bretagne@enipse.fr

France ADOT 22 (Association pour le don d'organes et de tissus humains)
www.france.franceadot22@wanadoo.fr

France Parkinson
 Contact : comite22@franceparkinson.fr

France Rein www.francerein22.fr
 Contact : francerein22@gmail.com

JALMALV 22 (Jusqu'à la mort accompagner la vie) www.jalmalv-federation.fr
 Contact : jalmalv22@orange.fr

Jonathan Pierre et Vacances
www.anjpv.org
 Contact : jpv22jpv22@gmail.com

La Bande Son

Contact : associationlabandeson@gmail.com

Les Amis de la Santé

Contact : gerard.benoit22@orange.fr

Les Blouses Roses

www.lesblousesroses@gmail.com
Contact : armorblousesroses@gmail.com

Les p'tits doudous briochins

www.lesptitsdoudousbriochins.org
Contact : lesptitsdoudousbriochins@gmail.com

Les ReBelles www.les-rebelles-store.fr

Leucémie Espoir 22

www.leucemie-espoir.org
Contact : mlopin@sfr.fr

Ligue contre le Cancer Comité 22

www.ligue-cancer.net/cd22
Contact : cd22@ligue-cancer.net

Maison des familles

Contact : maisondesfamilles22@orange.fr

Nos étincelles www.facebook.com/NosEtincelles/

Petit cœur de beurre (pour les personnes nées avec une malformation cardiaque)

www.petitcoeurdebeurre.fr
Contact : angelique.s@petitcoeurdebeurre.fr

Petits cadeaux bonheur

Contact : petiscadeauxbonheur@gmail.com

Rêves de clown

www.revesdeclown.org
contact : contact@revesdeclow.org

SAB22 (Solidarité Anorexie Boulimie)

www.sab22.fr/contact/

SEP EN MARCHÉ

Contact : sepenmarche@gmail.com

Souvenance Photographie France

www.souvenance.fr
Contact : contact@souvenance.fr

Symbiose

Contact : assosymbiose22@gmail.com

Transhépate Transhepate-ouest.org

Contact : transhepate.bretagne.ouest@gmail.com

UDAF

Contact : politiquefamiliale.udaf22@wanadoo.fr

Vivre Comme Avant

www.vivrecommeavant.fr
Contact : danyjeg@wanadoo.fr

VMEH22 (Association Départementale des Visiteurs de Malades dans les Etablissements Hospitaliers) www.vmeh-national.com

Contact : vmeh.22@orange.fr

Maison des usagers et des associations



Grâce à la mobilisation des représentants des usagers et des associations partenaires de l'hôpital, une maison des usagers et des associations est ouverte depuis avril 2022.

Située à gauche en entrant dans le bâtiment principal, elle est un lieu dédié à tous les usagers (patients, familles, accompagnants) et aux professionnels hospitaliers.

Elle fonctionne sur la base de permanences assurées par les associations partenaires de l'hôpital (matin de 10h à 12h et après-midi de 14h à 17h). Le planning des permanences est disponible sur le site internet de l'hôpital.

Les missions de la maison des usagers sont :

- l'accueil et l'écoute lors des permanences des associations et des partenaires
- permettre aux usagers de formuler les questions qu'ils se posent et d'exprimer la parole individuelle et collective
- faire connaître l'offre associative à l'intérieur et à l'extérieur de l'établissement
- donner accès à des ressources documentaires pour s'informer sur les problématiques de santé
- s'informer sur les droits des usagers
- permettre de trouver un soutien et une entraide afin d'échanger avec des personnes qui partagent leur expérience de la maladie, de créer du lien social, de disposer de conseils des pairs...
- orienter vers des dispositifs d'accompagnement et d'entraide.

RÉSULTATS DES INDICATEURS DE QUALITÉ ET DE SÉCURITÉ DES SOINS - 2024

PRISE EN CHARGE CLINIQUE

Médecine, chirurgie, obstétrique (MCO)



Chirurgie ambulatoire (CA)

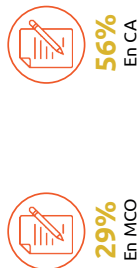


Positionnement par rapport à l'objectif de performance national :

- Résultat similaire ou potentiellement meilleur que prévu
- Classe A - objectif dépassé
- Classe B - objectif atteint
- Classe C - objectif non atteint

Coordination des prises en charge

Qualité de la lettre de liaison à la sortie



Prévention des infections associées aux soins



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

Qualiscope

RÉSULTATS DES INDICATEURS DE QUALITÉ ET DE SÉCURITÉ DES SOINS - SMR GÉRIATRIQUE - 2024

Prise en charge clinique



98%

Prise en charge
de la douleur



89%

Projet de soins,
projet de vie

Coordination des prises en charge



85%

Qualité de la
lettre de liaison
à la sortie

Positionnement par rapport à l'objectif de performance national



Classe A - objectif dépassé



Classe B - objectif atteint



Classe C - objectif non atteint

Prévention des infections associées aux soins



65%

Consommation
de solutions
hydro-alcooliques (SHA)



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

QualiScope

RÉSULTATS DES INDICATEURS DE QUALITÉ ET DE SÉCURITÉ DES SOINS 2024 (e-Satis)

SATISFACTION ET EXPÉRIENCE DES PATIENTS

Médecine, chirurgie, obstétrique (MCO)

75% Appréciation globale des patients



78%
Accueil



82%
Prise en charge par
les infirmiers/
aides-soignants



82%
Prise en charge
par les médecins/
chirurgiens/
sages-femmes



71%
Chambre



60%
Repas



65%
Sortie

Chirurgie ambulatoire (CA)

82% Appréciation globale des patients



85%
Avant
l'hospitalisation



86%
Accueil le jour de
l'hospitalisation



88%
Prise en charge



81%
Chambre et
repas/collation



74%
Sortie et retour
à domicile

Positionnement par rapport à
l'objectif de performance national



Classe A - objectif dépassé



Classe B - objectif atteint



Classe C - objectif non atteint



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

QualiScope

LE CENTRE HOSPITALIER DE SAINT-BRIEUC VOUS INFORME : DES TARIFS et PRIX DE JOURÉES à compter du 1 ^{er} janvier 2024		TARIF POUR UNE JOURNEE	MONTANT RESTANT A VOTRE CHARGE (OU A VOTRE ASSURANCE)
FORFAIT JOURNALIER à compter du 1 ^{er} janvier 2018		20,00 €	20%
MEDECINE - SPECIALITES MEDICALES ET HOPITAL DE SEMAINE			
Cardiologie, Dermatologie, Endocrinologie, Hépato-Gastro-Entérologie, Hématologie, Médecine Interne, Néphrologie, Neurologie, Pédiatrie, Pneumologie, Rhumatologie, UMPA, Urgences, UHCD		889,50 €	177,90 €
GYNECOLOGIE OBSTETRIQUE			
Hospitalisation complète		1002,39 €	200,48 €
Hôpital de jour		959,68 €	191,94 €
NOUVEAU-NES HOSPITALISATION COMPLETE		787,19 €	157,44 €
MEDECINE GERIATRIQUE – ADDICTOLOGIE		870,74 €	174,15 €
CHIRURGIE et ANESTHESIE AMBULATOIRES		1022,62 €	204,52 €
CHIRURGIE et SPECIALITES CHIRURGICALES			
Digestive, Oto-rhino-laryngologique, Stomatologique, Ophthalmologique, Orthopédique, Pédiatrique, Traumatologique, Thoracique et vasculaire, Chirurgie Hôpital de Semaine		1193,29 €	238,66 €
SOINS COUTEUX		1478,05 €	295,61 €
Soins Intensifs Cardiologie, Soins Intensifs Neuro-Vasculaires, Surveillance Continue			
SOINS TRES COUTEUX – REANIMATION		2142,31 €	428,46 €
Réanimation Néonatale, Réanimation Polyvalente			
HOPITAL DE JOUR : Gastro-Entérologie, Hématologie, Hépato-Alcoologie, Médecine Interne, Néphrologie, Neurologie, Pédiatrie, Rhumatologie, Dermatologie, Cardiologie, Algologie		839,49 €	167,90 €
CHIMIOThERAPIE Orco Hémato Pneumo Hôpital de jour		918,99 €	183,80 €
HEMODIALYSE		897,21 €	179,44 €
SSR SPECIALISES HOSPITALISATION COMPLETE		399,29 €	79,86 €
SSR SPECIALISES HOSPITALISATION DE JOUR :			
- Neurologie		488,78 €	93,76 €
- Locomoteur		386,88 €	77,38 €
- Respiratoire		349,93 €	69,99 €
Supplément chambre individuelle			
hospitalisation complète MCO		Gamme 1	Gamme 2
hospitalisation complète SSR		45 €	60 €
hospitalisation de jour		45 €	60 €
		25 €	40 €



HÔPITAL DE SAINT-BRIEUC

10 rue Marcel Proust 22000 Saint-Brieuc

<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

