

Bienvenue



Bienvenue au Centre Hospitalier de Guingamp



Madame, Monsieur,

Votre état de santé vous amène à recourir aux services du Centre Hospitalier de Guingamp.

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 hôpital4

Démarche qualité4

Développement durable.....5

Votre séjour6

Votre identité6

Les frais liés à votre séjour6

Les services proposés pour le
paiement du reste à charge.....7

L'activité libérale.....8

La chambre particulière.....8

Le personnel qui vous accompagne ..8

Votre vie au quotidien9

Les repas.....9

Vos médicaments9

Téléphone.....12

Télévision.....12

Usage du téléphone portable.....13

Droit à l'image13

Dépôts de valeur13

Effets personnels14

Les visites14

Associations.....14

Les fleurs14

Service social15

Pourboire.....15

Interprétariat.....15

Le service diététique16

Spirituel/religieux.....16

Boutique/caféteria16

Hôpital sans tabac17

Travaux17

Les transports sanitaires durant
votre séjour17

Formalités de sortie.....19

Votre sortie19

Questionnaire de sortie.....20

Le saviez-vous ?21

Vos droits et devoirs22

Vos droits.....22

Droits à l'information, au
consentement et au refus de soins 22

La personne de confiance.....23

Les directives anticipées.....24

Prise en charge de la douleur25

Le don d'organes et de tissus25

Informations patient Laboratoire .25

Les soins palliatifs25

Droit à la confidentialité et droit
à l'image26

Accès au dossier médical.....27

Mon espace santé28

La protection de vos données
personnelles28

À votre écoute31

Plaintes et réclamations31

Commission des Usagers (CDU) ...32

Représentants des usagers (RU) ...33

Vos devoirs33

Pour votre sécurité33

Informations Vigipirate.....33

Propreté34

Respect des personnes.....34

Conduite à tenir en cas d'incendie34

Annexes36

Liste des associations et partenaires36

Votre hôpital



Le Centre Hospitalier de Guingamp dispose de 592 lits et places répartis sur 2 sites : le site «principal» et le site de la Petite Montagne.

Le Centre Hospitalier de Guingamp assure les soins de proximité de l'agglomération avec une offre en médecine, en chirurgie et en soins médicaux et de réadaptation (SMR).

L'établissement gère également un EHPAD composé de trois résidences (Ti Nevez, les Hortensias, la Petite Montagne), un centre de santé et un IFAS.



Démarche qualité

Le Centre Hospitalier de Guingamp 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 QR code ci-contre :



Développement durable



Le Développement Durable fait partie du projet d'établissement. Sa politique écoresponsable vise plusieurs axes de travail :

- **Suivre les émissions CO2 du Centre Hospitalier** en réalisant un nouveau bilan des Gaz à Effet de Serre (émissions directes et indirectes)
- **Intégrer le développement durable dans le projet immobilier** en s'engageant dans une démarche de certification ou labellisation
- **Poursuivre les actions engagées dans les domaines :**
 - **de l'alimentation** avec le projet «Alimentation saine et durable dans l'assiette des patients et résidents du CH de Guingamp»
 - **de la réduction et la valorisation des déchets**
 - **de la réduction des consommations d'énergie** : mise en place d'un Contrat de Performance Énergétique - intégrer le réseau de chaleur urbain biomasse
 - **de la santé environnementale**
- **Développer la mobilité durable** avec l'engagement dans la démarche «Mobili'PRO», concernant la flotte des véhicules de l'établissement soutenue par l'ADEME
- Mettre en place des **actions de sobriété numérique**
- **Renforcer les actions en terme d'achats durables et d'économie circulaire**
- Mettre en place avec les équipes soignantes et médicales des actions autour de **l'éco-conception des soins**
- Mettre en place des actions d'**amélioration de la qualité de vie et des conditions de travail**
- **Former, sensibiliser et communiquer sur le thème du développement durable.**

Pour en savoir plus sur la démarche développement durable, cliquez sur le QR code ci-contre :



Votre séjour



Lors de votre venue, passez par le Bureau des entrées situé dans le hall d'accueil du bâtiment principal (voir le plan au dos du livret) pour remplir les démarches administratives.

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

Les frais d'hospitalisation sont calculés sur la base d'un tarif journalier et en fonction de la durée de votre hospitalisation. Le forfait journalier correspond à votre contribution aux dépenses hôtelieres. Son tarif est fixé par arrêté Ministériel. [Cliquez ici pour y accéder](#) ou cliquez sur le QR code ci-contre.



Pour connaître les montants de la participation forfaitaire, cliquez sur le QR code ci-contre.

Les frais d'hospitalisation sont pris en charge par votre régime de sécurité sociale, votre assurance ou mutuelle complémentaire en fonction de vos droits. Si vous rencontrez des difficultés concernant la prise en charge de votre séjour, vous pouvez demander à rencontrer une assistante sociale.

La réalisation de vos démarches permet d'anticiper les formalités à accomplir auprès des organismes de prise en charge. Il peut vous être proposé la réalisation d'actes dans le cadre de l'activité libérale d'un praticien hospitalier.

Les services proposés pour le paiement du reste à charge

Remboursement des Organismes Complémentaires (ROC)

Le Centre Hospitalier de Guingamp participe au projet **ROC (Remboursements des Organismes Complémentaires)**. Le dispositif permet de dématérialiser les échanges entre notre établissement et votre complémentaire santé.

Donner votre attestation de tiers payant au bureau des admissions entraîne automatiquement votre consentement du traitement des données personnelles dans le cadre du dispositif ROC. En cas de refus, le tiers payant sur la part complémentaire ne pourra être mis en place.



PayFip

Accessible 24h/24 et 7j/7, vous pouvez payer vos factures grâce à une transaction sécurisée par carte bancaire via le site du Trésor Public.

Rendez-vous sur www.payfip.gouv.fr et suivez les instructions.



Kiwee.care

L'outil Teeméo permet au Centre hospitalier de Guingamp de vous proposer le paiement en ligne de vos restes à charge lors de vos consultations ou vos passages aux urgences. Les règlements sont encaissés directement par l'hôpital tout en respectant de façon stricte vos données de santé.



Si vous ne pouvez pas prétendre à l'ouverture de droits à l'Assurance maladie, l'établissement établit un devis à régler en amont des soins.

L'activité libérale

Les praticiens hospitaliers sont autorisés à exercer une activité libérale dans un établissement public de santé (art.L6154-2 du CSP). Lors de la prise de rendez-vous, vous pouvez demander à être pris en charge dans le cadre de l'activité libérale d'un praticien.

La chambre particulière

Votre séjour peut de se dérouler à votre demande soit en chambre particulière, soit en chambre double. L'équipe soignante fera de son mieux pour vous donner satisfaction. Le séjour en chambre particulière pour convenance personnelle fait l'objet d'un supplément de facturation.

Le personnel qui vous accompagne

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.

Votre vie au quotidien

Les repas



- Petit-déjeuner à partir de 7h
- Déjeuner à partir de 12h,
- Dîner à partir de 18h.

Ces horaires peuvent varier pour s'adapter aux besoins du patient. L'équipe soignante, en lien avec le/la diététicien.ne et en tenant compte du régime alimentaire particulier prescrit par le médecin, vous aidera à composer votre menu. Vous pouvez exprimer vos goûts auprès du personnel.

Vos médicaments



Il est possible que certains de vos médicaments habituels soient remplacés par des médicaments équivalents ou génériques d'efficacité comparable. Le pharmacien pourra adapter certaines prescriptions selon un protocole validé par l'équipe médicale. Ce protocole a été mis en œuvre après décision du directeur de l'établissement, avis de la commission médicale et a été déclaré à l'Agence Régionale de Santé. Son détail peut vous être remis sur simple demande. Il vous est possible de vous opposer en informant l'équipe médicale qui le notifiera dans votre dossier médical.

Lors de votre hospitalisation, il est important d'éviter tout risque d'erreur et de mélange entre votre traitement habituel et celui prescrit par les médecins de l'hôpital.

À votre arrivée à l'hôpital :

Vous remettez à l'infirmière ou au médecin :

- Vos dernières ordonnances (médecin traitant **mais aussi** médecins spécialistes comme le cardiologue ou l'ophtalmologue).
- Vos médicaments si vous les avez apportés.
- En cas d'hospitalisation imprévue, demandez à vos proches d'apporter vos ordonnances

Pourquoi est-ce important ?

- Pour pouvoir adapter votre traitement habituel à votre état de santé actuel.
- Pour assurer la continuité de votre traitement.
- Pour joindre une copie de vos ordonnances à votre dossier médical.



N'oubliez pas de signaler au médecin de l'hôpital tout autre traitement que vous prenez sans ordonnance (homéopathie, médicaments à base de plantes, antidouleurs...)

Pendant votre hospitalisation :

Dès votre arrivée, vous devez confier vos médicaments à l'infirmier(ère). Ils seront stockés à votre nom dans un endroit dédié et sécurisé.

Quels médicaments recevez-vous ?

Le médecin de l'hôpital va adapter votre traitement à votre état de santé. Par conséquent, les médicaments peuvent être différents de ceux que vous prenez habituellement.

- Les médicaments sont fournis par la pharmacie de l'hôpital et distribués par l'infirmier(ère)
- Il est possible que certains de vos médicaments habituels soient remplacés par des médicaments équivalents ou génériques d'efficacité comparable.
- Exceptionnellement, si la pharmacie de l'hôpital ne dispose pas des traitements prescrits dès votre arrivée, vos médicaments pourront être utilisés.

N'hésitez pas à poser des questions pour comprendre pourquoi une partie de votre traitement habituel a été modifié ou arrêté, quels sont les nouveaux médicaments qui les remplacent éventuellement et pourquoi...

Les bonnes pratiques durant votre hospitalisation :

Ce que vous devez faire :



Signaler au médecin ou à l'infirmier(ère) :

- Difficulté à avaler les comprimés ou les gélules.
- Douleur insuffisamment soulagée.
- Modification de votre état de santé qui pourrait être lié à vos médicaments : vomissements, nausées, diarrhées, céphalées...



Ce que vous ne devez pas faire :

- Prendre des médicaments autres que ceux prescrits par le médecin et fournis par l'hôpital (y compris de l'homéopathie, des médicaments à base de plante ou des médicaments apportés par vos proches).
- Modifier une dose de votre propre initiative.

Lors de votre sortie :

Le médecin de l'hôpital vous prescrira une ordonnance de sortie et vous donnera toutes les explications nécessaires. Cette prescription tient compte de votre état de santé et pourra être différente de celle que vous aviez lors de votre entrée.

Le médecin en informera votre médecin traitant qui prendra le relais.

Vos médicaments personnels vous seront restitués s'ils sont toujours prescrits. Avec votre accord, les médicaments qui ont été arrêtés pendant votre séjour seront détruits par l'hôpital.



DE RETOUR À DOMICILE :

Il est important de respecter votre traitement de sortie car il est adapté à votre état de santé. Ne prenez pas d'autres médicaments sans avis médical (notamment ceux que vous aviez avant l'hospitalisation et qui ont été arrêtés).

Téléphone



Vous pouvez, dès votre arrivée, demander l'ouverture d'une ligne téléphonique auprès de la Boutique lors des horaires d'ouverture. Celle-ci est située à l'entrée principale de l'Hôpital.

Il vous sera facturé le coût du branchement et vous devrez créditer la ligne d'un montant à votre convenance si vous souhaitez téléphoner.

Si vous êtes dans l'incapacité de vous déplacer, cette démarche peut être effectuée par votre famille. En aucun cas celle-ci ne sera effectuée par un professionnel.

Les tarifs et les horaires d'ouverture de la Boutique sont indiqués en annexe du livret d'accueil.

A noter que l'utilisation des téléphones portables par les patients et les proches est autorisé dans l'enceinte de l'établissement, à l'exception des unités de surveillance continue. Chacun est invité à la modération, en veillant à ne pas gêner les autres patients, visiteurs ou encore les soignants intervenant dans les prises en charge.

Télévision

Votre chambre est équipée d'un téléviseur avec télécommande.

Si vous souhaitez en disposer, vous pouvez, moyennant un abonnement, en faire la demande à la Boutique située à l'entrée principale de l'hôpital. Pour les chambre doubles, vous pouvez disposer d'un casque individuel qui vous est facturé au tarif en vigueur. Pour plus d'information, vous pouvez prendre connaissance des conditions en lisant la plaquette de notre prestataire jointe à la fin du livret.



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.



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.

Droit à l'image

Nous attirons votre attention sur le respect de la vie privée et l'intimité des patients ainsi qu'à la confidentialité des informations personnelles, administratives, médicales et sociales. Ainsi, l'Hôpital invite 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.** Pour plus d'informations, reportez-vous à la page 25.

Dépôts de valeur

Nous vous conseillons de ne pas garder de valeurs, bijoux, argent avec vous. Vous pouvez en faire le dépôt auprès du régisseur de l'établissement. Un membre de l'équipe soignante peut vous aider dans cette démarche. Au bout d'un mois, les objets sont remis à la Trésorerie de Saint-Brieuc. Si vous refusez de déposer vos valeurs, l'établissement déclinera toute responsabilité en cas de perte ou de vol. Pour les retirer, vous devez fournir une pièce d'identité.



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 vos affaires de toilette et votre linge personnel dont l'entretien est assuré par vos soins.

Les visites



Les visites sont pour les personnes hospitalisées d'un grand réconfort, mais dans leur intérêt même, il importe qu'elles soient réglementées. Sauf avis médical contraire, les visites sont autorisées de 13h00 à 20h00.

Vous pouvez refuser les visites et, si vous le souhaitez, vous pouvez exiger qu'aucune indication sur votre présence dans l'établissement ne soit donnée.

Associations



Plusieurs associations d'usagers interviennent dans les services. 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.

Les fleurs

Les fleurs coupées et en pot sont interdites dans tous les services de soins exceptés en SMR, USLD et soins palliatifs.



Service social



Si votre état de santé ou celui de proches a des incidences sur votre vie quotidienne familiale, économique, scolaire, professionnelle... Une assistante sociale de l'hôpital est à votre disposition pour vous informer, vous orienter, vous accompagner dans vos démarches. Le service social situé dans le hall principal de l'établissement est ouvert de 9h00 à 17h00 du lundi au vendredi. Pour prendre rendez-vous, adressez-vous au cadre du service.

Par ailleurs, une Permanence d'Accès aux Soins de Santé (PASS), 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). La PASS est ouverte du lundi au vendredi du lundi au vendredi et un mercredi sur deux, de 9h à 17h et est joignable au 02.96.44.81.37 (l'accueil se fait uniquement sur rendez-vous). Le bureau se situe à droite de l'accueil principal du CH de Guingamp, au niveau du service social, avant les urgences.

Pourboire

Le pourboire en argent liquide est interdit. 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. Vous pouvez également faire un don aux associations de l'hôpital (liste présente en annexe de ce livret).



Interprétariat

En cas de barrière linguistique ou de difficultés d'élocution, vous pouvez être aidés. Des interprètes peuvent être consultés pour faciliter dans vos démarches, questions et attentes. Vous êtes invités à contacter le cadre du service.



Le service diététique



Le service diététique participe à la prise en charge nutritionnelle des patients et/ou résidents. Elles interviennent auprès de vous sur prescription médicale et vous aident dans le suivi de votre régime. Votre alimentation fait partie intégrante du traitement, nous vous demandons de respecter les indications données.

Si vous avez des interdits alimentaires ou si vos convictions vous amènent à suivre certaines règles alimentaires, ne manquez pas de le préciser à votre arrivée dans le service. A l'hôpital, les denrées et boissons alcoolisées sont interdites.

Spirituel/religieux



À votre demande, vous pouvez être mis en contact avec une personne de votre religion. Pour tout renseignement, s'adresser à l'équipe soignante.

Boutique/caféteria



Une Boutique Cafétéria est à votre disposition dans le hall d'entrée du Centre Hospitalier. Elle est ouverte 7 jours / 7. Vous trouverez les horaires en annexe de ce livret d'accueil.

Elle vous assure la possibilité :

- D'un kiosque à journaux pour l'achat de votre quotidien, de journaux, de programmes Télé, de magazines de jeux, etc...
- D'achats de cadeaux, jouets, produits d'hygiène, etc...
- De vous restaurer (sandwichs, viennoiserie, etc...),
- De profiter d'un espace salon pour déjeuner rapide,
- De vous abonner aux programmes de télévision, et téléphone,

Ces prestations sont disponibles moyennant le paiement d'un abonnement. En dehors de l'ouverture de la cafétéria, des distributeurs de boissons et friandises sont à votre disposition, qui sont indiqués sur le plan de l'établissement que vous trouverez à la fin de ce livret. Pour plus d'information, vous disposez d'une plaquette de notre prestataire joint en annexe à la fin de ce livret d'accueil.

Hôpital sans tabac

L'hôpital est un lieu public où la législation pour la prévention du tabagisme s'applique. En application du Décret n°2006-1386 du 15 novembre 2006, il est absolument interdit de fumer dans l'établissement, y compris dans les SAS d'entrée. Aussi, le Centre Hospitalier de Guingamp est un lieu de santé sans tabac. Il est interdit de fumer sur le Centre Hospitalier de Guingamp à l'exception des espaces prévus à cet effet. Un accompagnement des fumeurs est mis en place pour les patients.



Travaux

Le Centre Hospitalier de Guingamp 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.



Les transports sanitaires durant votre séjour

Vous êtes hospitalisé.e dans un service (UHCD, médecine, chirurgie, soins de suite) et votre prise en charge nécessite le recours à une entreprise de transport sanitaire pour :

- **Une consultation dans un autre établissement** : le médecin du service rédigera une Prescription Médicale de Transport (formulaire de l'hôpital dit « article80 ») qui sera remise au transporteur qui adressera une facture au Centre Hospitalier. Si votre rendez-vous a été pris avant votre hospitalisation, l'éventuelle Prescription Médicale de Transport qui vous a été remise avant votre hospitalisation n'est plus valable. Le médecin du service décidera si votre consultation doit être maintenue.

Le transporteur est choisi par le Centre Hospitalier. Si vous refusez le transporteur choisi par le Centre Hospitalier et que vous choisissez un autre transporteur, le transporteur devra vous facturer le transport et vous n'aurez pas la possibilité de vous faire rembourser par l'assurance maladie. **Ce transport sera à votre charge.**

- **Une séance de radiothérapie dans une structure libérale ou un centre de santé** : le médecin prescripteur rédigera une Prescription Médicale de Transport (formulaire de l'Assurance Maladie) qui sera remise au transporteur qui se fera rembourser par l'assurance maladie. Vous avez le choix de votre transporteur, sans choix de votre part ou si votre transporteur n'est pas disponible, l'établissement fera appel à un transporteur figurant dans une liste pré établie.

- **Un transfert définitif dans un autre établissement** : le médecin du service rédigera une Prescription Médicale de Transport (formulaire de l'hôpital dit « article80 ») qui sera remise au transporteur qui adressera une facture au Centre Hospitalier. Le transporteur est choisi par le Centre Hospitalier. Si vous refusez le transporteur choisi par le Centre Hospitalier et que vous choisissez un autre transporteur, le transporteur devra vous facturer le transport et vous n'aurez pas la possibilité de vous faire rembourser par l'assurance maladie. **Ce transport sera à votre charge.**

- **Une permission de sortie si vous avez moins de 20 ans et que vous êtes hospitalisé depuis plus de 14 jours** : le médecin du service rédigera une Prescription Médicale de Transport (formulaire de l'Assurance Maladie) qui sera remise au transporteur qui se fera rembourser par l'assurance maladie. Vous avez le choix de votre transporteur, sans choix de votre part ou si votre transporteur n'est pas disponible, l'établissement fera appel à un transporteur figurant.

- **Une permission de sortie dans les autres cas, pour convenance personnelle** : vous avez le choix de votre transporteur, sans choix de votre part ou si votre transporteur n'est pas disponible, l'établissement fera appel à un transporteur figurant dans une liste pré établie. Le transporteur devra vous facturer le transport et vous n'aurez pas la possibilité de vous faire rembourser par l'assurance maladie. **Ce transport sera à votre charge.**

Votre sortie



Formalités de sortie

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

Une date prévisionnelle de sortie vous sera donnée aussi rapidement que possible, ainsi qu'à votre entourage. La date de votre sortie est fixée par le médecin. Cette démarche a pour but de faciliter votre retour à domicile ou, en fonction de vos besoins, d'anticiper les demandes de transfert vers une unité de soins de suite ou autre structure adaptée à vos besoins.

Une prise en charge en service de soins de suite et réadaptation n'est pas systématique à la sortie du court séjour. Le séjour en service de soins de suite doit apporter une « plus value réelle au patient » et correspondre à un projet de rééducation. Il s'agit donc d'une prescription médicale.

Au moment de votre sortie, les documents suivants vous seront remis :

- La lettre de liaison
- Une ordonnance le cas échéant,
- Éventuellement un rendez-vous de consultation pour le suivi de votre prise en charge, le cas échéant, une prescription médicale de transport,
- Un arrêt de travail si nécessaire.

Si votre retour s'effectue en ambulance ou VSL, vous avez le libre choix du prestataire. Cependant, si vous n'exercez pas ce libre choix, l'établissement fera appel à l'un de ces prestataires en fonction de ses modalités d'organisation propres.

Questionnaire de sortie

Un questionnaire de sortie vous sera remis avant votre départ afin de mesurer la satisfaction des usagers du service public hospitalier. Vous pouvez le remettre à un membre de l'équipe soignante ou le déposer dans la boîte aux lettres du service réservée à cet effet.

Bon à savoir

Avant votre départ, n'oubliez pas de demander la fermeture de votre ligne téléphonique, la somme non utilisée vous sera remboursée.

Pour l'obtention des bulletins de situation, présentez-vous au bureau des admissions et sorties.

Avant de quitter l'hôpital, vous devez vous assurer de la complétude de votre dossier administratif afin de garantir la prise en charge des frais d'hospitalisation.

Pensez à aller chercher vos objets de valeur aux bureau des entrées. Au-delà d'un mois, ils seront remis à la Trésorerie de Saint-Brieuc.

Votre médecin traitant recevra dans les meilleurs délais toutes les informations concernant votre séjour. En cas de problème, n'hésitez pas à recontacter le secrétariat du praticien ou l'unité d'hospitalisation.

Le saviez-vous ?

Le Centre Hospitalier de Guingamp dispose d'un plateau technique diversifié qui complète son offre de soins :

- Imagerie médicale (mammographe, IRM, scanner, radiologie) :

secrétariat : 02 96 44 56 68 / imagerie.gp@armorsante.bzh

- Prise de sang :

secrétariat du centre de prélèvement : 02.96.44.56.65

- Maison médicale de garde :

Centre Hospitalier 17-19, rue Armor 22200 PABU. En semaine de 20h à 23h, le samedi de 14h à 23h, le dimanche et jours fériés 9h à 22h.

- Pharmacie (rétrocession) :

L'activité de rétrocession (dispensation de médicaments par les pharmacies hospitalières aux patients non hospitalisés) est assurée par les préparateurs sous la responsabilité et le contrôle des pharmaciens. Ils vous accueillent et dispensent en toute confidentialité vos traitements. **Avant de vous déplacer, contactez la rétrocession au 06.32.96.19.76 (ou le secrétariat de la Pharmacie à Usage Intérieur au 02.96.44.56.71).** Un préparateur vous assurera de la disponibilité de votre traitement.

Pour vos renouvellements, merci de nous prévenir une semaine avant la date prévue de votre visite. N'oubliez pas de vous munir de votre ordonnance, carte d'identité, carte vitale ainsi que de votre carte de mutuelle.

Horaires d'ouverture de la rétrocession :

- Du lundi au vendredi de 09h00 à 17h00
- Le samedi de 9h00 à 12h30

Retrouvez toute l'offre de soins de l'hôpital sur son site internet en cliquant sur le QR code ci-contre :



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.

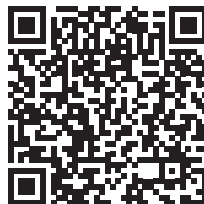
La personne de confiance

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.

Pour en savoir plus, cliquez sur
le QR code ci-contre :



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.

Pour en savoir plus, cliquez
sur le QR code ci-contre :



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**.

Informations patient Laboratoire

Les informations relatives au patient spécifiques au laboratoire sont consultables dans le manuel de prélèvement du GHT

en cliquant sur le QR code ci-contre :



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).

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 à l'adresse suivante :

- CH Guingamp : À l'attention de Monsieur Le Directeur – 17 rue de l'Armor – BP 10548 22205 GUINGAMP Cedex

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 vous rendant 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.

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 :

Guingamp : representants.usagers.guingamp@armorsante.bzh

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

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.

Conduite à tenir en cas d'incendie

Les règles de sécurité générale sont affichées dans les couloirs de circulation et dans les chambres. Conformez-vous aux instructions :

- Restez calme et ne criez pas « au feu ! »
- Donner l'alerte auprès du personnel en utilisant la sonnette
- Utilisez les extincteurs si vous en connaissez le maniement
- Suivre les consignes données par le personnel

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.



ICI AUSSI, LES INSULTES ET LES COUPS SONT INTERDITS

Toute agression physique ou verbale envers le personnel hospitalier est passible de poursuites judiciaires.

Les peines encourues en cas de violences :

Outrage	7 500€ d'amende	Art 433-5 du Code pénal
Menace de commettre un crime ou un délit contre les personnes ou les biens	2 ans d'emprisonnement et 30 000€ d'amende	Art 433-3 du Code pénal
Menace de mort ou menace d'atteinte aux biens dangereuse pour les personnes	5 ans d'emprisonnement et 75 000 € d'amende	Art 433-3 du Code pénal

Les chartes du patient



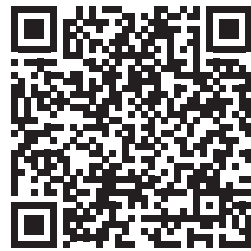
Charte Romain Jacob

visé l'amélioration de l'accès aux soins et à la santé des personnes en situation de handicap



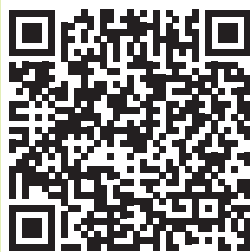
Charte des droits et libertés de la personne âgée en situation de handicap ou de dépendance

contient 14 articles traitant de tous les domaines dans lesquels la personne âgée peut exercer ses droits et libertés



Charte de l'enfant hospitalisé

explique les droits du parent et ceux de son enfant lorsqu'il est soigné ou hospitalisé



Charte bientraitance

traduit les valeurs professionnelles fortes autour de la bientraitance auxquelles est attaché l'établissement



Charte laïcité

Tous les patients sont soignés et accompagnés de la même façon quelles que soient leurs croyances ou absence de croyances religieuses



Pour en savoir plus, cliquez sur les QR code !



Liste des associations et partenaires

Association ANI SERR, l'association des Soins Médicaux et Réadaptation Neurolocomoteur

Association pour le Droit de Mourir dans la Dignité
y.gregoire@admd.net / ru@admd.net / admd22@admd.net

France Alzheimer
<http://www.francealzheimer-cotesdarmor.org/>

Hortimon, l'association de l'EHPAD du Centre Hospitalier de Guingamp
hortimon.cg@gmail.com

La Ligue contre le Cancer
<http://www.ligue-cancer.net/cd22>

Les P'tits Doudous, l'association du bloc opératoire
lpd-hopital-guingamp@lesptitsdoudous.org

Leucémie Espoir
<http://www.leucemie-espoir.org/>

Symbiose
assosymbiose22@gmail.com

Thérèse Vanier, l'association de l'Unité de Soins Palliatifs
association.therese-vanier.guingamp@armorsante.bzh

Visiteurs de Malades en Établissements Hospitaliers et des résidents en EHPAD
vmeh.22@orange.fr

Indicateurs de qualité et sécurité des soins

Ci-après les derniers résultats des Indicateurs de Qualité et de Sécurité des Soins (IQSS) de la Haute Autorité de Santé pour le Centre Hospitalier de Guingamp. Ces indicateurs sont disponibles sur le site de la HAS [en cliquant ici](#).

Ces indicateurs participent au calcul d'une enveloppe financière à la qualité (IFAQ) allouée tous les ans à l'établissement. En répondant notamment aux questionnaires de satisfaction en ligne E-satis, vous soutenez votre hôpital dans sa capacité à évaluer ses organisations et contribuez également au financement de votre hôpital.

CERTIFICATION



Le Centre Hospitalier de Guingamp a été certifié en mars 2025 selon le référentiel 2024. Cette distinction reflète notre engagement et celui de nos équipes dans l'amélioration continue de la qualité et de la sécurité des soins.

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



PRISE EN CHARGE CLINIQUE

Médecine, chirurgie, obstétrique (MCO)



Événements thrombo-emboliques après pose d'une prothèse totale de hanche



Événements thrombo-emboliques après pose d'une prothèse totale de genou



82%
Prise en charge de la douleur

Chirurgie ambulatoire (CA)



98%
Évaluation du patient pour la sortie de la structure



96%
Évaluation à l'admission de l'éligibilité à l'intervention



94%
Contact entre la structure et le patient à J+1 et J+3



4%
Anticipation de la prise en charge de la douleur

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



41%
En MCO



34%
En CA

Prévention des infections associées aux soins



Infections du site opératoire après pose d'une prothèse totale de genou



Infections du site opératoire après pose d'une prothèse totale de hanche



69%
Consommation de Solutions Hydro-Alcooliques (SHA)



22%
Bonnes pratiques de précautions complémentaires contact (traçabilité, mise en place et information patient)

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 - 2024

Prise en charge clinique



96%
Prise en charge de la douleur



77%
Projet de soins, projet de vie

Coordination des prises en charge



73%
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



✓
Infections du site opératoire après pose d'une prothèse totale de genou



✓
Infections du site opératoire après pose d'une prothèse totale de hanche



69%
Consommation de Solutions Hydro-Alcooliques (SHA)



22%
Bonnes pratiques de précautions complémentaires contact (traçabilité, mise en place et information patient)



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



76%
Accueil



84%
Prise en charge par les infirmiers/ aides-soignants



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



72%
Chambre



65%
Repas



62%
Sortie

Positionnement par rapport à l'objectif de performance national

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

Chirurgie ambulatoire (CA)

80% Appréciation globale des patients



84%
Avant l'hospitalisation



85%
Accueil le jour de l'hospitalisation



88%
Prise en charge



78%
Chambre et repas/collation



70%
Sortie et retour à domicile

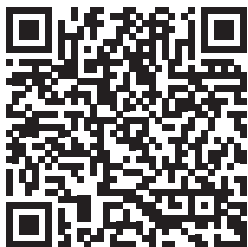


Pour connaître le niveau de qualité des hôpitaux en un clic, plus d'infos sur [QualiScope](#)

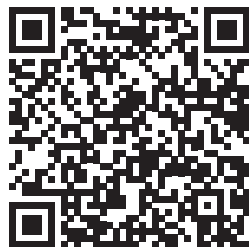
Documents à télécharger



Tarifs consultations
externes



Chambre mortuaire



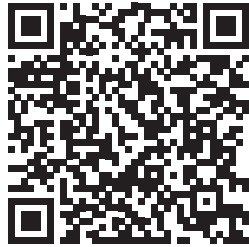
Tarifs service
téléphonie



Tarifs service
télévision



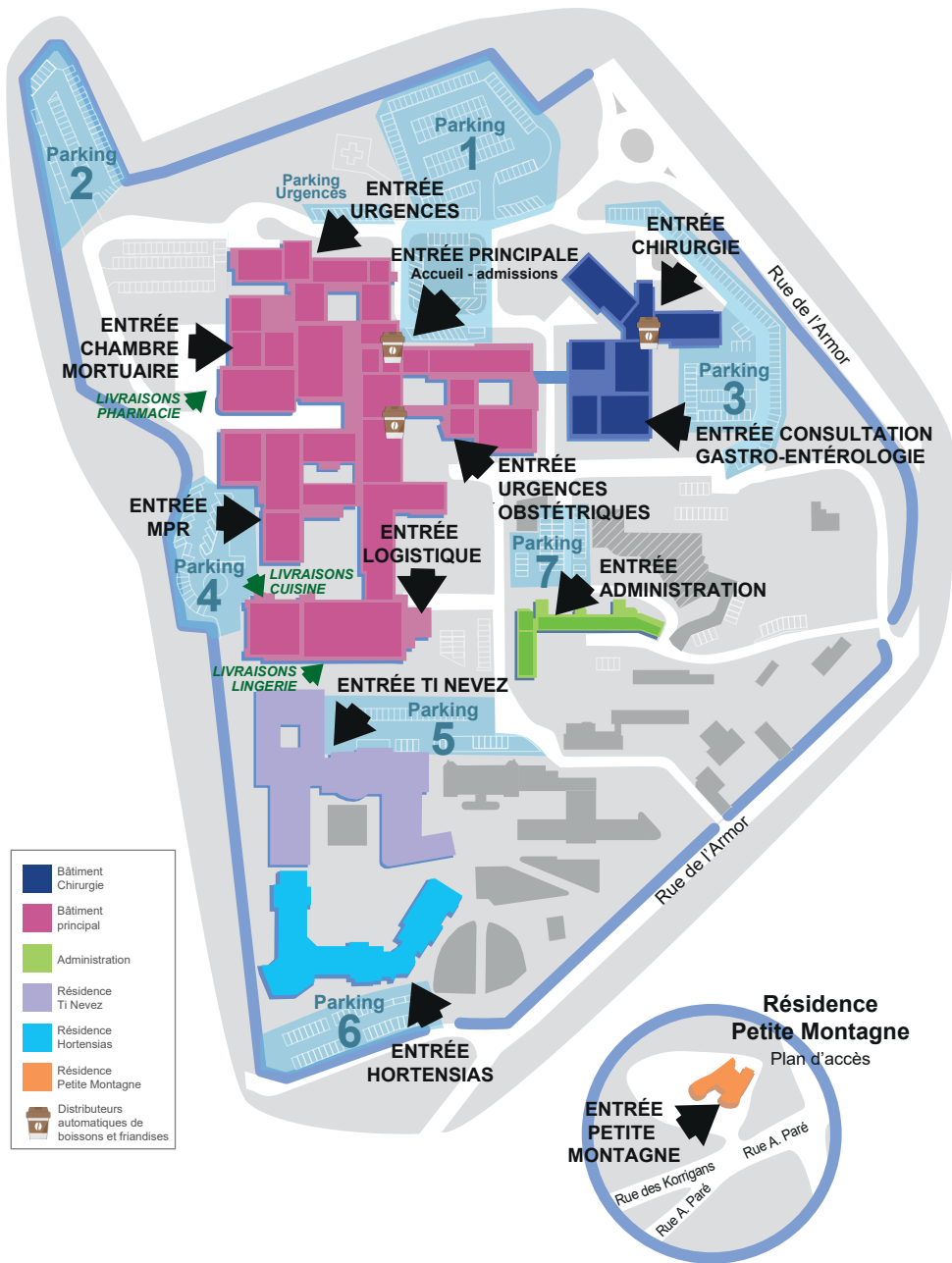
Questionnaire de sortie



Les directives anticipées



Pour en savoir plus,
cliquez sur les QR code !



CENTRE HOSPITALIER DE GUINGAMP
17 rue de l'Armor 22200 Pabu
<https://ghtarmor.bzh>

Rejoignez-nous !



Centre Hospitalier
Guingamp