

Livret d'accueil

CHIPM

Centre Hospitalier
des Pays de Morlaix



Madame, Monsieur,

Vous êtes aujourd'hui accueilli.e au Centre Hospitalier des Pays de Morlaix (CHPM).

L'ensemble des professionnels du CHPM se mobilise quotidiennement pour que votre séjour et vos soins soient de qualité. Ils restent à votre disposition pour toute question que vous pourriez avoir.

Édito

Ce livret a été préparé à votre intention, afin de vous apporter toutes les informations utiles ainsi que les services et prestations dont vous pourrez bénéficier.

Pour développer continuellement la qualité de notre accueil et de nos soins, vos remarques nous sont précieuses.

Ainsi un questionnaire de satisfaction à remplir et à nous retourner est mis à votre disposition.

Nous vous remercions de votre confiance et vous souhaitons un bon séjour au sein de notre établissement.

Fabrice LISZAK DE MASZARY

Directeur Général du CHPM

Sommaire

1 Le CHPM

Présentation de l'établissement	6
Chiffres clés	14
Informations pratiques	
• Plan d'ensemble du site de Morlaix	16
• Plan d'ensemble du site de Plougouven	18
Votre séjour	20
Formalités d'admission et frais d'hospitalisation	24
Votre sortie	27

2 Les usagers

La garantie de vos droits	30
Les représentants des usagers	34
Vos obligations et devoirs	40

3 La qualité et la sécurité des soins

La démarche d'amélioration de la qualité	46
La sécurité des soins	49
Faites un don	51



1

Le CHPM

Le CHPM propose une large gamme de soins et de nombreuses consultations aux habitants du territoire.

Ce chapitre vous indiquera des informations pratiques, pour votre séjour, mais aussi les prestations proposées, les formalités et les frais d'admission et de sortie.

Présentation de l'établissement

Le Centre Hospitalier des Pays de Morlaix (CHPM) dispose d'une gamme complète d'activités de médecine avec une offre de soins médicale, chirurgicale, obstétrique, psychiatrique, de soins médicaux et de réadaptation, et d'une filière médico-sociale.

Notre offre de soins couvre les pathologies vasculaires (neurologie, cardiologie), les pathologies digestives, les pathologies respiratoires et infectieuses, intégrant une filière d'oncologie globale (hospitalisation complète, chimiothérapie, nutrition, soins de support, soins palliatifs...) et une activité ambulatoire en fort développement pour les spécialités d'oncologie, de rhumatologie et d'endocrinologie.

6

7

Le CHPM dispose d'un plateau technique complet (bloc opératoire, imagerie, stérilisation, laboratoire, pharmacie, rééducation) et de services d'urgences et de réanimation.

L'activité de chirurgie s'articule autour de plusieurs spécialités chirurgicales (viscérale, urologique, ORL, odontologique, orthopédique et gynécologique) déclinées au sein d'unités d'hospitalisation complètes et en ambulatoire pour certaines interventions. La chirurgie ambulatoire permet de réaliser un acte d'exploration ou une intervention chirurgicale sous anesthésie générale ou locale et de sortir le jour même de son intervention.

Le CHPM est également le pivot de la filière gériatrique sur le territoire avec un service d'hospitalisation de gériatrie, un service de Soins Médicaux et de Réadaptation (SMR) spécialisé dans les prises en charge des personnes âgées polypathologiques dépendantes et une équipe mobile de



gériatrie intra et extra hospitalière. Des lits de SMR polyvalents et spécialisés en réhabilitation respiratoire complètent cette offre de soins. L'offre médico-sociale du CHPM est répartie sur les villes de Morlaix, Plougonven, Plourin-Lès-Morlaix, Saint-Pol-de-Léon, Roscoff, Huelgoat et Plougourvest.

L'établissement dispose d'une maternité de niveau 2a labellisée Maternys à laquelle sont adossés des lits de néonatalogie, en plus d'un service de pédiatrie. De nombreux projets tels que le développement des accouchements en salle physiologique, d'une chambre de simulation « Retour à domicile » pour les parents, et de nombreux ateliers de prévention sont proposés.



CHPM

L'activité de psychiatrie de l'établissement dessert une population de 200 000 habitants répartie sur 3 secteurs géographiques de psychiatrie adultes qui s'étendent sur le Nord Finistère de Lesneven à Carhaix. Des activités d'addictologie et de pédopsychiatrie complètent cette offre.



Pour en savoir plus sur l'histoire du Centre Hospitalier des Pays de Morlaix scannez ce QR code



Une qualité de prestation

La certification est une procédure d'évaluation externe des établissements de santé effectuée par des professionnels pairs et indépendants. Elle mesure l'ensemble du fonctionnement de la structure et des pratiques professionnelles au regard de normes spécifiées.

Le centre hospitalier fait l'objet de différentes procédures de reconnaissance de la qualité attestant de son investissement dans la sécurité des soins proposés à ses usagers.

Vous pouvez accéder aux résultats de ces visites sur le site de la HAS Qualiscope : **Haute Autorité de Santé - QualiScope - Qualité des hôpitaux et des cliniques** (has-sante.fr).

Il fonde également ses actions sur l'expérience de ses usagers au travers des questionnaires de satisfaction.



Pour accéder aux résultats HAS et compléter les questionnaires de satisfaction, scannez ce QR code

Des valeurs affirmées

La révision des parcours patients, la qualité et la sécurisation des soins constituent le socle du Projet d'Établissement 2019-2023 du centre hospitalier.

Le centre hospitalier inscrit sa mission et ses actions de développement dans le cadre d'une recherche de complémentarité avec les autres acteurs de santé du territoire, les établissements sociaux et médico-sociaux et les acteurs libéraux. Le CHPM est ainsi membre du Groupement Hospitalier de Territoire de Bretagne Occidentale. Ce dernier regroupe les établissements publics de Santé (CHU de Brest, CHPM, Landerneau, Crozon, Lanmeur, Lesneven et Saint-Renan) et a pour objectif de garantir une offre de soins territoriale complète et adaptée aux besoins de la population. Ces partenariats assurent une complétude de l'offre de soins.

8

9

Un engagement dans la recherche clinique

Le centre hospitalier est engagé dans la recherche clinique médicale et paramédicale.

Elle permet d'une part, aux patients de bénéficier des dernières innovations thérapeutiques et, d'autre part, aux soignants de se voir proposer une offre d'universitarisation. L'hôpital accueille ainsi une antenne du Centre d'investigation clinique du CHU de Brest et adhère à la fédération médicale interhospitalière RIMBO « Recherche et Innovation Médicale en Bretagne Occidentale ».



L'Institut de Formation des Professionnels de Santé (IFPS)

Situé rue du Dr Lefebvre, l'IFPS regroupe l'Institut de Formation en Soins Infirmiers (IFSI), l'Institut de Formation d'Aide-Soignant (IFAS) et les bibliothèques médicales et paramédicales.

La formation infirmière est une formation universitarisée de niveau 6, qui se déroule en alternance sur trois années, la faculté de référence étant l'Université de Bretagne Occidentale de Brest.

La formation d'aide-soignant est une formation de niveau 4 qui se déploie en alternance sur 11 mois.



Pour plus de renseignements : www.ch-morlaix.fr
> onglet : la formation
ou scannez ce QR code

Les consultations externes

Consultations de médecines spécialisées

Rhumatologie
Neurologie
Maladies infectieuses
Médecine interne et générale
Diabétologie
Oncologie
Hématologie
Dermatologie
Plaies et cicatrisations
Néphrologie
Gériatrie
Mémoire
Douleur chronique

Consultations des plateaux techniques

Cardiologie
Pneumologie
Hépto-gastro-entérologie

Centre de prélèvements sanguins

Consultations de chirurgie

Orthopédie et traumatologie
Urologie
Chirurgie viscérale
Chirurgie bucco-dentaire et orale
ORL
Ophtalmologie
Neurochirurgie
Anesthésie
Stomathérapie (IDE)

Consultations de gynécologie-obstétrique

Suivi gynécologique
Chirurgie gynécologique
Suivi de grossesse
Échographie obstétricale et gynécologique

Consultations d'imagerie médicale

Radiologie
IRM - Scanner
Échographie
Échographie vasculaire
Mammographie
Panoramique dentaire / Cône beam
Électroencéphalogramme

Consultations de psychiatrie-addictologie

Centres médico-psychologiques
Pédopsychiatrie
Addictologie

Les équipes mobiles

Équipe Mobile de Soins Palliatifs (EMSP)
Équipe Mobile de Gériatrie Extra Hospitalière (EMGEH)
Équipe Mobile 16/25 ans
Équipe Mobile Psychiatrie et Précarité (EMPP)

Consultations de Pédiatrie

Endocrinologie et diabète
Obésité
Hépto-gastro-entérologie et nutrition
Suivi de développement psychomoteur
Neurologie
Troubles du comportement alimentaire
Urologie
Allaitement
Pédiatrie générale

Consultations de Santé publique

Maison sport santé
Tabacologie
Diététique
Centre de lutte contre la tuberculose
Centre de santé sexuelle
CeGIDD (Centre Gratuit d'information, de dépistage et de diagnostic des IST)
Permanence d'Accès aux Soins de Santé (PASS)

Les différents pôles

Chiffres au 31/12/2022



Médecine Chirurgie Obstétrique

261 lits et 37 places

Urgences-réanimation
Chirurgie digestive, viscérale, urologique et ORL (2), chirurgie orthopédique et traumatologique (3), unité péri-opératoire ortho-gériatrique (UPOOG)
Médecine interne
Oncologie et hématologie
Cardiologie
Pneumologie
Hépatogastro-entérologie
Unité de Médecine Ambulatoire (UMA)
Maternité
Pédiatrie
Unité de Chirurgie Ambulatoire (UCA)
Médecine gériatrique



Psychiatrie Addictologie

200 lits et 177 places

Territoire de plus de 200 000 habitants
Adulte et infanto-juvénile
Des services d'aiguë et de suite
Des centres extrahospitaliers
Secteur 5 : Morlaix, Plourin-les-Morlaix, cantons de Landivisiau, Lesneven, Saint-Thégonnec
Secteur 6 : Saint-Martin-des-Champs, Sainte-Sève, cantons de Lanmeur, Plouescat, Plouzévéde, Saint-Pol-de-Léon
Secteur 7 : Morlaix, cantons de Carhaix, Châteauneuf-du-Faou (à l'exception des communes de Saint-Gouazec et Lothey), Plouigneau

12

13



Soins Médicaux et de Réadaptation

125 lits et 5 places

Services de SMR polyvalent
Services de réhabilitation respiratoire
Unité Cognitivo-Comportementale (UCC)



Unité de Soins de Longue Durée et EHPAD

332 lits et 4 places

Résidence Bélizal à Morlaix
Résidence de l'Argoat à Plougonven
USLD à orientation psychiatrique à An Haleb
Foyer médicalisé pour traumatisés crâniens du Triskel (FAM)



Soins de Suite Infirmiers à Domicile (SSIAD)

20 places



Supports

Laboratoire Pharmacie Hygiène et stérilisation
Imagerie Diététique Kinésithérapie
Directions : services techniques, restauration, service intérieur, biomédical, direction des ressources humaines, direction des systèmes d'Informations, qualité, affaires médicales...

Chiffres clés

au 31/12/2022

14

15



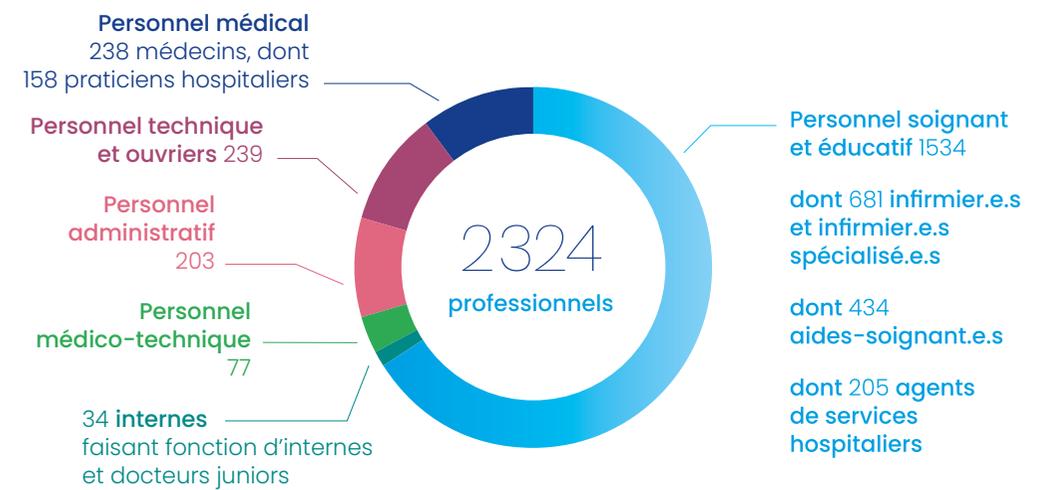

 Nombre de naissances
 environ
520


 Nombre de passages
 aux urgences
35330
 et **1290**
 sorties SMUR


 Nombre de consultations
 externes
 plus de
69600


 Nombre d'interventions
 chirurgicales
 plus de
5200

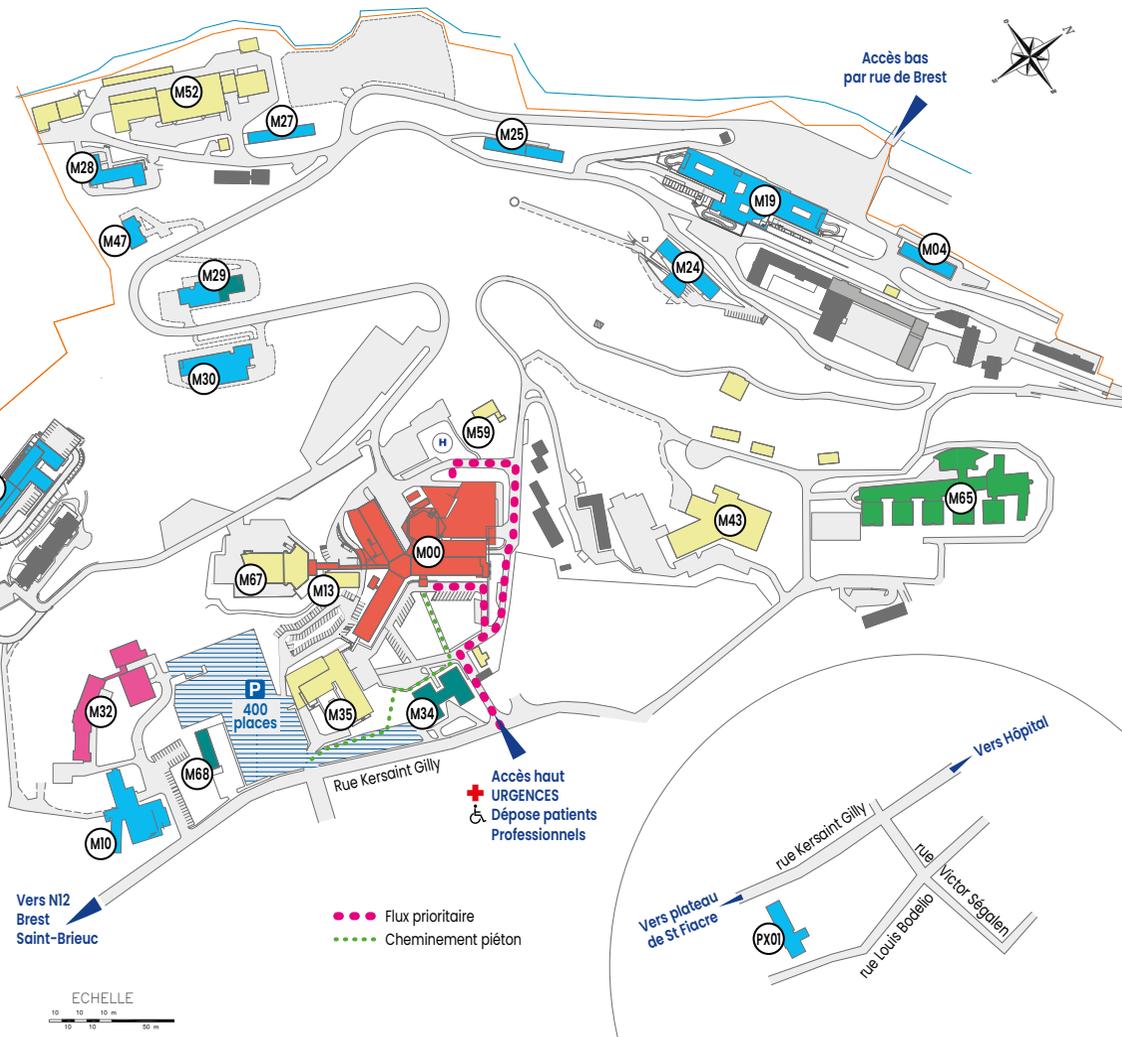
Nombre et répartition des professionnels par catégorie



Informations pratiques

Plan d'ensemble du site de Morlaix

au 20.10.2023



16

17

Légende

ADMINISTRATION

- M34 > Direction - Services administratifs - Bureau des entrées (Court et moyen séjour - maternité - Soins de longue durée - Psychiatrie) - Equipe mobile soins palliatifs (EMSP) - Consultations douleurs
- M29 > Direction de psychiatrie
- M68 > Direction des travaux - Services économiques - Unité diététique

COURTS SÉJOURS

- M00 > Voir ci-dessous le détail des niveaux de ce bâtiment
- M59 > Pôle Santé publique - Centre de Lutte Anti-Tuberculose (CLAT) - Tabacologie - Centre Gratuit d'Information de Dépistage et de Diagnostic (CEGIDD) - Permanence d'Accès aux Soins de Santé (PASS)
- M35 > Laboratoire-pharmacie - Equipe opérationnelle d'hygiène

EPHAD - SOINS DE LONGUE DURÉE

- M65 > Résidence médicalisée BELIZAL, EPHAD, Soins de longue durée
- M43 > INSTITUT DE FORMATION DES PROFESSIONNELS DE SANTÉ (IFSI-IFAS)
- M52 > SERVICES LOGISTIQUES ET TECHNIQUES

SERVICES DE PSYCHIATRIE ADULTES

- Secteur 5**
 - M19 > Meneham - Trevezel
 - M04 > Bureaux
- Secteur 6**
 - M30 > Mouettes - TY-Mad
 - M27 > Bureaux - Peupliers
- Secteur 7**
 - M29 > Cormorans
 - M28 > Bureaux - Hôpital de jour Ker-Heol
- Secteur A 01**
 - M10 > Centre d'addictologie
 - PX01 > Centre de soins, d'accompagnement et de prévention en addictologie
 - M24 > Unité pour hospitalo-requérants Ker Huel - UPEC
 - M11 > Unité de géronto-psychiatrie - Les Hêtres

SERVICES DE PSYCHIATRIE INFANTO-JUVÉNILE

- M32 > Unité d'hospitalisation, centres médico-psychologiques et hôpital de jour
- M67 > CUISINE CENTRALE
- M13 > D.I.M. - Cellule identito-vigilance Unité de Recherche Clinique

SERVICES COMMUNS DE PSYCHIATRIE

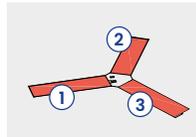
- M25 > Le Spernen : foyer, cafétéria, réunions - Ateliers Thérapeutiques Artistiques
- M47 > Centre d'activités sociales



Zoom sur les services de courts séjours et médico-techniques (M00)

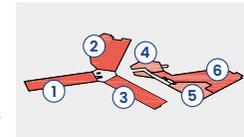
Niveau 4 :

- 1 > Pneumologie, hospitalisation, laboratoire du sommeil
- 2 > Plateau technique et consultations pneumo-gastro
- 3 > Hépatogastro-entérologie, unité saisonnière



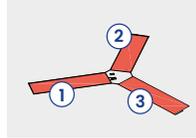
Niveau RDC :

- 1 > Consultations obstétrique, gynécologie et anesthésie
- 2 > Maternité
- 3 > Consultations chirurgicales
- 4 > Stérilisation centrale
- 5 > Bloc obstétrical
- 6 > Réanimation polyvalente



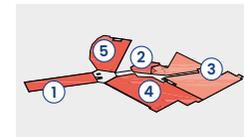
Niveau 3 :

- 1 > Médecine gériatrique
- 2 > Médecine interne pluridisciplinaire, 3° ouest
- 3 > Pôle sport santé, unité de soins continus



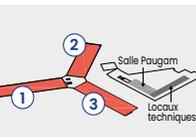
Niveau -1 :

- 1 > Consultations médecine, centre de planification
- 2 > Kinésithérapie
- 3 > Urgences - SMUR - UPEC - UHCD
- 4 > Imagerie Médicale
- 5 > Pédiatrie



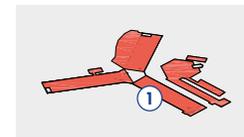
Niveau 2 :

- 1 > Médecine interne, 2° Sud, rhumatologie, infectiologie
- 2 > Médecine interne, 2° Ouest, neurologie, endocrinologie
- 3 > Oncologie et hématologie, hôpital de jour



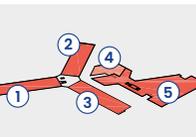
Niveau -2 :

- 1 > Funéraire



Niveau 1 :

- 1 > Chirurgie 2
- 2 > Chirurgie ambulatoire
- 3 > Chirurgie 3, ortho & upoog
- 4 > Unité de médecine ambulatoire
- 5 > Bloc opératoire



Informations pratiques

Plan d'ensemble du site de Plougonven

au 01.09.2023



Légende du plan d'ensemble du site de Plougonven

P01

> An Haleb SLD Psy
(Les Colibris et Les Lilas)

P03

> Soins médicaux et de réadaptation L'Hermine
(Les GEAIS-UCC - Les Courlis)

P14

> Formation continue (ex central)

P18

> Résidence Argoat SLD (Ar Stivell - Ar Menez)

P19

> Résidence Le Triskell

P21

> Ergothérapie Roz Ar Scour

P25

> CATTTP Plougonven

P42

> Roz Ar Scour

P43

> Soins médicaux et de réadaptation Les Mésanges
(la réhabilitation respiratoire)



Pour localiser le CHPM et ses différents établissements, scannez ce QR code

Parking et stationnement

Le stationnement à l'intérieur de l'établissement est limité et réglementé. De nombreuses zones sont interdites par sécurité et la plupart des places sont spécifiquement réservées. L'accès aux places restantes n'est autorisé qu'aux consultants et aux visiteurs en situation de handicap. Des parkings extérieurs sont à votre disposition et à celle des visiteurs.

Vidéosurveillance

Le CHPM est doté d'un système de vidéosurveillance permettant la sécurisation des lieux.



Votre séjour

Au CHPM, la prestation « télévision » est offerte durant tout votre séjour. Pour obtenir les accès téléphone et internet, ainsi que les tarifs correspondants, composez le **02 98 62 69 00** depuis votre chambre (numéro gratuit).



Pour en savoir plus sur l'accueil, la conciergerie Happytal, les prestataires extérieurs (coiffeurs, pédicures, manucures propres au CHPM), scannez ce QR code

Accueil téléphonique

Les horaires de l'accueil téléphonique des secrétariats sont affichés dans le service et sur notre site internet.



Visites

Les visites sont conseillées de 14h à 20h, sauf contre-indication médicale.

Les horaires peuvent différer en fonction du service d'admission. Vos parents et amis sont les bienvenus dans l'établissement. Nous savons que leur présence à vos côtés vous est d'un grand réconfort. Évitez les visites en groupe et les conversations trop bruyantes qui pourraient gêner ou troubler le repos des patients occupant la même chambre.

Évitez d'amener les enfants à l'hôpital, l'accès de certains services pouvant même leur être interdit.

Ne pas apporter des denrées ou boissons périssables, des fleurs coupées ou en pot, des plantes ou des médicaments, ceci dans l'intérêt de votre prise en charge.

Soyez respectueux des installations et infrastructures.

20

21

Transport

Durant votre séjour, le Centre Hospitalier des Pays de Morlaix organise les transports, pour les consultations prescrites dans un établissement extérieur.

Afin de connaître les modalités de transport, vous pouvez vous référer au site **ameli.fr**.



Pour vous informer sur les différentes formules tarifaires, scannez ce QR code

Repas

Le personnel du service vous sollicitera, dès votre admission, pour déterminer vos habitudes et vos allergies alimentaires. Cependant les diététicien.ne.s de l'établissement peuvent être amené.e.s à adapter vos menus à votre état de santé. Vous avez aussi la possibilité de demander un menu végétarien.

Les repas sont généralement servis aux horaires suivants :

- > le petit-déjeuner de 7h30 à 8h30
- > le déjeuner de 11h30 à 13h30
- > le repas du soir de 18h à 20h.



Accompagnant

Selon les possibilités d'accueil du service et si votre état de santé le justifie, un membre de votre famille peut être autorisé à passer la nuit auprès de vous, et à prendre ses repas dans votre chambre.

Les tarifs de ces prestations sont affichés dans le service.

Promenade

Vous avez la possibilité de vous promener dans l'enceinte de l'établissement, lorsque votre état de santé le permet. Avant de quitter votre service, avertissez toujours le personnel soignant.

En cas de promenade et de visite, vos prothèses auditives et dentaires restent sous votre responsabilité.

Les prestations



Boutique

Située dans le hall d'entrée du bâtiment général du site de Morlaix, une boutique vous propose journaux, boissons et friandises.

Heures d'ouverture :

10h-16h du lundi au vendredi

Fermée les week-ends et jours fériés



Chambre individuelle

Dans la mesure des disponibilités du service, ou en cas de prescription médicale, vous pouvez demander à bénéficier d'une chambre individuelle qui donnera lieu à facturation.



Consultation à titre libéral

Les règles applicables aux activités exercées à titre libéral vous seront précisées lors de la prise de rendez-vous.



Courrier

Le courrier affranchi est relevé et distribué quotidiennement dans chaque service. Afin d'éviter tout retard, conseillez à vos correspondants de bien spécifier sur l'enveloppe l'adresse suivante :

Centre Hospitalier des Pays de Morlaix

NOM DU SERVICE

15, rue de Kersaint Gilly

BP 97237 - 29672 Morlaix Cedex



Dépôt de valeurs

Afin de prévenir tout désagrément, il vous est vivement conseillé de déposer, lors de votre admission ou au cours de votre séjour, vos valeurs, bijoux et argent auprès du personnel de votre service d'accueil. Un récépissé vous sera délivré par le régisseur de l'établissement. Les retraits s'effectuent au Bureau des entrées à l'appui d'une pièce d'identité, du lundi au vendredi de 8h45 à 12h et de 13h à 16h45. Si vous avez connaissance de la date de votre sortie, parlez-en la veille au cadre de santé du service.

Si vous décidez, malgré tout, de conserver vos valeurs sur vous, la responsabilité de l'établissement ne pourra être engagée de plein droit en vertu de la loi du 6 juillet 1992.

22

23



Traitements médicamenteux

Si vous suivez habituellement un traitement, n'oubliez pas de le signaler le plus tôt possible, et pensez à apporter votre dernière ordonnance. Il est possible que le médecin hospitalier modifie ou change votre traitement. Les médecins, infirmières et pharmaciens sont à votre service. Ils vous donneront toutes les explications nécessaires à la bonne conduite de votre traitement.



Tabac

L'usage du tabac et de la cigarette électronique est strictement interdit au sein de l'hôpital. Il vous est possible de disposer, durant votre séjour, d'une consultation de tabacologie ; n'hésitez pas à vous renseigner auprès de l'équipe soignante. L'établissement adhère au Réseau Hôpital Sans Tabac - Prévenir les pratiques addictives.



Prothèses auditives, oculaires et dentaires

Elles restent sous votre responsabilité.



Permission

En cas d'hospitalisation de longue durée, et sous réserve de l'accord du chef de service, des permissions pourront vous être accordées pour une durée de 48h maximum.



Culte

Chaque culte est représenté et accessible. Les membres de l'aumônerie ou un ministre de votre culte peuvent vous rendre visite si vous le souhaitez.



La liste est disponible à l'accueil, sur notre site internet et en scannant ce QR code



Numéros utiles et associations

Vous pouvez demander aux professionnels soignants la liste des numéros utiles en version papier.



Vous trouverez la liste de tous vos numéros utiles sur www.ch-morlaix.fr ou en scannant ce QR code

Formalités d'admission et frais d'hospitalisation

Votre admission

Les différents modes d'admission

Votre admission peut se faire de deux façons différentes, soit en urgence, soit sur prescription médicale :

- > **En cas d'admission urgente**, vous serez invité, après avoir reçu les soins, à nous communiquer rapidement une pièce d'identité (carte nationale d'identité, passeport, permis ou titre de séjour, pour les mineurs carte d'identité ou livret de famille ou acte de naissance, accompagné de la carte d'identité d'un des deux parents), votre carte Vitale et votre carte de mutuelle, toutes deux en cours de validité.
- > **En cas d'admission programmée**, vous devez venir remplir les formalités administratives préalablement à votre séjour ou à celui de votre proche au bureau des entrées.

Le bureau des entrées

Il se situe au sein du bâtiment administratif au rez-de-chaussée.
Rue de Kersaint Gilly 29600 Morlaix.

Attention :

- > Si vous n'êtes pas affilié.e à une caisse d'assurance maladie, la totalité des frais de séjour sera à votre charge.
- > Si vous n'êtes pas affilié.e à une complémentaire santé ou à une complémentaire santé solidaire, les frais d'hospitalisation non couverts par l'assurance maladie restent à votre charge.
- > Si vous ne bénéficiez d'aucune protection sociale, nos services spécialisés étudieront avec vous la constitution d'un dossier de Protection Universelle Maladie (PUMa).

24

25

Vous ne bénéficiez d'aucune protection sociale

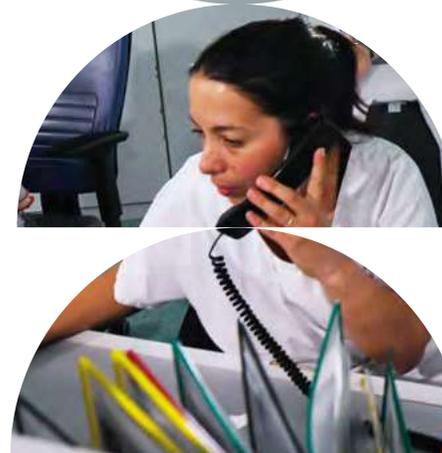
La Permanence d'Accès aux Soins de Santé (PASS) accompagne les personnes démunies pour leur accès aux soins et dans les démarches nécessaires à l'ouverture de leurs droits sociaux.

La PASS propose des consultations médicales, des entretiens sociaux, des soins infirmiers, des consultations avec un psychologue. Un suivi est possible après l'hospitalisation pour la continuité des soins.

La PASS est située à l'hôpital général du Centre hospitalier des Pays de Morlaix.
T. 02 98 62 60 20.

Le service social hospitalier, présent au sein des différents services, peut également vous informer, selon votre situation, des démarches possibles à entreprendre en vue d'une prise en charge de vos frais hospitaliers.

En l'absence de couverture sociale (Sécurité sociale, Aide Médicale État), vous devrez vous-même régler les frais de séjour avant votre admission, sur la base d'un devis qui vous sera communiqué.



Les documents à présenter en fonction de votre situation

- 1** Toute personne quels que soient son âge et sa profession
 - > Carte vitale mise à jour.
 - > Pièce d'identité (carte nationale d'identité, passeport, permis ou titre de séjour...).
- 2** Mutualiste
 - > Carte de mutuelle ou attestation de complémentaire santé solidaire (CSS).
- 3** Accidenté du travail
 - > Formulaire accident du travail délivré par l'employeur.
- 4** Ancien combattant et victime de guerre
 - > Carnet de soins gratuits.
- 5** Pour les mineurs
 - > Carte d'identité ou livret de famille ou acte de naissance accompagné de la carte d'identité d'un des deux parents.
 - > Autorisation écrite des parents ou des responsables légaux s'il s'agit d'une intervention chirurgicale.
- 6** Pour les personnes sous protection juridique
 - > Informer le bureau des entrées de la mesure de protection. Une copie du jugement vous sera demandée en cas de besoin.
- 7** Cas particuliers
 - > Les bénéficiaires de l'article 115 : votre carnet de soins.
 - > Les maternités : votre carnet de maternité et votre livret de famille.

Les frais d'hospitalisation

Les frais d'hospitalisation sont calculés selon la durée de votre séjour et sur la base d'un tarif journalier de prestations. Ces frais regroupent le tarif des prestations et le forfait journalier.



Le tarif des prestations :

Vos frais de séjour sont pris en charge à :

- > 80% par l'Assurance Maladie et 20% restant à votre charge, à celle de votre mutuelle ou de votre complémentaire santé solidaire.
- > 100% par l'Assurance Maladie si vous relevez d'une invalidité, d'une affection longue durée, d'une réglementation spécifique ou d'une intervention comportant des actes médicaux lourds.



Le forfait journalier :

- > La réglementation a institué **un forfait journalier** qui demeure à la charge du patient et qui représente une participation aux frais hôteliers. Toutefois, certaines mutuelles prennent en charge le forfait journalier.
- > **Participation forfaitaire** à la charge de votre mutuelle ou de votre complémentaire santé solidaire.

Pour tout complément d'information, le bureau des entrées reste à votre disposition.



26

27



Votre sortie

Dans le cadre de votre sortie, les équipes soignantes et le service social du CHPM assurent la coordination :

- > des modalités d'information du patient et des proches,
- > de l'organisation de la continuité des soins en lien avec les professionnels de santé concernés,
- > de l'organisation de la sortie (formalités administratives, moyens de transport...).

Si vous souhaitez quitter l'établissement contre avis médical, nous vous demanderons de signer un document qui atteste de votre volonté.

Si la personne hospitalisée est mineure, il appartient aux titulaires de l'autorité parentale d'organiser les modalités de sa sortie. Un mineur ne peut être confié à des amis, famille ou ambulanciers que si ces derniers présentent une pièce d'identité et une autorisation parentale.

Les formalités de sortie

Lors de votre départ, n'oubliez pas de vous rendre au service des admissions pour clore votre dossier et vous éviter de devoir le compléter après votre séjour.

Il est également possible d'établir un nouveau dossier dans le cadre d'une prochaine convocation, si celle-ci est déjà fixée. Un bulletin de situation précisant les dates de votre hospitalisation pourra vous être remis sur sollicitation et vous servir de justificatif auprès des divers organismes et de votre employeur.

Si votre trajet excède 150 km, vérifiez qu'une demande d'entente préalable a été transmise à votre caisse de sécurité sociale.





2

Les usagers

Le bien-être des patients et de leurs accompagnants est au cœur de nos préoccupations.

Dans ce chapitre, vous trouverez des indications sur vos droits et vos devoirs, une présentation de la Commission des Usagers, ainsi que des informations essentielles comme la personne de confiance ou les directives anticipées.

La garantie de vos droits



La charte de la personne hospitalisée

Principes généraux*

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

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

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

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

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

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

30

31

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

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

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

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

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

La charte de la personne hospitalisée est accessible en plusieurs formats et en braille sur le site internet : www.sante.gouv.fr



* Le document intégral de la charte de la personne hospitalisée est accessible en plusieurs formats et en braille sur le site internet : www.sante.gouv.fr
Il peut être également obtenu gratuitement, sans délai, sur simple demande, auprès du service chargé de l'accueil de l'établissement.



La charte européenne des droits de l'enfant hospitalisé*

La Charte Européenne des Droits de l'Enfant Hospitalisé adoptée par le Parlement européen le 13 mai 1986. Une circulaire du Secrétariat d'État à la Santé de 1999 préconise son application.



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



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



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

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

32

33

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

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

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

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

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

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



Les différentes chartes :

Charte de la personne âgée hospitalisée, charte européenne de l'enfant hospitalisé, charte des droits et des libertés de la personne accueillie, charte ambulatoire, charte Handicap Romain Jacob, charte de l'utilisateur en santé mentale.



Accédez aux différentes chartes en scannant ce QR Code

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

Les représentants des usagers

La Commission des usagers (CDU) a pour mission de veiller à ce que vos droits soient respectés et de vous aider dans vos démarches. Elle peut être amenée dans certains cas à examiner votre plainte ou réclamation (Cf. articles R. 1112-91 à R. 1112-94 du code de la santé publique).

La CDU doit recommander à l'établissement l'adoption de mesures afin d'améliorer l'accueil et la prise en charge des personnes hospitalisées et de leurs proches. Pour établir ces recommandations, la CDU s'appuie, en particulier, sur toutes vos plaintes, réclamations, éloges, remarques ou propositions : c'est pourquoi, il est très important, que vous soyez satisfait ou non, de nous en faire part (questionnaire de satisfaction disponible dans le service, en ligne sur notre site internet ou via e-satis).

Ainsi si vous n'êtes pas satisfait de votre prise en charge, vous pouvez écrire à la Direction des Relations avec les Usagers. Le service veillera à ce que votre plainte ou réclamation soit instruite selon les modalités prescrites par le code de la santé publique. Elle fera le lien avec la Commission des Usagers (CDU). Elle pourra, le cas échéant, vous mettre en relation avec un médiateur médecin ou non médecin, membre de la CDU.

Le médiateur vous recevra, vous et votre famille éventuellement, pour examiner les difficultés que vous rencontrez. Outre les médiateurs, la CDU se compose du directeur de l'établissement et de deux représentants des usagers.

Si vous souhaitez en savoir plus sur la CDU et sur la façon dont votre plainte ou réclamation sera instruite, une fiche informative est disponible auprès du cadre de santé de votre service ou auprès du secrétariat du service des Relations avec les Usagers au :

02 98 62 60 29 ou par mail à **ru.chpm.morlaix@gmail.com**

La composition de la commission des Usagers est disponible sur notre site Internet :

- > M. CROGUENNEC (UNAFAM) : **06 70 30 94 57**
- > M. DREANO (Fédération Nationale des Retraités - FNAR) : **06 87 86 32 23**
- > M. TROEL (UFC que choisir) : **06 30 41 19 57**



Flashez ce QR code pour accéder directement à la page dédiée aux Représentants des Usagers sur notre site internet

34

35



Dossier médical

Articles L. 1111-7 et R. 1111-2 à 1111-9 du code de la Santé publique

Le dossier médical regroupe toutes les informations utiles relatives à votre santé. **Le contenu de votre dossier est couvert par le secret médical.** Dans les conditions prévues par la loi, "Toute personne a accès à l'ensemble des informations concernant sa santé détenues, à quelque titre que ce soit, par des professionnels de santé, par des établissements de santé ou par des centres de santé (...)". Article L.1111-7 du Code de la Santé publique.

Ainsi, si vous êtes ou avez été pris en charge au CHPM (consultation et/ou hospitalisation), vous pouvez obtenir une copie de certains éléments de votre dossier médical conformément à la réglementation en adressant une demande écrite, précisant votre date de naissance, vos coordonnées (postales, téléphoniques et email), le service concerné et en joignant à votre courrier le formulaire et tous les justificatifs nécessaires.

Vous pouvez accéder à ces informations directement ou par l'intermédiaire d'un médecin que vous désignez et en obtenir communication, dans des conditions définies par voie réglementaire. Par ailleurs, le secret médical ne fait pas obstacle à ce que les informations concernant une personne décédée soient délivrées à ses ayants droit, son concubin, son partenaire lié par un PACS, sous réserve que celle-ci ne s'y était pas opposée de son vivant. En revanche, le droit d'accès au dossier médical du défunt est encadré par la loi.

Vous pouvez envoyer votre demande à l'adresse suivante : **Centre Hospitalier des Pays de Morlaix - Direction des représentants des usagers - 15, rue de Kersaint Gilly - BP97237 - 29672 Morlaix cedex.**

Si vous souhaitez vous rendre directement à la Direction de la Relation avec les Usagers, vous pourrez y accéder au bâtiment de la Direction de la psychiatrie.

Bracelet d'identification et identitovigilance

Dans le cadre de sa démarche de prévention des risques et de sécurisation des soins, la pose du bracelet d'identification est généralisée à l'ensemble des patients hospitalisés (sauf résidents des lieux de vie et patients hospitalisés en service de psychiatrie). Cette mesure complémentaire ne remplace pas la vigilance des professionnels de l'établissement et le respect des bonnes pratiques relatives à l'identitovigilance. Votre identité vous sera notamment demandée à plusieurs reprises lors de votre hospitalisation.

Droit à l'image et liberté individuelle

Pour faciliter votre prise en soins, certains documents de votre dossier (ECG, radiographies) ou certaines images sont susceptibles d'être transmises à des praticiens de spécialités. N'hésitez pas à nous demander de plus amples informations sur ce sujet. Le cas échéant, si vous souhaitez vous opposer à cette pratique merci de nous le signaler.

Au sein du service, il est strictement interdit de prendre des photographies ou de réaliser des vidéos de soignants et/ou de patients sous peine de poursuite.

Confidentialité et non divulgation de présence

Vous pouvez demander que votre présence dans l'établissement ne soit pas divulguée à des tiers extérieurs en le signalant lors de votre admission au cadre du service ou au bureau des admissions. Cette mesure s'accompagne notamment, du filtrage des appels téléphoniques et des visites.

Personne de confiance

Article L. 1111-6 du Code de la Santé Publique

Toute personne majeure peut désigner une personne de confiance. Son rôle est de vous accompagner dans vos démarches liées à votre santé et, si un jour vous êtes dans l'incapacité d'exprimer votre volonté, elle sera consultée en priorité pour l'exprimer : elle pourra recevoir l'information médicale, dans le secret du respect médical, à votre place et sera votre porte-parole.



Flashez ce QR code pour accéder directement à la page consacrée aux Droits des patients sur notre site internet



36

37

Directives anticipées

Article 1111-17 du Code de la Santé Publique

Les directives anticipées permettent à une personne majeure de faire connaître à l'avance sa volonté pour le cas où elle serait un jour dans l'incapacité d'exprimer sa volonté concernant sa fin de vie, en ce qui concerne les conditions de la poursuite, de la limitation, de l'arrêt ou du refus de traitement ou d'actes médicaux.

Pour être valables, ces directives anticipées doivent respecter quelques conditions : elles doivent être écrites, datées et signées par l'intéressé qui indique ses nom, prénom, date et lieu de naissance. À noter qu'en cas d'impossibilité physique de l'intéressé d'écrire ou de signer, ce document peut être dressé et attesté par deux témoins dont la personne de confiance. Elles restent modifiables et révocables à tout moment. Elles peuvent être conservées par la personne concernée elle-même, par un membre de sa famille, ou la personne de confiance ou bien intégrées dans un dossier médical de ville ou de l'hôpital. Bien entendu, à son entrée à l'hôpital ou au cours de son séjour, le patient devra indiquer au médecin leurs existences et le cas échéant leur détenteur. Cette information sera portée dans le dossier médical hospitalier.

Le traitement de vos données à caractère personnel

Lors de votre prise en charge au sein du CHPM ou dans l'un de ses établissements en direction commune, des données administratives, médicales ou sociales vous concernant, sont collectées. Sauf opposition justifiée de votre part, les informations recueillies lors d'une hospitalisation ou d'une consultation, feront l'objet de traitements informatisés principalement destinés à la gestion médicale et administrative du dossier et à la réalisation de travaux scientifiques, d'études statistiques, d'enquêtes dans le strict respect du secret professionnel et des règles déontologiques. Dans ce cadre, vous disposez d'un droit d'accès et de rectification sur certains éléments pour des raisons légitimes dans la limite des obligations légales. Vous pouvez vous opposer aux traitements qui ne sont pas strictement réglementaires.

Le CHPM s'engage à respecter le règlement général sur la protection des données (RGPD) et la loi du 6 janvier 1978, dite « Informatique et Libertés ».

> **Pour connaître le détail de vos droits** (droit d'accès, droit de rectification, droit d'opposition, droit à la limitation, droit d'effacement) **et comment les exercer**, consultez notre site internet ou le site de la CNIL.



Consultez la politique de protection des données du CHPM en scannant ce QR code

> Pour exercer vos droits ou pour toute question sur le traitement de vos données, vous pouvez également contacter le délégué à la protection des données (DPD) de l'établissement :
> protection.donnees@ch-morlaix.fr
ou > CHPM. Direction générale
À l'attention du délégué à la protection des données
15 rue de Kersaint Gilly, 29600 Morlaix.

Doctolib

Les données collectées par l'établissement pour un rendez-vous (*nom, prénom, date de naissance, adresse, numéro de téléphone, adresse e-mail*) seront traitées par l'établissement dans le cadre du Contrat de soin (*article 6 al.1, I du Règlement n° 2016/679, dit Règlement Général sur la Protection des Données*).

Pour une gestion optimale des rendez-vous, l'établissement fait appel à Doctolib en qualité de sous-traitant. Doctolib offre à nos patients la possibilité de prendre rendez-vous au CHPM en ligne sur www.doctolib.fr.

La prise de rendez-vous en ligne est soumise aux dispositions relatives à la protection des données disponibles sur le site web de Doctolib. Nous nous sommes assurés que Doctolib, en tant que sous-traitant, traite toutes les données dans le strict respect des lois sur la protection des données et applique les normes de sécurité les plus strictes. En particulier, Doctolib ne transmet pas les données aux fournisseurs commerciaux. Dans le cadre de notre gestion des rendez-vous, le CHPM envoie également des rappels par SMS ou e-mail via le système de Doctolib. Par conséquent, les patients peuvent recevoir un message de rappel même s'ils n'ont pas pris rendez-vous en ligne sur le site de Doctolib.

> Vous souhaitez accéder à votre dossier médical ou celui d'un proche ?



Consultez la démarche à suivre sur notre site internet ou via ce QR code

À noter : la conservation des données médicales est réglementée par le code de la santé publique. Après plusieurs années, elles pourront donc être détruites ou supprimées. De plus, les membres de la Commission des Usagers peuvent avoir accès à des informations médicales vous concernant dans le cadre de l'exercice de leurs missions. Vous pouvez vous opposer à cette communication de façon expresse en adressant un courrier à la Direction des Usagers.

Le Comité Local d'Éthique (CLE)

Vous pouvez saisir le Comité Local d'Éthique. Le CLE est un espace de questionnement, d'échanges et de réflexions partagées, qui répond à l'obligation faite par la loi du 4 mars 2002 de « mener en son sein une réflexion sur les questions éthiques posées par l'accueil et la prise en charge médicale ».

Vous pouvez faire appel au comité en lui soumettant par mail votre question :
Comite-Local-Ethique@ch-Morlaix.fr

Le Comité de Lutte contre les Infections Nosocomiales (CLIN)

Le CLIN est une commission chargée de la gestion du risque infectieux. Il définit la politique de l'établissement, les actions d'amélioration, de formation/sensibilisation, d'évaluation. Enfin il suit les mesures mises en œuvre.

Mail : SecMedHygiene@ch-Morlaix.fr

38

39

Le Comité de liaison en Alimentation-Nutrition (CLAN)

Le CLAN a vocation par ses avis ou propositions à l'amélioration de la prise en charge nutritionnelle des malades et à la qualité de l'ensemble de la prestation alimentation nutrition, y compris en ce qui concerne les projets d'aménagement des locaux, des circuits et d'équipement, dans le cas où ces projets peuvent avoir des incidences dans ce domaine.

Le Comité de Lutte contre la Douleur (CLUD)

Le CLUD est une instance pluriprofessionnelle chargée de coordonner les actions de lutte contre la douleur au sein du centre hospitalier.

Le Centre de Lutte Anti-Tuberculose (CLAT)

Il assure la prise en charge et l'accompagnement des personnes atteintes de tuberculose jusqu'à complète guérison. Le médecin du CLAT peut intervenir comme expert à la demande de ses confrères médecins. Le CLAT propose un suivi thérapeutique à chaque mise en place d'un traitement antituberculeux. La prise en charge des soins est gratuite.

Mail : clat@ch-Morlaix.fr



Interprétariat

L'interprétariat participe à la qualité de l'accueil et à la qualité des soins. Il permet de faciliter la communication entre professionnels et patients et garantit l'information donnée. Le CHPM peut avoir recours à différentes prestations d'interprétariat, adaptées à votre situation.

Cette prestation peut vous être proposée ou vous pouvez en faire la demande auprès de tout professionnel.



Accueil des personnes malentendantes

Les personnes malentendantes peuvent bénéficier d'un interprète en langue des signes française (LSF) professionnel. Cette prestation peut vous être proposée ou vous pouvez en faire la demande auprès de tous professionnels.

Vos obligations et devoirs

Les règles de séjours



Calme et repos

Pour préserver la tranquillité des patients et le bon fonctionnement du service, il convient d'éviter les conversations trop bruyantes et de baisser au maximum le volume des téléviseurs, des téléphones, des ordinateurs, des postes de radio.



Heures de visite

Les visites de vos proches sont autorisées aux heures affichées dans chaque service et sont interdites au moment des soins, sauf sur sollicitation d'un soignant et au service de pédiatrie.



Confidentialité, secret des informations, utilisation des nouvelles technologies...

L'usage de tout appareil capable de réaliser des photos, des vidéos ou des enregistrements audio et notamment l'usage des **téléphones portables** est fortement réglementé. Leur utilisation doit se faire dans le strict respect du secret des informations du patient, de son intimité, de sa vie privée, du respect du droit à l'image.

Cette règle s'applique également envers le personnel, les équipements et les locaux de l'établissement.

Aucune image, aucun enregistrement, aucune vidéo concernant l'hôpital, les usagers, le personnel, les équipements et les locaux ne doivent être diffusés notamment sur les médias et les réseaux sociaux, sauf autorisation.

40

41



Hygiène

Les règles d'hygiène recommandées sont à appliquer par tous, notamment la friction hydroalcoolique des mains et les précautions complémentaires en cas d'isolement d'un patient.

Hygiène alimentaire : la consommation d'aliments, au sein des unités de soins, apportés par des personnes extérieures à l'hôpital, est vivement déconseillée. Il est également déconseillé de conserver dans votre chambre des aliments servis par l'hôpital et non consommés lors des repas.

Fleurs et plantes : la conservation de fleurs et de plantes est interdite dans les unités de soins.

Le non-respect de ces règles, peut entraîner un risque pour votre santé.



Traitements médicaux en cours

Tout patient hospitalisé doit remettre aux médecins ou aux infirmières du service, le traitement personnel habituel (ordonnance et/ou médicaments), lors de son admission.

En dehors des médicaments dispensés par le personnel soignant du service, aucun autre traitement n'est autorisé, sauf avis contraire de ce dernier.



Consignes de sécurité

Les consignes de sécurité affichées dans l'hôpital, doivent être strictement respectées.

Il est interdit d'utiliser des appareils, équipements et/ou mobiliers personnels, sauf autorisation.

Dans certaines zones signalées par un affichage spécifique, il est interdit d'utiliser des appareils électroniques, multimédias (téléphones portables, baladeurs, tablettes, bracelets connectés).

Ces appareils peuvent causer des dysfonctionnements des dispositifs médicaux.



Effets personnels et valeurs

Il vous appartient d'apporter vos effets personnels. Leur entretien n'est pas assuré par l'hôpital, à l'exception des patients en unités de soins de longue durée (USLD) et des personnes âgées dépendantes hébergées en résidences dans l'établissement (EHPAD).

Il est vivement recommandé de venir à l'hôpital sans objets ou bijoux de valeur. Toutefois, dès votre admission ou, durant le séjour, nous vous conseillons de les déposer auprès du régisseur de l'établissement. Conformément à la loi, les objets conservés par les patients demeurent sous leur garde et l'établissement n'a aucune obligation de surveillance.



Lutte contre le tabac et les produits interdits

Conformément à la loi et par mesure de santé publique, d'hygiène et de sécurité, il est formellement interdit de fumer et de vapoter dans l'établissement. Cette obligation s'applique à tous.

L'introduction et la consommation de boissons alcoolisées, de stupéfiants et autres drogues, sont strictement interdites dans tous les locaux de l'hôpital.

Il est également interdit d'introduire des produits, matières ou objets dangereux (substances inflammables, explosives, toxiques, armes...) dans l'enceinte de l'hôpital.



Respect du personnel

L'ensemble du personnel hospitalier doit vous assurer une écoute et un contact de qualité. Toutefois le respect se doit d'être réciproque. Les attitudes, comportements et paroles, doivent être respectueuses envers le personnel et ne pas gêner le fonctionnement des services. De plus, pour la qualité de votre prise en soins, il est important de ne pas interrompre le professionnel pendant la réalisation des soins.



Laïcité, croyances et/ou convictions religieuses

L'expression des croyances et/ou convictions religieuses des patients, est autorisée dans la chambre. Elle ne doit pas porter atteinte à la tranquillité des autres patients et doit respecter les impératifs de fonctionnement des services, les règles de sécurité, de santé, d'hygiène, et d'ordre public.

L'hôpital s'efforce de prendre en considération les convictions des patients et de leur entourage, cependant les usagers ne peuvent exiger une adaptation du fonctionnement des services. De même, nul ne peut récuser un agent hospitalier, du fait de son sexe, de ses croyances ou de son origine.

Toute forme de prosélytisme est interdite.



Pour consulter la charte de la laïcité, scannez ce QR code



Communication des informations médicales à la personne à prévenir

Les informations transmises aux familles doivent être centralisées par une personne dédiée.

42

43



Équipements hospitaliers (locaux et mobiliers)

Le matériel de l'hôpital est coûteux et acheté sur des fonds publics. Respectez son usage, évitez toute détérioration et tout gaspillage.

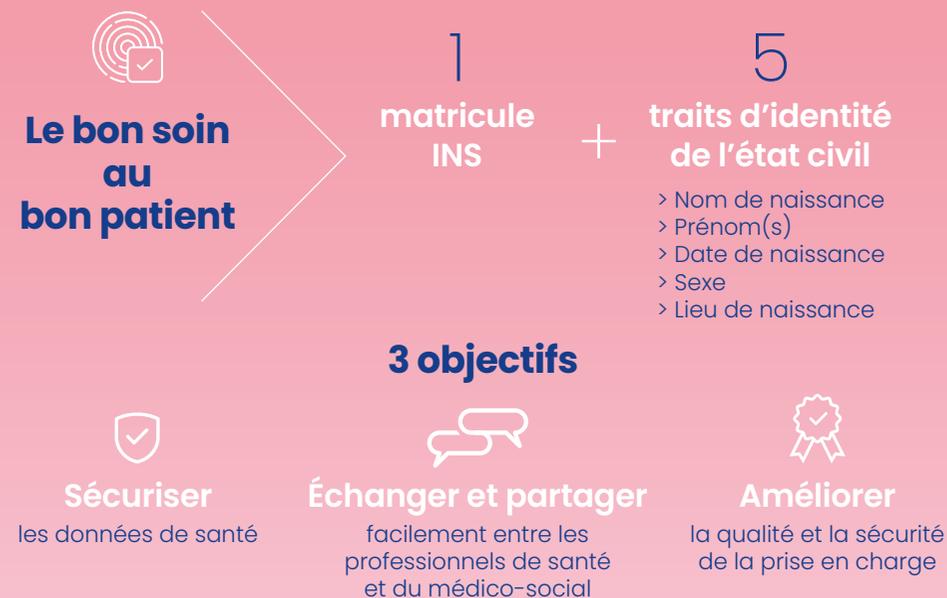


Animaux

Les animaux **ne sont pas admis** dans l'établissement, **à l'exception des chiens-guides** des personnes non-voyantes, des animaux présents dans le cadre de médiations thérapeutiques ou d'interventions en EHPAD.

L'hôpital est un lieu de soins et de repos. Les règles de vie, strictes, doivent être respectées pour le bien-être de tous.

L'identification unique du patient par l'INS : Identifiant National de Santé





3

La qualité et la sécurité des soins

Le CHPM est engagé dans une démarche continue d'amélioration de la qualité et de la sécurisation des soins. Cette démarche est mesurée et suivie grâce à des indicateurs.

Le CHPM s'inscrit aussi dans des opérations de prévention comme la lutte contre les infections associées aux soins, la sensibilisation à l'hygiène des mains, à la douleur ou à la dénutrition.

Doté d'une filière dédiée, l'hôpital sensibilise également au don d'organes et de tissus.

La démarche d'amélioration de la qualité

Une démarche d'amélioration continue

L'amélioration continue de la qualité et de la sécurité des soins lors de votre séjour à l'hôpital est notre constante préoccupation.

Les objectifs d'amélioration de la qualité et de la sécurité des soins sont inscrits dans le projet d'établissement et suivis par la direction de la qualité et de la gestion des risques. Un programme d'actions est mis en œuvre et évalué. Il permet notamment de prévenir les infections associées aux soins, de sécuriser l'ensemble des prises en charge et de renforcer la sécurité d'utilisation des médicaments, des dispositifs médicaux et des produits sanguins.

Les professionnels sont engagés dans une démarche régulière d'évaluation et d'amélioration de leurs pratiques de soins. Le signalement des dysfonctionnements et des événements indésirables est organisé sur l'ensemble de l'établissement et des mesures correctives sont mises en œuvre.

L'usager au centre du parcours de soins : la participation à votre prise en charge

La communication et la coparticipation à votre prise en charge sont des facteurs clés de la sécurité des soins qui vous sont dispensés. N'hésitez pas à poser des questions aux professionnels.



46

47



Oser parler avec son médecin. Pourquoi est-ce important ?

En parlant avec votre médecin vous pouvez éviter des malentendus et des erreurs.

Tout est important : l'orthographe de votre nom, vos problèmes de santé, un changement de médicament, les effets inattendus que vous ressentez...

Ma sécurité dépend de la vigilance de tous, y compris de la mienne

Je n'hésite pas à poser des questions et à parler de moi sans aucune gêne, et j'échange avec le médecin sur ce qui est important et utile pour moi.

Si j'ai constaté quelque chose d'inhabituel ou de bizarre : j'en parle avec mon médecin !

Le médecin a les connaissances et le savoir-faire nécessaires pour vous soigner.

Il vous écoute, vous examine, vous informe et répond à vos questions.

Mais c'est vous qui connaissez votre histoire et votre maladie, vos besoins, vos forces et vos fragilités.

Votre avis nous intéresse

Enquête interne de satisfaction.



Vous pouvez retrouver notre enquête interne de satisfaction via ce QR Code

Ce questionnaire générique est également accessible en ligne sur notre site internet <https://www.ch-morlaix.fr/form/questionnaire-de-satisfaction-ok>

Pour vos retours papier, des boîtes aux lettres sont à votre disposition dans les unités pour y déposer votre formulaire complété, vous pouvez également le renvoyer par courrier à la Direction de l'établissement.

Un dispositif national a également été mis en place depuis 2016 pour permettre aux usagers du système de santé de faire retour de leur expérience de prise en soins au travers de l'évaluation de leur satisfaction. Il s'agit d'e-satis, une enquête numérique qui vous est adressée par mail à l'issue de votre séjour au CHPM si vous entrez dans les profils patients concernés par cette investigation.

C'est pourquoi une adresse mail vous est demandée/ou vérifiée lors de votre passage dans l'établissement.

Nous vous remercions de nous permettre d'améliorer les prestations proposées par notre structure.

La mesure et le suivi de la qualité des soins

Comme tous les établissements de santé, le CHPM participe à des campagnes nationales de mesure de la qualité des soins :

- > recueil d'indicateurs qualité et sécurité des soins,
- > certification régulière (calendrier en fonction des résultats de l'établissement) par la Haute Autorité de Santé - HAS),
- > évaluation externe des prises en charge en EHPAD, FAM, SSIAD et CSAPA.

Il s'agit d'une appréciation globale de la qualité et de la sécurité des activités de l'établissement dont les résultats (certification, indicateurs qualité et sécurité des soins, résultats des enquêtes nationales de satisfaction des usagers...) sont disponibles et accessibles à tous sur le site de la HAS QualiScope : **Haute Autorité de Santé - QualiScope - Qualité des hôpitaux et des cliniques (has-sante.fr)**.



48

49

La sécurité des soins

La lutte contre les infections associées aux soins

Le risque infectieux est une préoccupation constante des équipes soignantes concernant les personnes hospitalisées. Des règles d'hygiène dont l'application fait l'objet d'un suivi, sont mises en œuvre par le personnel dans un souci de vous assurer des soins de qualité. Dans certains cas, des recommandations s'appliquent également aux familles. Elles leur seront signalées et expliquées. De la même façon, en suivant les préconisations que les soignants vous feront, vous participerez activement à la prévention (toilette préopératoire, hygiène des mains, port d'un masque notamment...). Enfin, cette politique de lutte implique également la maîtrise de l'environnement hospitalier.



Soyez acteur de la prévention : frictionnez-vous les mains



Après s'être mouché



Après avoir éternué



En entrant / sortant de la chambre



80% des maladies infectieuses sont transmissibles par le toucher (soit 4 maladies sur 5)

15 secondes C'est le temps minimum recommandé par les experts pour une bonne efficacité





Le don d'organes et de tissus

Le don d'organes, il faut avant tout en parler.

Quelle que soit votre opinion parlez-en à votre entourage, vos proches ou votre médecin traitant (qui sera systématiquement contacté) pour qu'ils puissent en témoigner.

Si vous êtes opposé.e au don d'organes et/ou de tissus en vue de greffe, inscrivez-vous sur le Registre National des Refus www.registrenationaldesrefus.fr ou via le site de l'Agence de Biomédecine www.dondorganes.fr

Il est obligatoirement interrogé avant un prélèvement. L'inscription est possible dès l'âge de 13 ans et révoquant à tout moment.

Si vous êtes favorable à ce don vous pouvez également en témoigner par écrit en formalisant votre consentement daté et signé. Vous pouvez confier ce document à l'un de vos proches ou personne de confiance.

Le CHPM a été autorisé, par décision du 29 juillet 2021 de l'Agence Régionale de Santé, à pratiquer l'activité de prélèvement d'organes et de tissus.

Pour vous informer vous pouvez contacter :

> L'équipe de la Coordination hospitalière pour les prélèvements d'organes et de tissus du CHPM.

T. 02 98 62 61 03

M. coordi.hospipmo@ch-morlaix.fr

> L'Agence de la Biomédecine

T. 01 55 93 65 50

www.agence-biomedecine.fr

Des supports d'information sont à votre disposition au sein de l'établissement.

Respect, bienveillance, bienveillance du défunt et de ses proches touchés par la perte d'un être cher, ainsi que la sécurité sanitaire des futurs greffés sont notre priorité.

La douleur peut être prévenue, prise en compte, évaluée et traitée

Parlons-en ! Nous sommes là pour vous aider. Les équipes soignantes s'engagent à évaluer et soulager au mieux votre douleur quels que soient votre âge et votre pathologie.

La prévention de la dénutrition

Le service de diététique se mobilise au quotidien pour la prévention et la lutte contre la dénutrition auprès de nos patients. Il effectue un travail d'information et de sensibilisation sur les enjeux, les actions préventives et le traitement de cette maladie dite silencieuse.



Faites un don



Soutenez la santé de votre territoire avec Innoveo

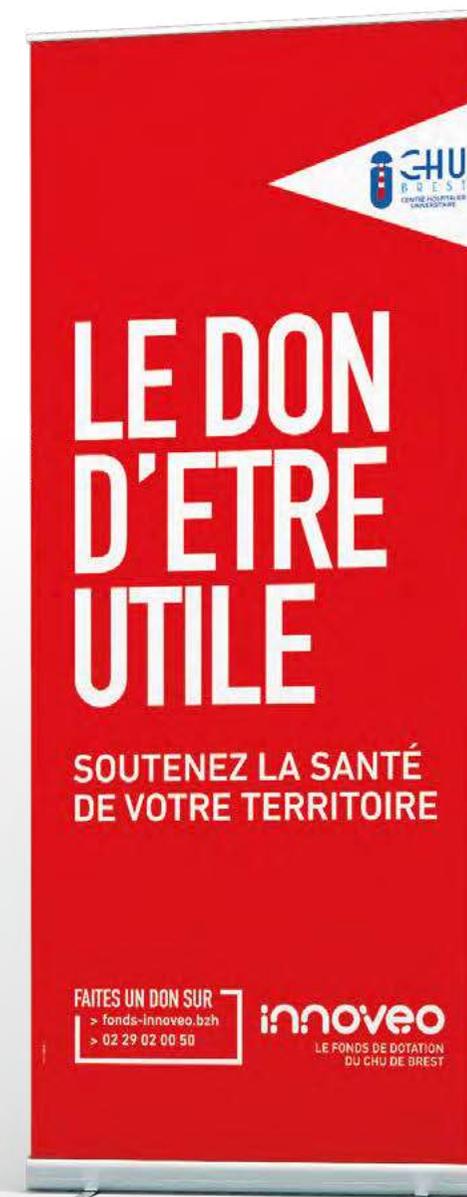
Grâce à vos dons, vous contribuez au développement du CHPM et devenez un acteur engagé pour un hôpital à la fois humain, performant et innovant.

Votre don contribuera à améliorer le confort de nos patients et l'accueil de leurs familles ; optimiser les conditions de travail de nos équipes et acquérir des équipements de pointe.

Faites un don sur :

> fonds-innoveo.bzh

> 02 29 02 00 50



CHPM

Centre Hospitalier des Pays de Morlaix

15 rue de Kersaint Gilly, 29600 Morlaix

T. 02 98 62 61 60

ch-morlaix.fr

