



Livret d'Accueil Patient

Votre séjour au GHBS



Groupe Hospitalier
Bretagne Sud

Mars 2025



Groupe Hospitalier Bretagne Sud



Madame, Monsieur,

Vous-même, votre enfant ou un proche allez être hospitalisé.e dans un service du Groupe Hospitalier Bretagne Sud, troisième établissement public de santé de Bretagne.

Nous tenons à vous remercier de la confiance que vous témoignez aux équipes du GHBS qui vont se mobiliser tout au long de votre séjour.

Afin de faciliter celui-ci, vous trouverez dans ce livret les principales informations dont vous aurez besoin. Les professionnels restent à votre écoute et vous accompagneront dans le respect des bonnes pratiques afin de vous offrir la meilleure qualité des soins exigée par votre état de santé. Ils sont attentifs pour répondre au mieux à vos attentes.

L'amélioration continue de la qualité de la prise en charge des patients est une priorité constante. C'est pourquoi nous attachons une importance particulière à l'analyse des questionnaires de satisfaction que nous vous invitons à compléter à la fin de votre séjour.

Soyez assuré.e que nous mettons tout en œuvre afin que tout se passe pour le mieux et nous vous souhaitons un prompt rétablissement.

Jean-Christophe Phelep, Directeur Général

Armelle Levron, Présidente de la Commission Médicale

Anita Garcia, Coordinatrice Générale des Soins



Sommaire

- Les sites p.5
- Quelques chiffres de l'activité en 2022 p.7
- L'offre de soins au GHBS p.8
- Les équipements lourds et les installations spécifiques. p.10
- Nos engagements p.11

Votre admission

- L'enregistrement à votre arrivée à l'Hôpital p.12
- Les frais d'hospitalisation et de consultation p.13
- Le financement des frais de séjour hospitalier p.14

Votre arrivée

- Les démarches p.18
- Des professionnels vous accompagnent p.19
- Vous arrivez aux urgences p.20
- Vous préparez votre séjour à la maternité p.22

Votre séjour

- La vie quotidienne durant votre séjour p.24
- La gestion du risque infectieux p.25
- La prise en charge de la douleur p.26
- Les droits du patient p.27
- Les directives anticipées p.28

Votre sortie

- Les modalités de sortie d'hospitalisation p.32
- Les formalités de sortie p.33
- La qualité des soins p.36
- Le projet des usagers p.37
- L'expression des usagers, les réclamations, plaintes et remerciements p.38
- Les représentants des usagers : un rôle important p.39
- Les associations de santé p.40
- La protection des données de santé p.40
- Le droit à l'image p.41
- Les Chartes p.42

Lorient



Hôpital du Scorff

5, avenue de Choiseul - 56100 Lorient
02 97 06 90 90 / direction@ghbs.bzh



Venir en bus
Gare d'échange Lorient >
Arrêt *Hôpital du Scorff* (Ligne 12)

+ Centre de Lutte Anti-Tuberculeuse - CLAT
+ Centre Gratuit d'Information de Dépistage et de Diagnostic CeGIDD
Quai de Rohan - 56100 Lorient

Quimperlé



La villeneuve

135 Rue d'Arzano, 29300 Quimperlé
02 98 96 60 00 / direction@ghbs.bzh

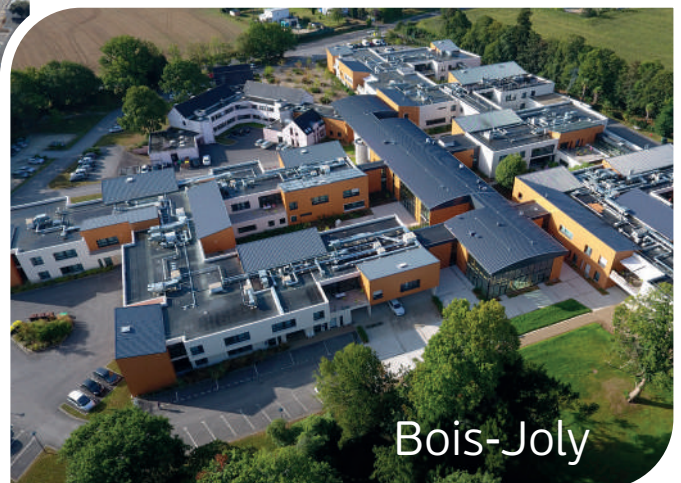


Venir en bus
Arrêt *Bois-joly* Ligne C

20 bis, avenue Général Leclerc
BP 134 - 29300 Quimperlé Cedex
02 98 96 60 00 / direction@ghbs.bzh



Venir en bus
Arrêt *Hôpital* Ligne A



Bois-Joly

Riantec

1, Groez Diben - 56670 Riantec
02 97 82 28 28 / direction@ghbs.bzh



Venir en bus et bateau
Gare d'échange Lorient >



Arrêt *La Russie* Ligne 17
Bateau bus B1



Kerdurand

Plœmeur



Kerbernès

Kerbernès - 56270 Plœmeur
02 97 06 99 70 / direction@ghbs.bzh



Venir en bus
Gare d'échange Lorient >

Arrêt *Kerbernès Plœmeur* Ligne 10

5 allée de la Clin. du Ter - 56270 Plœmeur
02 97 37 04 22 / cliniqueduter.bzh



Venir en bus
Gare d'échange Lorient >
Arrêt *Kerdirect* Lignes 10 et T3



Clinique du Ter



Le Faouët

36, rue des Bergères - 56320 Le Faouët
02 97 23 08 99 : direction@ghbs.bzh



Kerlivio

Hennebont

Toul Douar, Av. du 8 Mai 1945,
56700 Hennebont
02 97 06 90 90 / direction@ghbs.bzh



Venir en bus
Gare d'échange Lorient >
Arrêt *Eudo de Kerlivio* Ligne 14

La Colline/An Dorgenn,
rue du Dr Paul Carpentier,
56700 Hennebont
02 97 06 90 90 / direction@ghbs.bzh



Venir en bus
Gare d'échange Lorient >
Arrêt *Basilique* Ligne 14



La Colline

Quelques chiffres de l'activité en 2024



18 352
interventions
chirurgicales



115 336
séjours en
MCO



91 712
passages aux
urgences



2 263
naissances



298 523
consultations
externes



117 523
venues en imagerie



2 206 053
actes de
biologie



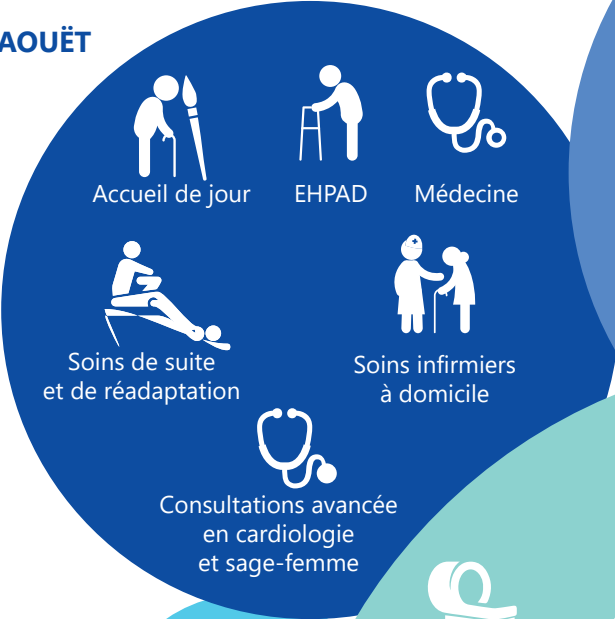
2 417
lits et places



4 454
professionnels
dont 532 médicaux

L'offre de soins au GHBS

LE FAOUËT



RIANTEC



SCAËR



MOËLAN



QU

LORIENT

Médecine

Cancérologie
Chimiothérapie

Radiothérapie

CPV-CVI

Soins intensifs
en cardiologie

Gynécologie
et obstétrique

Réanimation

Chirurgie

Dialyse

Soins continus
en pédiatrie

Aide médicale à
la procréation

Urgences
Adultes, Pédiatriques
et Gynécologiques

Recherche
Clinique

Soins
Palliatifs

Centre de
Santé Sexuelle

Néonatalogie

Imagerie

Pharmacie à
usage intérieur

Laboratoire de
biologie médicale

Addictologie

Formation

CeGIDD - CLAT

Soins de
longue durée

Hôpital de jour
de gériatrie

Consultation
mémoire

EHPAD

Soins de suite
et de réadaptation

Médecine

Consultations
avancées
en chirurgie

Accueil de jour

EHPAD

Soins de suite
et de réadaptation

Soins de
longue durée

Pôle d'activités et
de soins adaptés

Médecine
polyvalente
(Clin. du Ter)

IMPERLÉ

HENNEBONT

PLŒMEUR

Les équipements, les blocs opératoires et les installations spécifiques du GHBS

Radiothérapie

- 1 scanner spécifique Canon grand tunnel pour le repérage et la préparation aux traitements
- 3 accélérateurs linéaires de particules équipés d'un système d'imagerie embarquée permettant la radiothérapie guidée par l'image et la VMAT (ArcThérapie Volumique par Modulation d'intensité) :
 - 2 TrueBeam™
 - 1 Novalis TrueBeam™, autorisant les traitements en stéréotaxie (radiothérapie de haute précision)
- Système d'analyse surfacique et d'asservissement respiratoire C-rad Catalyst™
- Système de dosimétrie in-vivo par imagerie portale
- Solutions Qualimagic™ et PTW™ pour le Contrôle Qualité des accélérateurs



Imagerie

- 3 scanners, 2 IRM, 5 échographes
- 5 salles de radiologie équipées de capteurs plans et bi-capteurs
- 2 salles de mammographie numérique dont 1 équipée d'une stéréotaxie interventionnelle
- PACS : système de stockage et de diffusion numérisés des images médicales

Blocs et installations spécifiques

- 2 blocs opératoires regroupant 12 salles d'intervention (ORL/stomatologie, digestive, OPH, ortho-traumatologie, gynécologie et obstétrique)
- 3 salles d'endoscopie digestive
- 2 salles de cardiologie (rythmologie et coronarographie)
- 1 salle de radiologie interventionnelle
- 7 salles de naissance
- 23 postes en salle de surveillance post-interventionnelle
- 1 robot chirurgical de dernière génération - Da Vinci Xi - pour chirurgie non-invasive



Recherche clinique

La recherche est indispensable au progrès médical et pharmaceutique. Elle offre, par ailleurs, des alternatives thérapeutiques aux patients qui doivent y avoir accès. Les médecins peuvent ainsi proposer aux patients de participer à une recherche qui a pour but le développement des connaissances biologiques ou médicales et participe à l'arsenal thérapeutique.

Ces recherches peuvent être de 3 types :

- Recherches dites "*impliquant la personne humaine*" interventionnelles, nécessitant votre consentement ;
- Recherches dites "*impliquant la personne humaine*" non interventionnelles ;
- Recherches dites "*n'impliquant pas la personne humaine*", effectuées par réutilisation de vos données de soins ou de vos prélèvements biologiques.

La recherche clinique est réglementée par le code de la santé publique, différents textes de loi, notamment la Loi Informatique et Libertés de 1978 modifiée, la loi Jardé parue en 2012 avec ses ordonnances d'application de 2016, ainsi que par des référentiels de bonnes pratiques cliniques 2006. Toute étude nécessite une information de l'ANSM (Agence Nationale de Sécurité du Médicament et des produits de santé), un avis favorable d'un comité d'éthique ou d'un CPP (Comité de Protection des Personnes) et le respect des recommandations de la CNIL (Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés) et du RGPD (Règlement Général pour la Protection des Données).

Après information sur l'étude par l'investigateur médical ou paramédical, les Attachés de Recherche Clinique (ARC) et Techniciens d'Etude Clinique (TEC) sont dans l'établissement vos interlocuteurs privilégiés tout au long du protocole. Ils veillent au bon déroulement de l'étude en s'appuyant sur les normes érigées par le protocole et les Bonnes Pratiques Cliniques (BPC).

Réutilisation des données de santé

Les données de santé recueillies dans le cadre du soin peuvent être réutilisées dans un but de recherche scientifique ou pour le pilotage et le contrôle de la qualité des soins. Cette utilisation est encadrée par le RGPD et s'inscrit dans le cadre légal de la mission d'intérêt public ou de l'intérêt légitime du GHBS. Un Entrepôt de Données de Santé (EDS) est en cours de déploiement. Lorsqu'il sera opérationnel, il rassemblera les données informatisées extraites du Système d'Information Hospitalier du GHBS. Ces données entreposées et pseudonymisées, c'est-à-dire non directement identifiables, pourront être réutilisées afin de mener à bien des recherches.

Les démarches nécessaires/requises seront réalisées auprès de la CNIL lors de la constitution de cet Entrepôt de Données de Santé et dans le cadre de son utilisation. Le responsable de traitement en sera le GHBS. Il sera administré par l'équipe du Centre de Données Cliniques (CDC) du GHBS. Seules des personnes soumises au secret professionnel pourront accéder à ces données.

Toute personne a le droit de refuser de participer à un protocole de recherche ou à l'utilisation de ses données de santé. Vous pouvez le faire en vous adressant au secrétariat de l'Unité de Recherche Clinique du GHBS (02.97.06.92.30) ou au délégué à la protection des données (dpd@ghbs.bzh). Pour plus d'information sur la recherche clinique et sur vos droits, vous pouvez consulter la page dédiée à la recherche clinique sur le site internet du GHBS : www.ghbs.bzh>enseignement et recherche>recherche clinique>espace patient



Votre admission

L'enregistrement à votre arrivée à l'hôpital

Avant votre arrivée à l'Hôpital, nous vous invitons à vérifier votre convocation ou le sms qui vous précise le lieu et l'heure de la consultation.

Vous devez réaliser vos démarches administratives d'admission soit à une borne soit auprès d'un agent d'accueil à la porte A.

En cas de doute, un agent est à votre disposition dans le hall afin de répondre à vos questions et vous orienter. Si vous êtes hospitalisé.e en urgence, un membre de votre entourage sera invité à se rendre au bureau d'accueil administratif le plus proche, afin de régulariser votre dossier. Les formalités administratives permettent de confirmer votre identité, d'assurer la sécurisation de votre suivi médical et de bénéficier d'une prise en charge directe des frais de séjour.

La constitution de votre dossier administratif d'hospitalisation est réalisée par les professionnels du parcours médico-administratif sur les différents sites du Groupe Hospitalier Bretagne Sud. N'hésitez pas à les solliciter pour toutes questions concernant la constitution de votre dossier administratif.

Préadmission

Pour faciliter votre arrivée et pour plus de confort, vous pouvez anticiper votre admission via le site internet www.ghbs.bzh > patients et usagers > préparer votre hospitalisation > pré-admission en ligne où vous avez la possibilité de remplir le formulaire de préadmission qui sera transmis à la gestion administrative des patients. Vous serez ainsi informé.e en amont de votre hospitalisation et de l'étendue de vos droits.



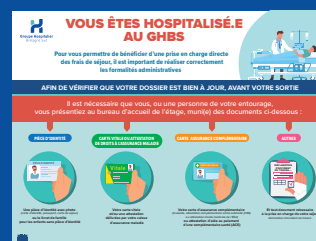
Par qui ?

- Vous-même
- L'un de vos proches
- Tout mineur, ou majeur protégé doit être accompagné par son père, sa mère, son tuteur légal ou une personne munie d'une autorisation d'opérer et de sortie



Vos affaires pour votre séjour

- Serviettes et gants de toilette
- Chemises de nuit ou pyjamas (le linge personnel n'est pas lavé par le GHBS)
 - Pantoufles
- Gel douche, savon, shampoing
- Dentifrice et brosse à dents
- Peigne ou brosse
- Rasoir, gel ou mousse à raser
- Boîte pour appareil dentaire et/ou auditif



Les documents à fournir

- Pièce d'identité
- Livret de famille ou extrait d'acte de naissance
- Carte Vitale
- Justificatif de complémentaire santé
- Attestation d'aide médicale d'Etat
- Carte Européenne d'Assurance Maladie
- Formulaire d'accident du travail

Les frais d'hospitalisation et de consultation

Vous venez en consultation externe :

Vous devez vous enregistrer auprès du service renseigné sur votre convocation. Vous n'aurez pas de frais à avancer sauf si vous n'avez pas de mutuelle ou s'il s'agit d'une consultation privée.

Vous êtes hospitalisé.e :

Si votre dossier administratif est complet (couverture sociale et complémentaire), la prise en charge en hospitalisation n'entraîne aucune avance de frais. Dans le cas contraire, vous devrez les avancer.

Vous n'êtes pas couvert.e par la Sécurité Sociale ou vous ne pensez pas pouvoir assumer les frais vous restant à charge :

Signifiez-le à l'équipe de la gestion administrative des patients qui vous orientera vers le service compétent.

DROIT À LA NON DIVULGATION DE PRÉSENCE

Vous pouvez demander à ce que votre hospitalisation revête un caractère privé et confidentiel. Cette demande, faite lors de l'admission, nous conduit à ne pas communiquer de données sur votre présence et votre localisation dans l'établissement ou sur votre état de santé. Les patients toxicomanes se présentant spontanément peuvent bénéficier de l'anonymat au moment de l'admission. La femme majeure ou mineure peut exiger d'accoucher dans le secret.



Votre dossier médical

- Merci d'apporter les compte-rendus, résultats de biologie et d'imagerie par exemple, qui ne sont pas connus de l'hôpital lors de vos consultations et de nous signaler si vous avez ouvert un Dossier Médical Partagé (DMP)
- Vous avez un droit d'accès à votre dossier médical sur demande écrite. Pour plus d'informations, contactez la Direction Clientèle, Parcours Patient, Relation avec les Usagers et Communication (dcppru@ghbs.bzh)



La personne à prévenir

- La personne à prévenir est le contact que nous devons joindre en cas d'urgence
- La personne à prévenir ne vous accompagne pas dans les décisions d'ordre médical



Le service social

• L'équipe du service social a pour mission de conseiller, d'orienter et de soutenir toute personne hospitalisée et ses proches. Une assistante sociale est à votre écoute et, avec l'équipe soignante, peut vous accompagner en cas de difficultés rencontrées notamment dans le cadre de votre sortie. Dépliant d'information téléchargeable sur notre site : **accueil > publications > le service social hospitalier du GHBS**

La Permanence d'Accès aux Soins de Santé (PASS)

Qui peut en bénéficier ?

La PASS est destinée aux personnes en situation de précarité :

- Absence de couverture sociale de base et/ou complémentaire,
- Difficultés d'accès aux soins,
- Les personnes étrangères en situation irrégulière ou demandeurs d'asile ou en attente de titre de séjour.



L'accès aux soins de santé est un droit pour tous

Les difficultés financières ne doivent pas être un obstacle aux soins.

Il est important de nous apporter le maximum de documents médicaux et administratifs.

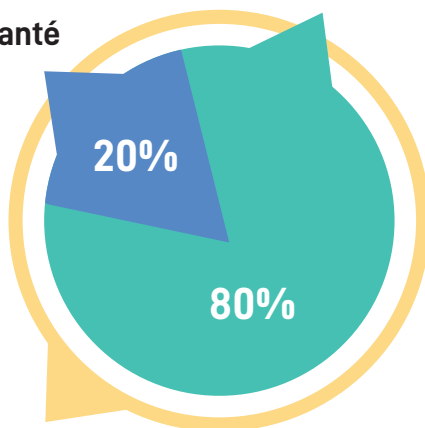
Les consultations médicales peuvent avoir lieu avec interprétariat. Il faudra indiquer en amont la langue parlée par le patient.

Pour joindre le secrétariat du Service Social : **02 97 06 91 54**
social.secretariat@ghbs.bzh

Le financement des frais de séjour hospitalier

Régime commun,
Régime particulier,
Protection Universelle Maladie (PUMa)

Complémentaire santé



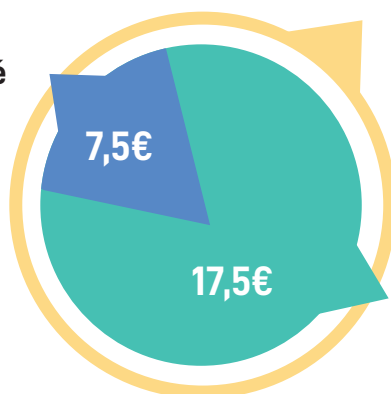
Forfait journalier :
Pris en charge par
votre complémentaire santé
ou règlement par vous-même

Affection de Longue Durée = 100% en lien
avec la maladie pour laquelle vous êtes
pris(e) en charge dans l'établissement



Part complémentaire

Montant pris en charge
par votre complémentaire santé



Un exemple :
pour une consultation
de 25 €

Part remboursée
par la Sécurité Sociale
(appelée part obligatoire)

CHAMBRE PARTICULIÈRE

Cette prestation est facturée lorsque vous êtes hébergé.e dans une chambre individuelle.

La majorité des complémentaires santé prennent en charge ces frais supplémentaires.

Quels sont les frais engendrés par ma prise en charge ?

Les frais d'hospitalisation comprennent :

- Les frais de séjour (les prestations assurées par l'hôpital : soins, examens de laboratoire et/ou de radiologie, médicaments, etc.)
- Le forfait journalier (hôtellerie)
- Eventuellement les frais de transports consécutifs à une intervention externe du SMUR.

Que vais-je payer ?

Votre participation aux frais d'hospitalisation dépend de votre taux de prise en charge des frais de séjour par la sécurité sociale (80% ou 100%) ainsi que de votre éventuelle couverture par une complémentaire santé.

Si votre organisme de sécurité sociale prend en charge 80% de vos frais d'hospitalisation, il vous restera à régler le ticket modérateur (20%) et le forfait journalier. Ces frais peuvent être couverts par votre complémentaire santé.

L'activité libérale des médecins

Certains médecins exercent une activité libérale en complément de leur activité publique. Vous pouvez choisir entre le secteur libéral et/ou le secteur public.

Les honoraires de consultation sont affichés en salle d'attente et figurent sur la feuille de maladie, qui vous sera remise par le praticien. Ils sont encaissés soit par le GHBS qui les reverse au praticien, soit directement par le praticien.

La prise en charge en hospitalisation n'entraîne aucune avance de frais. Quel que soit le mode de prise en charge (activité libérale ou activité publique), les prestations soignantes et hôtelières sont identiques.

Une Commission de l'Activité Libérale (CAL), à laquelle participent des Représentants des Usagers, est chargée de veiller au bon déroulement de cette activité.



Hôpital du Scorff
Ospital ar Scorff

Votre arrivée

Les démarches à votre arrivée à l'Hôpital

Lors de votre arrivée, vous serez accueilli.e par un membre de l'équipe soignante.

Vous serez pris.e en charge 24h/24 par des équipes pluridisciplinaires. Durant votre hospitalisation, différents professionnels mettent en commun leurs compétences pour vous soigner et vous apporter leur soutien. Vous pourrez les reconnaître grâce à leur badge.

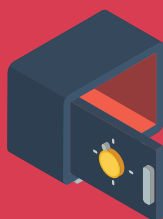
Pour les patients étrangers, le GHBS met à disposition et à la demande, un service « d'interprétariat à distance » ou fait appel à des professionnels volontaires du GHBS. Vous pouvez vous adresser au cadre de santé pour bénéficier d'une traduction et vous assurer de la compréhension de toutes les informations délivrées.

Accueil et soin des personnes en situation de handicap.

L'accessibilité aux soins est une priorité du GHBS. L'établissement dispose d'outils adaptés pour faciliter l'accès aux informations et au parcours de soins. N'hésitez pas à demander l'utilisation de téléphones magnétiques et à préciser votre situation aux professionnels pour que ces derniers s'adaptent et vous permettent d'être acteur(trice) de votre santé. Par ailleurs, les professionnels veilleront à ce que l'on prenne en compte vos aidant(e)s afin de faciliter votre prise en charge.

Pour préparer votre venue vous pouvez appeler **Handi Accès Morbihan** au **02 97 06 76 16**

Dépliant d'information téléchargeable sur notre site : **Accueil > Publications > Handi Accès Morbihan**



Déposer vos objets de valeur et votre argent, c'est vous protéger !

- En cas d'hospitalisation programmée, il convient d'éviter de venir à l'hôpital avec des objets de valeur, onéreux (smartphone,...etc.) ou de l'argent.
- Vous pouvez déposer vos bijoux, chèquiers, cartes bancaires, livrets de Caisse d'Epargne, titres et argent, au coffre de la Direction parcours patient.
 - Le dépôt au coffre n'est pas obligatoire, mais si vous conservez vos biens dans votre chambre d'hospitalisation, le GHBS décline toute responsabilité en cas de perte ou de vol.
- Au moment du dépôt lors de votre admission, un inventaire sera réalisé par un soignant et co-signé par ce dernier et vous-même.

Des professionnels vous accompagnent

L'ensemble du personnel hospitalier est tenu au plus strict secret médical et professionnel. En toute confiance, vous pouvez les solliciter pour répondre à vos questions sur votre séjour.

Au GHBS, plus de 130 métiers et 5 000 professionnels participent à la qualité de votre prise en charge et votre confort. Chaque membre du personnel porte sur sa tenue son nom et sa qualification pour vous permettre d'accéder à l'interlocuteur souhaité.

Médecins, cadres de santé, équipe infirmière, équipe aide-soignante, internes, sages-femmes, auxiliaires de puériculture, diététiciennes-nutritionnistes, agents des services hospitaliers, équipes de rééducation, manipulateurs radios, psychologues et équipe d'assistantes sociales interviennent lors de votre séjour.

Secrétaires médicales et agents du parcours médico-administratif contribuent à la sécurité de vos informations et l'ensemble des équipes administratives, techniques et logistiques seront sollicitées pour assurer la qualité de votre séjour.



Votre identité, votre sécurité

- L'identitovigilance est une préoccupation majeure du GHBS. Pour une prise en charge sécurisée, il est nécessaire de bien vous identifier. A cette fin, un bracelet d'identification vous sera remis au début de votre parcours
- Tout au long de votre séjour à l'hôpital, les professionnels vérifieront de manière répétée votre identité



La personne de confiance

- Par cette désignation, la personne que vous avez choisie pourra, si vous le souhaitez, être présente lors des rencontres avec les médecins du service et faciliter votre bonne compréhension.
- Un formulaire de désignation écrite vous sera remis dès votre arrivée.
- La personne de confiance est révocable à tout moment sans formalité.



Vos médicaments

Veillez à apporter vos ordonnances les plus récentes à chaque consultation ou hospitalisation.

Signalez au médecin tous les médicaments que vous prenez, y compris les médicaments sans ordonnance (phytothérapie, homéopathie...) afin de permettre au médecin de connaître l'ensemble du traitement que vous suivez à domicile.

Si vous arrivez avec des médicaments, l'infirmier.e qui vous accueillera les identifiera à votre nom et les placera dans un endroit sécurisé du service. Ils vous seront restitués à la sortie.

Pendant votre séjour, les médicaments sont fournis par la Pharmacie de l'Hôpital. Il est possible que certains de vos médicaments habituels soit remplacés par des médicaments équivalents ou des médicaments génériques, dont l'efficacité est comparable, mais qui peuvent être différents par la forme, la couleur, le nombre ou leur présentation.

Ne prenez pas d'autres médicaments que ceux prescrits par le médecin qui s'occupe de vous à l'hôpital, y compris l'homéopathie, les médicaments à base de plantes, ou ceux apportés par votre entourage : il peut exister des interactions pouvant entraîner de graves complications.

A la fin de l'hospitalisation, le médecin de l'unité rédige une ordonnance de sortie en tenant compte de votre état de santé. Le traitement prescrit peut être différent de celui que vous aviez lors de votre entrée. Le médecin vous donnera toutes les explications nécessaires.

Il est important de respecter votre prescription de sortie. Ne prenez pas d'autres médicaments sans avis médical.

Les cas particuliers



Vous arrivez aux urgences

Les formalités sont réduites : vous ou votre accompagnant fournirez au professionnel qui vous accueille un justificatif d'identité, votre carte vitale et un justificatif de complémentaire santé, si possible avant votre sortie.

Ces documents sont nécessaires en vue d'une prise en charge de vos frais de séjour. Si cela vous est impossible durant votre prise en charge, veuillez à régulariser votre situation au plus vite après votre sortie en transmettant par mail les éléments manquants :

admissiongestion.scorff@ghbs.bzh

N'oubliez pas de déclarer les objets de valeur en votre possession qui feront l'objet d'un inventaire puis seront mis en sécurité. Si votre état de conscience est altéré, un inventaire sera fait systématiquement.

Quand votre sortie est autorisée par le médecin, un compte-rendu ainsi qu'une ordonnance, si besoin, vous seront remis. Si cela est nécessaire, vous serez transféré.e vers un secteur d'hospitalisation ou vers un autre établissement disposant des compétences nécessaires.

**Plus d'informations sont disponibles sur le livret
d'accueil des urgences
www.ghbs.bzh>publication>service des urgences**

- Pour les moins de 18 ans, veuillez à vous adresser aux urgences adultes pour les urgences traumatologiques (plaies et fractures). Pour les autres motifs de recours, rendez-vous aux urgences pédiatriques
- Dès votre arrivée, un bracelet d'identification vous sera posé et permettra de sécuriser votre parcours
- Les accompagnants seront invités à patienter en salle d'attente en dehors de prise en charge particulière



Vous préparez votre séjour à la maternité

Le service maternité accompagne les futurs parents du début de la grossesse à la visite post-natale.

Veillez à anticiper les formalités auprès de la gestion administrative du patient au cours du 8^{ème} mois de votre grossesse afin de préparer votre venue à la maternité en toute sérénité.

Le jour venu, présentez-vous aux urgences gynéco-obstétricales au premier étage du Pôle «Femme Mère Enfant». Les futures mamans doivent se munir des documents nécessaires cités dans le carnet de la future maman remis lors de votre consultation au GHBS. Vous trouverez, dans ce même document, la liste des affaires nécessaires pour vous et votre enfant tout au long du séjour.

A la maternité, vous serez prise en charge par une équipe médicale et soignante composée de médecins, sages-femmes, puéricultrices, auxiliaires de puériculture et aides-soignantes. L'ensemble du personnel veillera à votre sécurité et au confort de votre prise en charge.



Votre identité et celle de votre bébé

- Vous et votre enfant serez identifiés par un bracelet spécifique tout au long de votre séjour
 - Lors de votre sortie, informations, documents et ordonnance vous seront remis
 - Pour plus d'informations, merci de vous reporter aux livrets délivrés par le service



Votre séjour

La vie quotidienne durant votre séjour

Dès l'installation dans votre chambre, le confort et la qualité de votre prise en charge sont une priorité de l'établissement et de l'équipe de professionnels qui vous entoure.

Votre famille et vos amis sont les bienvenus pour vous assister pendant votre séjour, dans un cadre compatible avec la continuité des soins et en tenant compte des horaires de visite autorisés. Merci de préserver le repos de vos voisins en faisant attention au volume de vos appareils électroniques (télévision, smartphone et tablette, etc).

La relation de soins nécessite écoute et respect. A la moindre incompréhension, n'hésitez pas à solliciter une explication sur l'acte médical ou le soin. Merci de prendre soin des équipements médicaux mis à votre disposition. De même, aidez-nous à protéger la confidentialité des informations entendues en chambre double.

Pour votre confort, les repas font l'objet d'une attention particulière et tiennent compte de vos goûts ainsi que d'un éventuel régime alimentaire prescrit. Ils sont élaborés selon un plan alimentaire défini dans le respect des normes de la restauration hospitalière et afin de répondre aux besoins nutritionnels de chacun. Les repas sont préparés par le GIP « Bretagne Santé Logistique ». Premier établissement public membre de « Produit en Bretagne », le GIP suit un cahier des charges strict certifié ISO 22000 « de la fourche à la fourchette ». Eté comme hiver, le groupement s'attache à faire appel à des producteurs locaux pour la livraison de fruits et légumes bio de saison.



Les visites



Vos proches

- Les visites se font de 13h à 20h. Pour le respect du repos des patients, préférez venir à 2 personnes maximum
- Selon le type de prise en charge du patient, certaines exceptions peuvent être accordées avec l'accord de l'équipe soignante
- Des salons des familles vous accueillent dans certains services
- Vous pouvez demander un lit accompagnant
- Dans le cas d'une tutelle, le tuteur doit être joignable tout au long de la prise en charge

La gestion du risque infectieux

Depuis plusieurs années, le GHBS répond au programme national de lutte contre les infections associées aux soins

Cette politique est menée par le Comité de suivi de la Lutte contre les Infections Associées aux Soins (CLIAS) qui détermine un plan d'actions annuel. Dans les services, une équipe pluriprofessionnelle de gestion du risque infectieux assure le suivi des actions et leur évaluation.

Dans la pratique, les professionnels de santé s'assurent de votre sécurité en respectant les bonnes pratiques lors des soins, en particulier concernant l'hygiène des mains avec une solution hydroalcoolique. Les patients et leur famille participent aussi à leur sécurité par des actions et en suivant des règles simples :

- Après accord du service sont autorisés auprès d'eux, les bouquets de fleurs type « bulles », les chiens d'assistance et les denrées alimentaires non périssables compatibles avec les traitements et régimes en cours.
- Pensez à vous frictionner les mains avec la solution hydroalcoolique.
- Suivez les autres préconisations éventuelles des services.

des documents d'informations à destination des usagers sont disponibles, n'hésitez pas à les demander

L'INFECTION NOSOCOMIALE, KESAKO ?

Toute hospitalisation expose à un risque d'infection associée aux soins. L'infection nosocomiale est une infection associée aux soins. Elle peut se déclarer durant (ou immédiatement après) le séjour des patients dans un établissement de santé, alors qu'elle n'était ni en incubation, ni présente lors de leur admission. Beaucoup sont liées aux propres bactéries du patient, à son état général et aux actes de soins reçus.



Votre chambre

- Votre chambre est équipée d'une sonnette d'urgence qui vous permet de faire appel au personnel soignant en cas de besoin
- Afin de prévenir les chutes, les lits sont équipés de barrières. Le personnel soignant veillera à les relever la nuit selon prescription médicale



Télévision, téléphone & internet

- Sur l'Hôpital du Scorff, vous pouvez demander l'activation de la TV, d'une ligne téléphonique ou l'activation de la wifi dans votre chambre à l'accueil du hall central ou en utilisant les bornes.
- Sur l'Hôpital de La Villeneuve à Quimperlé, vous pouvez contacter le service du standard au 02.98.96.60.00 de 7h45 à 19h du lundi au vendredi et de 11h à 19h le samedi et le dimanche pour activer la télévision dans votre chambre



La prise en charge de la douleur

La douleur, parlons-en : on peut la prévenir et la traiter.

L'évaluation de votre douleur doit être systématique et régulière. Vous seul(e) pouvez décrire ce que vous ressentez. En étant acteur(trice) de votre soin, votre douleur peut être anticipée et soulagée grâce à des traitements médicamenteux et/ou non médicamenteux (hypnose, relaxation, physiothérapie,...).

Le GHBS s'engage à prendre en charge la douleur de chacun de la façon la plus adaptée. Les professionnels du GHBS sont formés à la prise en charge de la douleur. L'établissement est doté d'une Unité Mobile de la Douleur (UMD) et d'un Comité de Lutte contre la Douleur (CLUD).

Article L. 1110-5 du code de la santé publique : « [...] toute personne a le droit de recevoir des soins visant à soulager sa douleur. Celle-ci doit être en toute circonstance prévenue, évaluée, prise en compte [...] »



Les repas

- Les repas sont servis à heures fixes :
 - A l'Hôpital du Scorff, les repas seront servis à partir de 7h30, 12h15 et 18h30
 - Sur les sites de Quimperlé et Moëlan-sur-Mer à partir de 7h, 12h15 et 18h15
 - A l'Hôpital de Kerdurand à partir de 8h, 12h et 18h
 - A l'Hôpital du Faouët à partir de 8h, 11h45 et 17h45
 - A Kerbernès à partir de 7h15, 12h, 15h et 18h
 - A Kervivio entre 7h30 et 10h, 12h et 18h-18h30



Kiosque et cafétéria

- Des distributeurs automatiques sont à votre disposition
- Des kiosques offrant des services de cafétéria, presse et souvenirs sont présents :
 - A l'Hôpital du Scorff, dans le hall, du lundi au vendredi de 8h à 19h et les week-ends et jours fériés de 11h à 18h

Les droits du Patient



Consentement éclairé

Il est au cœur de votre relation avec le médecin et l'équipe soignante. Il suppose une information claire, un accord non équivoque aux soins, renouvelé tout au long de votre séjour et révoquant à tout instant. Le consentement implique que vous pouvez refuser un soin.



Secret et Confidentialité

Intimement liée au secret médical, la confidentialité vous est garantie au sein de notre établissement. Cela concerne votre présence, votre parcours médical, vos choix thérapeutiques, les actes médicaux et soins prodigués ainsi que votre vie privée.



Patient mineur et majeur protégé

Le consentement exprès et écrit pour les soins et interventions chirurgicales sur des enfants mineurs appartient aux détenteurs de l'autorité parentale, père, mère ou tuteur(trice) légal(e). Le consentement du patient mineur ou du majeur sous tutelle doit être systématiquement recherché s'il est apte à exprimer sa volonté et à participer à sa décision. En cas d'urgence vitale, les interventions chirurgicales sont autorisées par la loi, notamment quand les parents ne peuvent être joints ou quand l'état de santé ou l'intégrité corporelle du mineur apparaissent menacés. Le médecin peut se dispenser d'obtenir le consentement du ou des titulaires de l'autorité parentale sur les décisions médicales à prendre, lorsque le traitement ou l'intervention s'impose pour sauvegarder la santé d'une personne mineure.



Mesures de protection

L'altération des facultés mentales et/ou corporelles d'une personne peut rendre nécessaire une mesure de protection de ses intérêts civils. Cette décision est prononcée par le juge des tutelles qui peut confier la protection des intérêts de la personne à un mandataire judiciaire, à la protection des personnes majeures de l'établissement ou d'une association.



Communication du dossier médical

Vous pouvez demander la communication de votre dossier médical sans motif. Vous pouvez faire cette demande sur place avec votre carte d'identité ou par écrit avec une photocopie d'une pièce d'identité (Groupe Hospitalier Bretagne Sud, DCPPRUC - BP 12233 - 56322 Lorient Cedex). Le dossier vous sera transmis sous un délai légal de 8 jours pour les dossiers de moins de 5 ans ; et 2 mois pour un dossier de plus de 5 ans. Les dossiers sont conservés 20 ans.



Don d'organes et de tissus

Le don d'organes et de tissus est un acte de solidarité anonyme et gratuit. Il est important d'échanger avec vos proches sur les souhaits de chacun. Si vous n'êtes pas inscrit(e) sur le registre national des refus, les équipes médicales se tourneront vers vos proches au moment du décès, pour s'assurer que vous n'avez pas, de votre vivant exprimé une opposition au don d'organes et de tissus.



Dossier Patient Informatisé

Outil interne à l'établissement, le dossier patient informatisé recense l'ensemble des actes et soins prodigués lors de vos séjours au sein du GHBS. Il contribue à assurer la qualité de votre prise en charge et permet un parfait suivi de votre état de santé et de vos antécédents.



Bientraitance

La bientraitance est une démarche collective pour identifier le meilleur accompagnement possible pour l'utilisateur, dans le respect de ses choix et dans l'adaptation la plus juste à ses besoins.



Dossier Médical Partagé

Véritable carnet de santé numérique, il permet de recenser l'ensemble de vos antécédents médicaux quel que soit l'endroit de votre prise en charge. Les professionnels du GHBS n'ont pas accès aux informations contenues dans le DMP, mais il sera alimenté durant votre séjour depuis le dossier patient informatisé de l'établissement. Des informations aussi essentielles que la personne de confiance ou vos choix en matière de don d'organes ou groupe sanguin peuvent y être compilés.



Droit à la confidentialité des soins pour les patients mineurs

Le mineur peut s'opposer expressément à la consultation du ou des titulaires de l'autorité parentale afin de garder le secret sur son état de santé. En ce cas, une personne majeure de son choix devra l'accompagner lors de l'acte médical (cela peut être un personnel soignant). Le mineur devra réitérer son refus d'information des parents.



Don de sang

Acte anonyme et gratuit, le don de sang est un acte nécessaire et généreux. Que ce soit lors des campagnes de dons ou ponctuellement, rapprochez-vous de l'Etablissement Français du Sang ou de la Maison du Don du GHBS afin de connaître les horaires et modalités de don de sang, plasma et plaquettes.



Comité d'éthique

La réflexion éthique est nécessaire à l'amélioration des pratiques médicales et soignantes. Menant une réflexion d'ordre général ou propre à la situation du GHBS, le comité d'éthique peut être saisi par les professionnels ou des patients.

Les directives anticipées

Les directives anticipées vous permettent, en cas de maladie grave ou d'accident, de faire connaître vos souhaits sur votre fin de vie si vous n'êtes plus en capacité de les exprimer.

Les directives anticipées peuvent être rédigées sur papier libre et concernent vos souhaits relatifs à la fin de vie et les conditions de la poursuite, la limitation ou l'arrêt de certains traitements.

Les professionnels, les bénévoles qui interviennent dans l'établissement ou les représentants des usagers sont à votre disposition pour vous apporter toute précision ou information complémentaire. Pour toute question relative aux directives anticipées, n'hésitez pas à contacter la DCPPRUC par mail : dcppru@ghbs.bzh

www.ghbs.bzh>patients et usagers>accès aux soins>directives anticipées



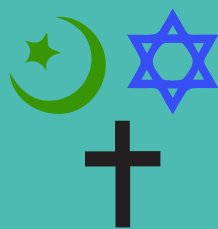
Droits civiques

- L'hôpital s'engage à respecter vos droits élémentaires. Ainsi, vous pouvez envoyer et recevoir du courrier via le cadre de santé du service
- De même l'établissement s'organisera pour vous permettre de participer aux élections ayant lieu durant votre hospitalisation



Le «vivre ensemble»

- La politesse et le respect mutuel entre professionnels de santé et patients sont déterminants pour la qualité de votre prise en charge
- L'hôpital étant un lieu public, fumer, y compris la cigarette électronique, est interdit dans l'ensemble de l'établissement.
- Toute consommation de drogue et d'alcool est interdite dans l'établissement conformément au règlement intérieur



Aumonerie

- Conformément au principe de laïcité, le GHBS respecte les cultes (comme les interdits alimentaires)
- Une salle de culte multiconfessionnelle est à votre disposition sur les sites du GHBS
- Un aumônier est présent et peut intervenir sur chaque site du GHBS. N'hésitez pas à solliciter l'équipe soignante pour vous entretenir avec lui

Le droit à l'information du patient

Le droit à l'information est protégé dans son contenu et sa forme par la loi. L'information du patient porte sur :

- Les traitements ou les actions de prévention proposés, leur éventuel degré d'urgence, leurs conséquences, les risques qu'ils comportent et les éventuelles alternatives thérapeutiques possibles.
- Les conséquences prévisibles en cas de refus de soins.
- Les nouveaux risques identifiés, même après la prise en charge.

L'information est délivrée lors de votre entretien individuel avec le médecin, tout au long de la prise en charge et en cas de dommage. Le droit à l'information comporte aussi votre droit à refuser d'être informé par le médecin.

Sécurité incendie

1) Un début d'incendie se déclare dans votre chambre : si vous ne pouvez pas vous déplacer, gardez votre calme et prévenez immédiatement le service avec l'appel d'urgence. Sinon quittez votre chambre et prévenez le personnel de l'étage.

2) Un début d'incendie se déclare hors de votre chambre : fermez les portes et les fenêtres pour éviter les courants d'air, calfeutrez votre porte et arrosez-la en attendant l'ordre d'évacuation.

En cas d'évacuation, suivez les consignes données par le personnel qui a bénéficié de formations et les sapeurs-pompiers.

A photograph showing a person in a white lab coat, likely a healthcare professional, writing on a clipboard with a pen. In the foreground, another person's hands are clasped together on a light-colored surface. An orange semi-circular graphic element is positioned on the right side of the image, containing the text 'Votre sortie'.

Votre sortie

Les modalités de sortie d'hospitalisation

L'organisation de votre sortie se fait dès votre arrivée ou durant votre séjour dans l'établissement. Cela permet de préparer dans de bonnes conditions votre retour à domicile ou dans une autre structure médicale et de veiller à l'accompagnement de vos proches. C'est le médecin qui fixe votre jour de sortie.

Pour votre retour, et si votre état le nécessite, une prescription médicale préalable détermine le mode de transport adapté (VSL, ambulance, taxi conventionné...). Attention, le remboursement n'est pas systématique et dépend des critères fixés par l'Assurance Maladie.

Si vous rentrez à votre domicile, votre médecin traitant recevra les informations sur votre état de santé ainsi que la lettre de liaison nécessaire à la continuité de votre prise en charge et pourra, s'il le souhaite, prendre contact avec le médecin de l'hôpital.

Si vous ne rentrez pas directement à votre domicile, il est nécessaire d'en parler avec le cadre du service et l'assistante sociale afin d'organiser au mieux votre convalescence.



Horaires

- La sortie est décidée par le médecin.
- Elle est organisée par l'équipe du service en lien avec le patient et/ou ses proches.
- Celle-ci se fera de préférence en fin de matinée.



Documents de sortie

- Vous ou une personne de votre entourage devez vous présenter à l'accueil de l'étage avec les documents ci-dessous :
 - Carte d'identité.
 - Carte Vitale.
 - Justificatif de complémentaire santé.
- Pour la sortie d'un patient mineur ou majeur protégé : le formulaire de sortie complété et signé.
- Tout autre document (déclaration d'accident du travail...)

Les formalités de sortie

Lors de votre sortie, quelques formalités administratives sont à effectuer.

Lorsque vous quittez l'un des sites du GHBS, merci de vous présenter à l'un des points d'accueil de la gestion administrative du patient pour clôturer votre dossier d'hospitalisation. Un membre de votre famille ou un ambulancier peut assurer cette démarche à votre place si vous le souhaitez. Vous pourrez obtenir un bulletin de situation (en vue de la perception des indemnités journalières et/ou remboursement de frais d'ambulance).

N'oubliez pas de solliciter le retrait des valeurs que vous auriez éventuellement fait déposer au coffre de l'hôpital.

SORTIE CONTRE AVIS MÉDICAL

A tout moment, vous pouvez demander à quitter l'établissement.

Il reste indispensable d'avoir un entretien préalable avec le médecin du service, qui vous expliquera les raisons pour lesquelles l'hospitalisation est conseillée et les risques encourus à votre sortie.

Si vous confirmez votre souhait de sortie, ces éléments seront consignés dans votre dossier et vous devrez signer une attestation avant de pouvoir quitter l'établissement.



Patient mineur



Patient majeur sous tutelle

- Dans tous les cas, vous devez présenter une pièce d'identité ou une autorisation de sortie pour permettre le départ du mineur de l'établissement.
- Si votre enfant est confié à la garde d'un seul de ses parents, vous devez fournir le justificatif attestant de votre droit. Si l'enfant relève du service d'aide sociale, la personne qui le recueille doit produire l'attestation de garde délivrée par cette structure.

- Une pièce d'identité sera demandée au tuteur. L'autorisation de sortie doit être impérativement signée par le tuteur du patient. Si le tuteur autorise le patient à sortir seul ou le confie à une tierce personne, le tuteur devra en informer les services via le formulaire de sortie approprié.



Transport

- Votre départ de l'établissement peut s'effectuer :
 - Avec votre véhicule personnel
- En transports en commun : des arrêts se trouvent à proximité de chaque site du Groupe Hospitalier (hormis au Faouët).
- En taxi ou en ambulance, sur prescription médicale et après entente préalable pour des transports supérieurs à 150 kilomètres. Dans ce cas, vous êtes libre de choisir l'opérateur de votre choix.

Satisfaction des usagers : «Améliorons ensemble la qualité à l'hôpital»

A la fin de votre séjour, un questionnaire de satisfaction vous sera remis. Anonyme, ce formulaire nous permettra de mieux connaître vos attentes, vos goûts et vos remarques. L'ensemble de ces questionnaires est compilé afin de permettre à l'établissement de mettre en place des actions visant à améliorer le confort des patients. De plus, des enquêtes peuvent être menées auprès des patients pour améliorer la prise en charge.

Questionnaire à scanner aussi tout simplement dans de nombreux services !



E-SATIS :

Si vous avez été hospitalisé.e plus de 48 heures dans un service de médecine, de chirurgie (y compris ambulatoire) ou d'obstétrique ou en SSR, un questionnaire en ligne vous sera envoyé par mail 2 semaines après votre sortie de l'établissement (d'où la demande d'une adresse mail lors de votre admission). Les questions retracent les étapes importantes de votre parcours de soins : accueil, prise en charge, chambre et repas, jusqu'à votre sortie. Il sert à améliorer la qualité de nos prises en charge. Les résultats du GHBS sont disponibles sur le site [HAS-sante.fr>usagers>qualité des hôpitaux et cliniques](https://HAS-sante.fr/usagers/qualite-des-hopitaux-et-cliniques)

Si vous ne souhaitez pas recevoir de telles correspondances, merci de le signaler à la gestion administrative des patients.

La qualité des soins

La qualité des soins est une préoccupation quotidienne au sein du Groupe Hospitalier Bretagne Sud qui a mis en place une politique qualité et gestion des risques. Elle a pour objectif d'améliorer la prise en charge et la sécurité des patients, du personnel et des visiteurs de l'établissement en identifiant les situations à risques pour proposer des mesures correctives ou préventives.

Pour s'assurer de l'efficacité des actions mises en place et déterminer ce qu'il reste à améliorer, le GHBS tient à jour un tableau d'indicateurs qualité qui recouvrent l'ensemble de la prise en charge du patient. La tenue des indicateurs de qualité et de sécurité des soins répond à la nécessaire transparence envers les usagers. Le GHBS dispose également d'un suivi des vigilances pour être informé ou de signaler tout incident.

Afin de s'assurer de l'optimisation de la démarche qualité de l'établissement, la Haute Autorité de Santé effectue des visites programmées dans les établissements de santé. Analysant la politique qualité, le respect du droit des patients, la tenue du dossier patient ou encore la qualité du parcours du patient, l'ensemble des procédures est analysé et étudié par les experts visiteurs. Cela donne lieu à un rapport à la HAS qui délivre alors une décision graduée de A à D.

Les données médico-administratives recueillies durant votre hospitalisation peuvent être, sauf opposition de votre part, utilisées par le GHBS à des fins de recherche clinique, de réponse à des enquêtes nationales ou de recueil d'indicateurs, cela dans le but d'améliorer la qualité des soins.





Des priorités pour les usagers

L'engagement des usagers dans la stratégie de l'établissement constitue un atout pour le Groupe Hospitalier Bretagne Sud.

Co-construit avec des professionnels et des usagers, le projet des usagers est bâti sur un diagnostic partagé. Les usagers, en fonction de leurs besoins et remarques, les professionnels grâce à leur connaissance des métiers et de l'établissement, ont contribué à l'émergence de propositions concrètes permettant l'amélioration de la prise en charge et du quotidien des usagers du GHBS.

Défini comme une démarche au service des patients, le principe est d'identifier des axes d'améliorations clairs et concrets, tels que :

- Promouvoir un accueil de qualité.
- Garantir l'accessibilité de tous (patients, aidants, accompagnants,...) avec une réflexion éthique et une promotion de la bientraitance.
- Améliorer l'information et la formation sur les Droits des Patients.
- Conforter la place et le rôle des représentants des usagers et des associations de santé.
- Renforcer la communication interne et externe et la culture à l'Hôpital.

L'expression des usagers, les réclamations, plaintes et remerciements

Outre la qualité et la sécurité des soins, la prise en compte des remarques faites par les usagers est une priorité du GHBS.

Le GHBS s'engage à ce que chaque message reçu soit analysé et reçoive une réponse. Engagée dans une démarche qualité, la lecture de ces courriers permet de faire de la Direction des Relations avec les Usagers, un véritable lieu de l'expression des usagers et de prise en compte de leurs remarques assurant l'amélioration des pratiques de l'ensemble des professionnels du GHBS. Aussi, si vous avez constaté un dysfonctionnement dans votre prise en charge, n'hésitez pas à nous en faire part via courrier, mail, formulaire internet ou via le questionnaire de satisfaction à l'adresse suivante :

Direction Clientèle, Parcours Patients,
Relations avec les Usagers & Communication
Groupe Hospitalier Bretagne Sud
Hôpital du Scorff - 5, Avenue de Choiseul - 56100 Lorient
dcpru@ghbs.bzh



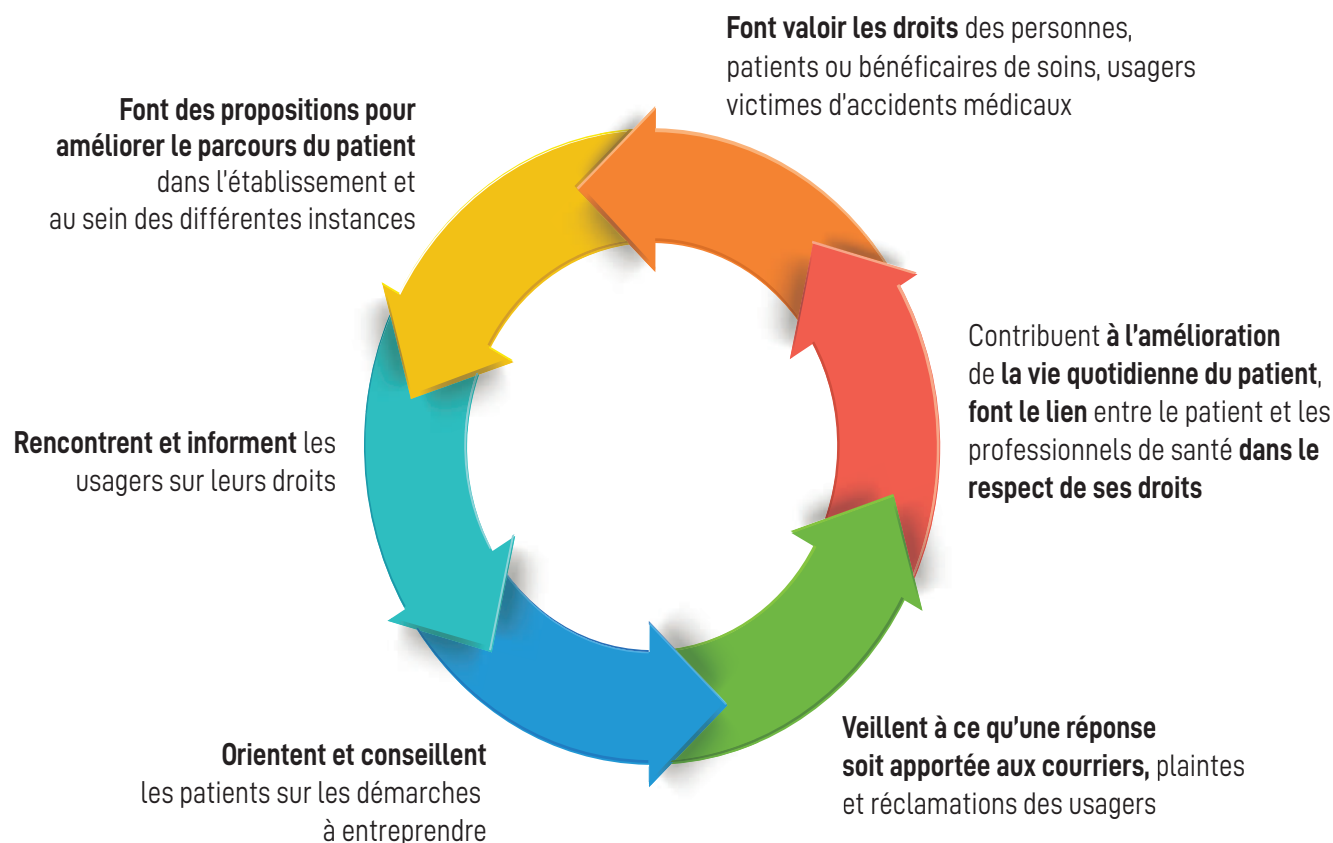
Commission des Usagers (CDU) et représentants des usagers

Le représentant des usagers fait valoir les droits des patients hospitalisés ou bénéficiaires de soins et usagers victimes d'accidents médicaux. Membre d'une association, il développe en son sein la dimension collective de la représentation. Ainsi, il contribue à l'amélioration de votre quotidien en tant que patient et fait le lien entre vous et les professionnels de santé. Ce dernier agit notamment au sein de la Commission Des Usagers (CDU).

La CDU analyse les éléments de satisfaction, les plaintes et réclamations, les contentieux et émet des recommandations à l'attention des professionnels. Par ailleurs, la CDU est informée des cas d'événements indésirables graves pour qu'elle puisse les analyser. Enfin, la CDU contribue à l'amélioration de la politique d'accueil et de prise en charge des patients et de leurs proches.



Les représentants des usagers : un rôle important pour les patients, leurs proches et le GHBS



Si vous souhaitez les contacter :



representantdesusagers@ghbs.bzh



02 97 06 74 36
06 40 74 52 58



Les associations de santé

Afin de vous accompagner durant votre séjour à l'hôpital, de nombreuses associations interviennent au GHBS. Vous souhaitez lire, discuter ou mieux connaître votre prise en charge? N'hésitez pas à faire appel à l'une des associations qui agissent chaque jour auprès des patients.

Chaque association signe une convention avec l'établissement en s'engageant dans ses valeurs et le respect de la personne hospitalisée. Afin de s'assurer de la qualité des actions menées, les bénévoles reçoivent une formation adéquate avant d'intervenir.

Pour toute information, n'hésitez pas à contacter la permanence téléphonique des associations au 02 97 06 74 36.

La liste des associations conventionnées avec le GHBS est disponible sur www.ghbs.bzh > patients et usagers > partenaires et asso > associations. Elle peut également être demandée auprès de l'équipe soignante.

La protection des données de santé

L'établissement a l'obligation de constituer et tenir à jour votre dossier médical (Art R1112-2 du code de la santé publique). Le traitement de ces données s'effectue sous la responsabilité du Directeur de l'établissement.

Dans le respect de votre vie privée, ce dossier est couvert par le secret professionnel et n'est accessible que par les professionnels intervenant pour la coordination ou à la continuité des soins ou à son suivi médico-social et social.

Les échanges d'informations avec votre médecin traitant ou d'autres professionnels de santé extérieurs à l'établissement sont susceptibles d'être effectués via une messagerie sécurisée garantissant la confidentialité de ces échanges.

Pour toute question concernant la protection de vos données à caractère personnel, vous pouvez contacter le délégué à la protection des données à l'adresse suivante : dpd@ghbs.bzh.

Le droit à l'image

La Direction Générale du GHBS est la seule qui peut autoriser un journaliste, un photographe, un vidéaste à exercer son activité dans l'enceinte de l'hôpital de manière écrite ou verbale. Cette autorisation ne décharge pas le professionnel cité de l'obligation qui lui est faite de demander à chaque patient son autorisation individuelle écrite de le photographier, de le filmer ou de l'interviewer. Pour les enfants mineurs et les majeurs protégés, il doit obtenir l'accord du représentant légal du patient concerné. Cette autorisation est obligatoirement écrite.

La Direction Clientèle, Parcours Patients, Relations avec les Usagers et Communication dispose d'un formulaire d'autorisation facilitant cet accord. Rapprochez-vous du cadre de santé de l'unité d'hospitalisation si vous êtes sollicité.e. Les prises de vue de patients réalisées restent sous l'entière responsabilité des journalistes. Le Groupe Hospitalier Bretagne Sud ne saurait en aucune manière être appelé en garantie en cas de litige consécutif à une autorisation.

Par ailleurs, avec le développement des réseaux sociaux, une attention accrue doit être portée au respect de la vie privée et à l'intimité des patients, ainsi qu'à la confidentialité des informations personnelles, administratives, médicales et sociales les concernant, conformément aux principes de la charte de la personne hospitalisée.

Dans ce contexte, la Direction du GHBS invite les patients, familles, professionnels à la plus grande vigilance : **aucune image (photo, vidéo) sur laquelle figurerait un patient ou un professionnel ne doit être prise et/ou rendue publique par quelque moyen que ce soit sous peine de poursuites.**

MERCI DE RESPECTER LE DROIT À L'IMAGE



des patients & des professionnels

PAS DE PHOTOS NI DE PRISES DE SON
SANS ACCORD ÉCRIT*

* Avant toute diffusion de votre image, le diffuseur doit obtenir votre accord écrit en précisant quand et où il a obtenu cette image. Cet accord est donné pour un usage précis et ne doit pas être généralisé. Votre accord doit être obtenu si votre image est réutilisée dans un but différent de la première. Votre consentement à être photographié(e) ne donne pas pour autant votre accord pour la diffusion de l'image (par exemple sur internet). Même dans un lieu public, l'accord des personnes apparaissant de manière isolée et reconnaissable est nécessaire pour la diffusion de l'image. Avant utilisation de l'image d'un mineur, l'autorisation des parents (ou du responsable légal) doit obligatoirement être obtenue par écrit. Il n'y a pas d'exceptions possibles (même pour le journal et l'intranet de l'école). Pour un groupe d'enfants, l'autorisation écrite des parents de tous les enfants est obligatoire. Pour toute prise de vue de l'établissement une autorisation doit être demandée au service communication : service.communication@ghbs.bzh

Charte de la personne hospitalisée

Principes généraux* Circulaire n° DHOS/E1/DGS/SD1B/SD1C/SD4A/2006/90 du 2 mars 2006 relative aux droits des personnes hospitalisées et comportant une 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.

* le document intégral de la charte de la personne hospitalisée est accessible sur le site internet :

www.santé.gouv.fr

Il peut être également obtenu gratuitement, sans délai, sur simple demande, auprès du service chargé de l'accueil de l'établissement.

Charte de la laïcité dans les services publics



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, de race ou de religion. Elle garantit l'égalité femme / hommes 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.



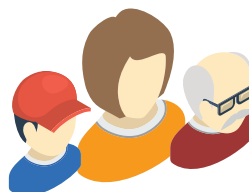
Des agents du service public

Tout agent public a un devoir **de stricte neutralité**. Il doit traiter également toutes les personnes et respecter leur liberté de conscience.

Le fait pour un agent public de **manifester ses convictions religieuses** dans l'exercice de ses fonctions **constitue un manquement à ses obligations**.

Il appartient aux responsables des services publics de **faire respecter l'application du principe de laïcité** dans l'enceinte de ces services.

La liberté de conscience est garantie aux agents publics. Ils bénéficient d'autorisations d'absence pour participer à une fête religieuse dès lors qu'elles sont compatibles avec les nécessités du fonctionnement normal du service.



Des usagers du service public

Tous les usagers sont **égaux** devant le service public.

Les usagers des services publics ont **le droit d'exprimer leurs convictions religieuses dans les limites du respect de la neutralité du service public**, de son bon fonctionnement et des impératifs d'ordre public, de sécurité, de santé et d'hygiène.

Les usagers des services publics doivent **s'abstenir de toute forme de prosélytisme**.

Les usagers des services publics **ne peuvent récuser un agent public ou d'autres usagers**, ni exiger une adaptation du fonctionnement du service public ou d'un équipement public. Cependant, le service s'efforce de prendre en considération les convictions de ses usagers dans le respect des règles auquel il est soumis et de son bon fonctionnement.

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 de participer à l'exercice de leur culte**, sous réserve des contraintes découlant des nécessités du bon fonctionnement du service.

Charte de l'enfant hospitalisé

Le droit aux meilleurs soins possibles est un droit fondamental, particulièrement pour les enfants - [UNESCO]

1

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.



2

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

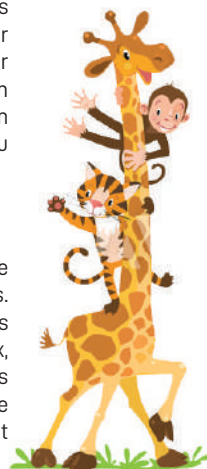


3

On encouragera les parents à rester auprès de leur enfant et on leur offrira pour cela toutes les facilités matérielles, sans que cela n'entraîne un supplément financier ou une perte de salaire. On informera les parents sur les règles de vie et les modalités de fonctionnement 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. On essaiera de réduire au minimum les agressions physiques ou émotionnelles et la douleur.



5

Les enfants et les parents ont le droit d'être informés pour participer à toutes les décisions concernant la santé et les soins. On évitera tout examen ou traitement qui n'est pas indispensable.



6

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

7

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

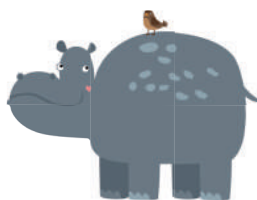


8

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

9

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



10

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

Cette « charte » a été préparée par plusieurs associations européennes à Leuden en 1988. Elle résume et réaffirme les droits des enfants hospitalisés.

Unis pour l'accès à la santé des personnes en situation de handicap - Charte Romain Jacob

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

ARTICLE 1 - VALORISER L'IMAGE QUE LA PERSONNE EN SITUATION DE HANDICAP PERÇOIT D'ELLE-MÊME

La personne doit être actrice de sa santé et de sa qualité de vie. C'est un élément constitutif de son autonomie. Comme tout un chacun, l'éducation qui lui est apportée doit concerner tous les domaines de la vie : l'hygiène, l'alimentation, l'activité physique, la sexualité, les conduites addictives (tabac, alcool...). Il est essentiel de lui apprendre comment fonctionne son corps et comment le respecter, l'informer des changements corporels qui vont intervenir tout au long de sa vie (puberté, sexualité, contraception, avancée en âge...). La place des aidants et des professionnels est prépondérante dans cette éducation.

ARTICLE 2 - VALORISER L'ACCOMPAGNEMENT

Les signataires reconnaissent le rôle, l'expertise et les compétences essentiels des personnes qui accompagnent les personnes en situation de handicap (aidants, familles, proches, professionnels...) dans leur parcours de soins. Ils veillent à les associer, dans le respect des droits des patients, à la prise en charge médicale et soignante des personnes en situation de handicap. Les signataires reconnaissent le rôle des associations représentant les personnes en situation de handicap pour l'amélioration continue des parcours de santé. Ils s'engagent à faciliter leur expression et leur participation. La personne en situation de handicap bénéficie d'un droit à être accompagnée par la personne de son choix tout au long de son parcours de soins. Conformément à la loi, les accompagnants doivent être acceptés et reconnus dans leur mission par la totalité des acteurs de soins, en accord avec la personne en situation de handicap. Durant cet accompagnement, les signataires soulignent l'importance de prendre en compte le besoin de répit des aidants de proximité.

ARTICLE 3 - EXPRIMER LES BESOINS

Les signataires soutiennent le recueil des besoins des personnes en situation de handicap au moyen d'outils partagés et leur transmission aux autorités publiques compétentes. Ce recueil privilégie l'expression directe des personnes en situation de handicap et peut être complété par d'autres sources telles que des enquêtes et des études régionales.

ARTICLE 4 - INTÉGRER LA SANTÉ AU PARCOURS DE VIE DES PERSONNES EN SITUATION DE HANDICAP

Les signataires, et notamment ceux représentatifs des établissements de santé et services sociaux et

médico-sociaux, s'assurent, dans leur accompagnement quotidien, individuel et collectif, de la prise en compte de la santé comme un élément constitutif de l'autonomie et de la citoyenneté des personnes en situation de handicap. Ils participent à l'accès à l'hygiène, à la prévention et aux dépistages, aux actions de promotion et d'éducation à la santé, et à l'accompagnement vers les soins. Ils forment leurs personnels, soignants ou non-soignants, à la prise en compte de la santé comme dimension incontournable de l'accompagnement des personnes en situation de handicap.

ARTICLE 5 - CONSTRUIRE UNE CULTURE PROFESSIONNELLE COMMUNE

Les signataires s'engagent à systématiser les actions communes de formation et de sensibilisation au handicap auprès des professionnels et de leurs adhérents. Ils organisent notamment, avec la contribution des personnes en situation de handicap et de leurs aidants, des sessions communes de formation, d'information et d'échanges interprofessionnels et inter-établissements.

ARTICLE 6 - COORDONNER LE PARCOURS DE SANTÉ

La coordination du parcours de santé des personnes en situation de handicap doit être organisée, que la personne vive à domicile ou en établissement. Elle doit être utile à la personne en situation de handicap, aux proches aidants, aux professionnels de santé, sociaux et médico-sociaux. La fonction de coordination ne pourra être assurée en l'absence d'outils permettant la circulation de l'information et son accessibilité. La mise en place d'un dossier partagé, outil au service de la coordination et du parcours de santé, est prioritaire pour la personne en situation de handicap. Il devra être obligatoirement renseigné par l'ensemble des acteurs concernés qui auront été autorisés à y accéder et formés à son utilisation.

ARTICLE 7 - ORGANISER L'ACCÈS AUX SOINS ET À LA PRÉVENTION

Les signataires, représentant les professionnels de santé, sociaux et médicosociaux, contribuent à l'accès à la santé des personnes en situation de handicap. Ils veillent à l'adaptation de leurs équipements, à la qualité de l'accompagnement, à la communication dans les soins, et à la coordination de leurs interventions. Afin de permettre aux personnes en situation de handicap d'être actrices de leur santé, une vigilance particulière est portée à l'adaptation des protocoles de prévention spécifiques aux différents handicaps, à la

promotion de la santé, et à l'éducation thérapeutique. Les signataires veillent à mobiliser des supports d'information accessibles à tous.

ARTICLE 8 - FACILITER ET DÉVELOPPER L'ACCÈS AUX SOINS AMBULATOIRES

Les signataires s'engagent à favoriser l'accessibilité aux soins ambulatoires. Ils soutiennent ainsi l'organisation des rendez-vous et consultations, et l'identification des professionnels de santé de proximité dont la pratique favorise l'accessibilité aux soins pour les personnes en situation de handicap.

Ils s'accordent sur la complémentarité nécessaire sur un territoire, par discipline et par zone géographique, entre l'offre de soins ambulatoires et le recours aux plateaux techniques et aux professionnels hospitaliers.

Ils agissent pour que des moyens soient mis en place pour informer et orienter les personnes en situation de handicap et leur entourage, dans le respect du choix du lieu de vie de ces personnes.

ARTICLE 9 - PRÉVENIR ET ADAPTER L'HOSPITALISATION AVEC OU SANS HÉBERGEMENT

Les signataires s'engagent à faire appel, si besoin, aux services de soins infirmiers à domicile (SSIAD) et aux services d'hospitalisation à domicile (HAD), afin de prévenir, ou de raccourcir, l'hospitalisation avec hébergement. Le recours à l'HAD, quel que soit le lieu de vie, doit favoriser la continuité de l'accompagnement, en utilisant notamment les capacités de prise en charge des soins palliatifs.

Les signataires facilitent, quand elle est nécessaire, l'hospitalisation des personnes en situation de handicap notamment par la mobilisation de moyens spécifiques comme l'aménagement des chambres, l'adaptation des moyens de communication, l'organisation des rendez-vous, des consultations et examens, et la limitation des déplacements et des temps d'attente. L'accueil, la coordination et le suivi du parcours de la personne en situation de handicap, durant son hospitalisation, doivent faire l'objet de protocoles spécifiques aux handicaps et aux capacités des personnes à exprimer leurs besoins.

Dans le cadre d'une hospitalisation, l'offre de soins doit intégrer la communication avec les accompagnants professionnels, les aidants, les professionnels de santé impliqués dans la prise en charge et le médecin traitant, dans le respect des droits des patients.

Afin d'éviter les ruptures dans le parcours de soins des personnes en situation de handicap, les signataires s'engagent à développer et diffuser l'ensemble des moyens et outils de liaison pour une meilleure coordination des soins.

ARTICLE 10 - AMÉLIORER LA RÉPONSE AUX URGENCES MÉDICALES

Dans un souci d'adéquation entre les besoins de la personne en situation de handicap, le bon recours aux services des urgences, et afin d'éviter les ruptures d'accompagnement, les signataires s'engagent à promouvoir une formation des équipes des services mobiles d'urgence et de réanimation (SMUR) adaptée à la prise en charge des personnes en situation de handicap.

Les signataires s'engagent à adapter l'accueil, les soins et la prise en charge somatique et psychiatrique des personnes en situation de handicap en urgence, en favorisant l'accès direct aux unités de soins concernées (document de liaison), et en définissant des critères de priorité de prise en charge dans les services d'urgence.

Les établissements de santé associent, dans le respect des droits des patients, les accompagnants des personnes en situation de handicap afin de favoriser la communication et l'adaptation des soins.

ARTICLE 11 - FACILITER LE RECOURS AUX TECHNOLOGIES DE L'INFORMATION ET DE LA COMMUNICATION

Les signataires s'engagent à faciliter le recours aux nouvelles technologies afin de développer des programmes régionaux de télémédecine pour l'accès aux soins des personnes en situation de handicap et à favoriser l'accès aux outils de communication qui leur permettent de s'exprimer.

ARTICLE 12 - METTRE EN OEUVRE ET ÉVALUER LA PRÉSENTE CHARTE

Les signataires s'accordent sur la nécessité de construire, au regard de chacun des objectifs de la présente Charte, des outils partagés et concrets, fondés sur la reconnaissance réciproque des compétences, des aptitudes, mais également des contraintes de chacun, et favorisant la fluidité des parcours de santé.

Ils se réunissent annuellement, au travers d'un comité de la Charte, pour partager l'évaluation de leurs actions. Ils communiquent leurs travaux et conclusions à la Haute Autorité de Santé (HAS), à la Conférence Nationale de Santé (CNS), au Conseil National Consultatif des Personnes en situation de handicap (CNCPH) et aux autorités publiques compétentes.

Ils favorisent l'adhésion à la présente Charte des acteurs de santé et des représentants des personnes en situation de handicap.

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

Lorsqu'il sera admis et acquis que toute personne âgée en situation de handicap ou de dépendance est respectée et reconnue dans sa dignité, sa liberté, ses droits et ses choix, cette charte sera appliquée dans son esprit.

1

Choix de vie

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

2

Cadre de vie

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

3

Vie sociale et culturelle

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

4

Présence et rôle des proches

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

5

Patrimoine et revenus

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

6

Valorisation de l'activité

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

7

Liberté d'expression et liberté de conscience

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

8

Préservation de l'autonomie

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

9

Accès aux soins et à la compensation des handicaps

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

10

Qualification des intervenants

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

11

Respect de la fin de vie

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

12

La recherche : une priorité et un devoir

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

13

Exercice des droits et protection juridique de la personne vulnérable

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

14

L'information

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



Groupe Hospitalier Bretagne Sud

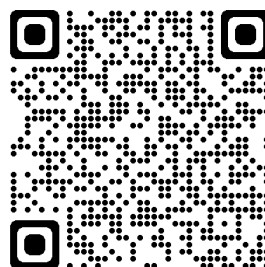


www.ghbs.bzh



Réalisation GHBS - DCP/PRUC - Mars 2025

Soutenez nos projets



Restons en contact



GH Bretagne Sud



[gh_bretagne_sud](#)



Groupe Hospitalier
Bretagne Sud



GHBS-Groupe hospitalier Bretagne Sud