



Mon

livret d'accueil





“Nous sommes là
pour prendre soin
de vous”



Édito

Chère Madame, Cher Monsieur,

Vous avez bien voulu nous accorder votre confiance.

Celle-ci nous honore et nous oblige.

Tous les professionnels du CHU de Brest et des établissements en direction commune ont à cœur de vous offrir à la fois les **toutes dernières avancées de la science**, en lien parfois avec notre activité de recherche, et, d'autre part, la **prise en charge la plus humaine**, la plus empathique, la plus chaleureuse.

Nos compétences, notre passion, notre énergie et nos innovations sont tournées vers cet objectif et votre satisfaction.

Ce livret d'accueil, qui exprime cette ambition, a pour objectif de porter à votre connaissance les informations pratiques utiles à votre séjour.

Notre ambition est de taille et la tâche est vaste. Aussi, nous restons à l'écoute de vos félicitations mais aussi de vos propositions et de vos critiques qui nous permettent de **progresser**. Celles-ci doivent être adressées à la direction des usagers, au mail suivant : direction.usagers@chu-brest.fr

Nous vous souhaitons le meilleur séjour possible au sein de nos établissements.

Mon livret d'accueil

CHU
B R E S T

CHU
C A R H A I X

CHPC
C R O Z O N

CENTRE HOSPITALIER
L A N D E R N E A U

CENTRE HOSPITALIER
L E S R E V E N

Hôpital Le Jeune
S A I N T - R E N A N

CHPAD
Ker Dudi
T R É B R I V A N

Sommaire

Partie 1

p.10

- ▶ **Mon entrée** p.13
- ▶ **Mon séjour** p.21
- ▶ **Les services à ma disposition** p.25
- ▶ **Ma sortie** p.31
- ▶ **Mes droits** p.37
- ▶ **Le CHU de Brest et ses établissements en direction commune** p.53

Partie 2

p.56

Le Centre Hospitalier de Landerneau

- ▶ **Ma venue au Centre Hospitalier de Landerneau** p.59
- ▶ **Nos services et nos engagements** p.71
- ▶ **Innoveo** p.80
- ▶ **Annexes** p.82



Mon métier, ma passion

“Je suis là pour vous,
pour vous rendre la prise en charge
plus fluide, plus simple, au plus près
de vos besoins. Je travaille en étroite
collaboration avec mes collègues
dans un esprit d’entre-aide
et de soutien pour vous donner
la plus grande satisfaction.”



Capucine Lesnes
INFIRMIÈRE

Partie 1



Découvrez toutes les informations nécessaires à votre séjour

Mon entrée	p.13
Préparer ma venue : les démarches administratives	p.14
L'accueil en toute fluidité	p.16
La prise en charge des personnes âgées	p.18
Mon séjour	p.21
Les visites	p.22
L'hébergement	p.23
Les services à ma disposition	p.25
Services au pluriel	p.26
Ma sortie	p.31
L'accompagnement et le suivi médical après sortie	p.32
Le règlement de mes frais de séjour	p.34
Mes droits	p.37
La charte du parcours de santé	p.38
La charte de la personne hospitalisée	p.39
Le droit d'égal accès aux soins	p.40
Le droit à l'information sur les soins	p.41
Vous exprimer	p.41
Personnes de confiance - Droits civiques	p.42
Directives anticipées - Droit à l'image	p.43
Qualité et sécurité des soins	p.44
Le médiateur hospitalier - Le défenseur des droits	p.45
La commission des usagers (CDU)	p.46
Le représentant des usagers (RU)	p.47
Le don d'organes et de tissus	p.48
Votre dossier médical	p.49
Le traitement de vos données à caractère personnel	p.50
Le CHU de Brest et ses établissements en direction commune	p.53



“Vous accueillir
me tient à cœur”



Isabelle Rondel

BUREAU DES ENTRÉES - HÔPITAL DE CARHAIX



Mon entrée

Préparer ma venue : les démarches administratives	p.14
L'accueil en toute fluidité	p.16
La prise en charge des personnes âgées	p.18

Préparer ma venue : les démarches administratives

Pour que votre séjour dans nos établissements se passe sereinement, vous devez accomplir toutes les formalités d'admission et de pré-admission.

Dans le cadre d'un séjour programmé

Des documents comprenant toutes les informations nécessaires à votre séjour vous seront remis par chaque secrétariat médical.

Si vous n'avez pas pu accomplir les formalités d'admission ou de pré-admission avant votre hospitalisation, vous devez vous présenter au Bureau des entrées pour constituer votre dossier administratif.

Votre dossier administratif :

Votre dossier administratif comprend votre identité, vos coordonnées, votre Identifiant National de Santé (INS), votre affiliation à l'Assurance Maladie et à une mutuelle le cas échéant. Ces données sont utiles tout au long de votre parcours, par exemple pour vous adresser des comptes-rendus ou pour facturer vos soins aux bons organismes.

Les documents à présenter :

- ✓ Votre carte vitale à jour ou une attestation délivrée par votre caisse d'Assurance Maladie
- ✓ Votre carte d'assurance complémentaire de l'année en cours (mutuelle, attestation complémentaire santé solidaire...)
- ✓ Votre carte d'identité ou passeport ou titre de séjour
- ✓ Un justificatif de domicile
- ✓ La déclaration de votre employeur en cas d'hospitalisation liée à un accident de travail
- ✓ Selon les services et pour les mineurs, une autorisation de soins écrite et signée par les parents ou les représentants légaux
- ✓ Selon les services, le livret de famille pour les enfants sans pièce d'identité

Réaliser vos démarches en amont : la pré-admission

Si vous êtes déjà venu au CHU et ses établissements en direction commune dans l'année, le Bureau des entrées peut créer votre dossier avant votre venue. Vous pourrez être contacté pour des compléments d'information et surtout pour fournir votre carte de mutuelle de l'année en cours.

Dans le cadre d'une urgence*

Dès votre arrivée aux urgences, l'agent d'accueil vous demande de présenter :

- ✓ Les documents mentionnés précédemment
- ✓ Le nom, prénom, numéro de téléphone d'une personne à prévenir, ainsi que son lien de parenté avec vous le cas échéant
- ✓ Si vous êtes mineur(e)s et selon les services : une autorisation de soins écrite et signée par les parents ou les représentants légaux

*Hors hôpital de Saint-Renan.



Vous ne disposez pas de ces documents lors de votre admission ?

Rassurez-vous, vous pourrez régulariser la situation dans un deuxième temps. Vous serez invité à adresser au Bureau des entrées les éléments manquants.

Si vous n'avez pas transmis votre carte de mutuelle en cours de validité, les soins pourront vous être facturés directement.

Dans le cadre d'une consultation

Vous devez présenter les documents déjà mentionnés ci-dessus.

Des étiquettes vous seront remises selon les établissements.



L'accueil en toute fluidité

L'accueil personnalisé

Lorsque votre dossier administratif est complet, vous pouvez vous présenter dans le service de soins. En fonction des établissements, vous serez accueilli par le secrétariat médical du service ou un(e) infirmier(ère).

Si vous avez des questions sur votre venue, n'hésitez pas à consulter ce livret, le site internet du CHU de Brest et ses établissements en direction commune.

L'accueil des personnes en situation de handicap

Tous les établissements signataires de la Charte Romain JACOB, se sont engagés dans une démarche d'amélioration de l'accueil et de la prise en soins des personnes en situation de handicap afin de leur permettre de bénéficier d'un accès aux soins courants, de recours et d'expertise.



Nos champs d'action

- ✓ L'amélioration de l'accessibilité physique sur tous les sites
- ✓ L'amélioration de l'accueil aux urgences* et dans tous les lieux de soins
- ✓ L'amélioration de la coordination des soins : pour éviter les situations de rupture de santé, pallier l'insuffisance de réponses, faciliter la transition entre les différents âges de la vie



Plusieurs structures dédiées ont ainsi été créées, labellisées par l'ARS et la DGS pour répondre à ces missions :

- **Handiaccès29**, en collaboration avec la Fondation Ildys. Ce dispositif facilite l'accès aux soins de droit commun pour les personnes souffrant d'un handicap complexe et **Handibloc**, plage de bloc opératoire dédiée au patient.
- **Pôle Ressource Régional Handicap "Breizh Santé Handicap"**, pour l'accès aux soins des enfants et adultes en situation de handicap.
- **Plateforme Régionale Maladies rares "Rares Breizh"** dont la coordination est partagée par les CHU de Brest et de Rennes. Ce dispositif dépasse le cadre strict du handicap mais interagit de façon importante avec cette problématique du fait de ses actions autour de l'errance diagnostic, la prise en soins des parcours complexes.

*Dans les hôpitaux de Brest, Carhaix, Landerneau, Lesneven et Crozon.



La prise en charge des personnes âgées

Une offre d'expertise plurielle

Quel que soit le besoin exprimé, les trois Centres Locaux d'Information et de Coordination adossés aux structures hospitalières (Carhaix, Crozon, Lesneven), les CLIC portés par les communautés de communes et de Saint-Renan, ainsi que le CLIC de BMO pour Brest, permettent d'informer, de conseiller et d'accompagner les personnes âgées de plus de 60 ans et leurs aidants sur les territoires concernés.

Parallèlement, l'offre d'expertise se décline via une offre de consultation et une offre ambulatoire (équipe mobile de psychogériatrie, hôpital de jour gériatrique site Cavale Blanche), SSR (site de Carhaix)


et psychiatrique (site de Bohars). Des urgences gériatriques jusqu'aux services de soins de suite et de réadaptation (SSR) pour personnes âgées polyopathologiques dépendantes, en passant parfois par l'unité de psychogériatrie ou l'unité de soins longue durée, la personne âgée, selon ses besoins, bénéficie d'une hospitalisation concentrée sur les sites brestois et carhaisien, adaptée et individualisée.

Les centres hospitaliers de proximité (de Crozon, de Lesneven et de Saint-Renan) accueillent des personnes âgées dans leurs services mais pour une prise en charge médicale polyvalente moins spécialisée.

Une offre médico-sociale avec les lieux de vie que sont les EHPAD

- Une offre plurielle et adaptée aux besoins des personnes âgées de plus de 60 ans : accueil de jour/de nuit, hébergement permanent, temporaire, unités de vie protégée, unité d'hébergement renforcé, pôle d'activité et de soins adaptés.
- Une offre riche de 1 606 places réparties sur 11 sites installés sur les communes de Brest, Bohars, Guilers, Saint-Renan, Lesneven, Landerneau, Carhaix, Trébrivan et Crozon.





"Vous donner le meilleur de moi-même et adoucir les moments difficiles."



Yves-Marie Nicolas
AIDE-SOIGNANT AUX URGENCES

Mon séjour



Les visites	p.22
L'hébergement	p.23



Les visites



La présence de vos proches fait partie de votre guérison et ils sont donc les bienvenus. Les horaires de visites sont affichés dans chaque service.

Cependant, afin de faciliter vos soins et votre repos, il leur sera demandé de respecter certaines règles :

- respecter les consignes particulières (port d'un masque par exemple)
- sortir de la chambre lors de soins
- éviter les visites de plusieurs personnes en même temps. Cela engendre du bruit et de la fatigue pour les patients : pensez à eux !
- ne pas fumer dans les chambres ou tout autre locaux

Les aliments et les boissons alcoolisées peuvent nuire à votre santé, ils ne sont donc pas autorisés, tout comme les animaux, les fleurs et plantes en pot. La venue des enfants en bas âge est déconseillée. Pensez aussi à leur santé.

L'équipe médicale pourra être amenée à réduire la durée des visites en cas de besoin. Vous pouvez refuser les visites et obtenir qu'aucune indication ne soit donnée sur votre présence à l'hôpital ou sur votre état de santé en le signalant à l'enregistrement de votre entrée au Bureau des entrées et auprès du cadre de santé du service.

Si votre état de santé le nécessite, et si l'organisation du service le permet, l'un de vos proches peut rester auprès de vous durant la nuit.



L'hébergement d'un accompagnant

Selon les établissements et dans certains services, un accompagnant peut être hébergé.

Renseignez-vous auprès du secrétariat du service de soins.



L'hébergement en chambre particulière

Suivant les établissements, si vous souhaitez bénéficier d'une chambre individuelle, nous vous invitons à en faire la demande sur notre site internet ou à l'accueil de l'hôpital.

Ce n'est pas une réservation : le placement en chambre individuelle sera validé par l'équipe médicale, il dépendra des disponibilités et des impératifs médicaux.





Les
services
à ma disposition

Services au pluriel p.26



Services au pluriel

Dans nos établissements, nous faisons le maximum pour que votre séjour chez nous se passe dans les meilleures conditions. Conditions médicales d'abord et avant tout, mais aussi dans le quotidien car, parfois, le temps à passer ici peut être long. Et nous aimerions que vous vous y sentiez comme chez vous. C'est-à-dire le mieux possible.



La télévision

Des téléviseurs sont installés dans les chambres.



Le wifi

Nous mettons gratuitement à votre disposition un accès internet, via wifi.

Vous pouvez donc vous connecter gratuitement avec un ordinateur portable ou un smartphone sur le réseau.



Le téléphone

Le téléphone dans votre chambre est accessible directement de l'extérieur sans passer par le standard. Pensez à communiquer votre numéro de téléphone à vos proches de manière à leur faciliter l'accès à votre chambre.

Au CHU de Brest, pour les personnes ne pouvant se déplacer, il vous est possible d'ouvrir une ligne par simple appel en composant de votre chambre :

- Hôpital Morvan : le 10 ou 21990
- Hôpital de la Cavale Blanche et Centre de Guilers : le 41394
- Hôpital de Carhaix : le 9
- À Brest : vous pouvez accéder de votre chambre au réseau téléphonique Orange, à titre payant. La gestion de ce service est assurée 7j/7 par les boutiques "Relais H" à l'hôpital Morvan, à la Cavale Blanche et au Centre de soins et de réadaptation de Guilers, via le standard à l'hôpital de Carhaix.



La bibliothèque

Au CHU de Brest, un grand choix de livres vous est proposé gratuitement. L'association de bénévoles, Bibliothèque des Hôpitaux de Brest et sa Région (BHBR), en assure la gestion.

Les horaires de permanence sont les suivants :

- Hôpital Morvan : le lundi de 10h à 17h, les mardis et jeudis de 13h30 à 17h
- Hôpital de la Cavale Blanche : du lundi au vendredi de 13h30 à 17h
- Centre de soins et de réadaptation de Guilers : le jeudi de 15h à 17h

L'association organise également des dépôts de livres dans l'ensemble des hôpitaux du CHU de Brest (Centre René fortin, Ponchelet...).



Associations, activités et animations

Dans certains établissements, de nombreuses associations sont présentes, certaines d'entre elles proposent aux patients des animations, des rencontres, des activités culturelles, des prêts gratuits de livres pendant l'hospitalisation.

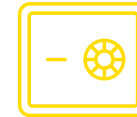
Chaque association a signé une convention de partenariat avec nos établissements et apporte des réponses spécifiques aux attentes des personnes accueillies dans l'établissement, en complémentarité du personnel. Si vous souhaitez contacter une association, recevoir la visite d'un bénévole, reportez-vous à la plaquette consultable sur notre site internet.



Soutien social

Votre état de santé ou celui de vos proches a des incidences sur votre vie quotidienne, familiale, économique, scolaire, professionnelle... L'assistant(e) de service social de l'unité de soins peut vous informer, vous orienter, vous aider, et vous accompagner dans vos démarches d'accès aux droits ou d'organisation de votre sortie.

ÉTABLISSEMENT	SERVICE SOCIAL
Hôpital Morvan	02 98 22 35 81 ou 02 98 22 38 34 service.social.mo@chu-brest.fr
Hôpital de la Cavale Blanche	02 98 34 75 87 ou 02 98 34 79 14 service.social.cb@chu-brest.fr
Hôpital de Bohars	02 98 01 52 00 • service.social.bo@chu-brest.fr
Hôpital de Carhaix	De l'extérieur 02 98 99 23 10 De votre chambre 32310 ou 32312 service.social.cx@chu-brest.fr
CH de Crozon	02 98 16 66 46 • service.social@hopital-crozon.fr
CH de Landerneau	Hôpital : RDV à prendre directement auprès des secrétariats des services d'hospitalisation service.social@hopital-landerneau.fr Psychiatrie : RDV à prendre auprès du secrétariat du CMP au 02 98 21 98 68 service.social.psy@hopital-landerneau.fr
CH de Lesneven	02 98 21 05 14 • service.social@hopital-lesneven.fr
CH de Saint-Renan	02 98 32 33 71 • service.social@ch-saint-renan.fr



Dépôt des biens et valeurs

En cas d'hospitalisation programmée, évitez de venir avec des bijoux, des sommes d'argent ou autres objets de valeur. Il est possible de déposer vos biens et valeurs au Bureau des entrées. Attention, seuls certains types d'objets pourront être acceptés. Un inventaire sera réalisé.

À votre sortie, vous pourrez récupérer ces effets au Bureau des entrées. Si votre séjour a été long ou si vos biens sont très précieux, ils auront été transférés à la Trésorerie Publique.

Spiritualité

Vous ou vos proches avez besoin de soutien ? Des représentants des cultes des différentes confessions religieuses sont à votre disposition.

CULTE CATHOLIQUE

CHU Brest.....02 98 22 33 02
Hôpital de Carhaix.....02 98 22 33 02
CH Crozon.....02 98 26 28 00
CH Landerneau.....02 98 21 80 39
CH Lesneven.....02 98 21 29 27
CH Saint-Renan.....02 98 32 33 20

CULTE MUSULMAN

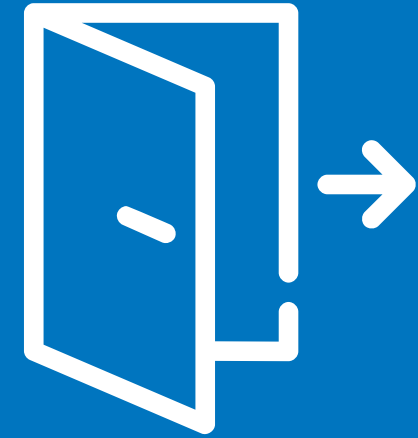
CHU.....06 59 02 01 21
02 30 33 80 44

CULTE PROTESTANT

CHU.....02 98 44 28 08
07 66 82 07 60

CULTE ORTHODOXE

CHU.....02 98 95 93 79



Ma sortie

L'accompagnement et le suivi médical après sortie	p.32
Le règlement de mes frais de séjour	p.34



L'accompagnement et le suivi médical après sortie

La sortie d'hospitalisation sera décidée par le médecin qui vous suit.

L'équipe soignante sera en charge d'anticiper et d'organiser votre sortie en concertation avec vous et vos proches.

À votre sortie, une lettre de liaison vous sera remise ainsi que tout document nécessaire à votre prise en charge ultérieure (ordonnances, nouveau rendez-vous...).



Votre médecin traitant sera destinataire d'un compte-rendu d'hospitalisation quelques jours après votre sortie.





Le règlement de mes frais de séjour

Selon votre situation et votre affiliation à une mutuelle, tout ou une partie des frais peuvent rester à votre charge.

Les frais d'hospitalisation et de consultation

En fournissant dès l'entrée toutes les pièces justificatives, vous ne paierez que ce que vous devez.

Si vous estimez être en difficulté pour régler, n'hésitez pas à le signaler au personnel de l'accueil administratif qui vous orientera vers le service social pour vous aider dans vos démarches.

Pour un séjour ou une consultation, l'Assurance Maladie prend en charge une partie des frais. Le reste de la facture sera adressé à votre mutuelle ou à vous directement.

Le Bureau des entrées est à votre disposition pour toute question concernant le montant des frais restant à votre charge.



Les moyens de paiement

Il existe différents moyens de règlement que vous trouverez au verso de votre facture :

- ✓ Par internet sur www.payfip.gouv.fr/, munissez-vous des informations présentes sur votre facture.
- ✓ Par virement à l'ordre du Trésor Public en renseignant les références du titre (en haut à droite de votre facture). Il vous faudra également préciser les renseignements du Trésor Public que vous trouverez sur l'avis des sommes à payer.
- ✓ Par chèque, à l'ordre du Trésor Public. Il devra être expédié au Centre de Paiement de Rennes. Vous y joindrez le coupon détachable de votre facture.

Si vous avez des difficultés pour payer les sommes dues, présentez-vous à la trésorerie en vous munissant de l'avis des sommes à payer, ou écrivez en mentionnant les références de votre facture (exercice, titre n°...).

Si vous souhaitez être renseigné sur le décompte des sommes dues ou la nature des prestations facturées, adressez-vous à l'établissement concerné (adresse et téléphone figurant dans la zone Renseignement Hôpital).

Si vous contestez le bien-fondé de la facture, adressez-vous à l'établissement, qui est compétent pour rectifier éventuellement le présent avis. N'omettez pas d'informer la trésorerie de votre réclamation.

Les frais de transport

Si votre état de santé le justifie et sur prescription médicale, vos frais de transport peuvent être pris en charge.

www.ameli.fr/finistere/assure/remboursements/rembourse/frais-transport

Vous pourrez soit choisir votre prestataire, soit solliciter le service de soins pour l'organisation.





Mes droits



La charte du parcours de santé	p.38
La charte de la personne hospitalisée	p.39
Le droit d'égal accès aux soins	p.40
Le droit à l'information sur les soins	p.41
Vous exprimer	p.41
Personnes de confiance - Droits civiques	p.42
Directives anticipées - Droit à l'image	p.43
Qualité et sécurité des soins	p.44
Le médiateur hospitalier - Le défenseur des droits	p.45
La commission des usagers (CDU)	p.46
Le représentant des usagers (RU)	p.47
Le don d'organes et de tissus	p.48
Votre dossier médical	p.49
Le traitement de vos données à caractère personnel	p.50



La charte du parcours de santé

Usagers et professionnels : ensemble pour notre santé !

La charte du parcours de santé a pour objectif de promouvoir le respect des droits des usagers, les conditions favorables à la réalisation de parcours de santé de qualité, sans rupture et adaptés aux besoins de l'usager.

Trois Principes

- 1 Usagers et professionnels sont dans une relation partenariale.
- 2 Tout usager prend, avec le professionnel de santé, les décisions concernant sa santé.
- 3 Usagers et professionnels partagent des responsabilités collectives vis-à-vis de notre système de santé et de solidarité.

Quatre Objectifs

- 1 **Agir** pour la promotion de la santé, l'éducation pour la santé, la prévention et le maintien de la santé tout au long du parcours de santé.
- 2 **Assurer** l'accès de tout usager aux professionnels, aux établissements et services de santé, quelle que soit sa situation sociale, économique, géographique, son état de santé, de handicap et de dépendance.
- 3 **Élaborer** le parcours de santé personnalisé dans une démarche de co-construction entre usager et professionnel de santé.
- 4 **Garantir** la qualité, la continuité et la sécurité de la prise en charge et de l'accompagnement tout au long du parcours de santé personnalisé de l'usager.

La charte de la personne hospitalisée

Elle a pour vocation d'informer les malades accueillis dans un établissement de santé de leurs droits essentiels tels qu'ils sont affirmés par les lois.

- Toute personne est libre de choisir l'établissement de santé qui la prendra en charge.
- La personne hospitalisée peut, à tout moment, quitter l'établissement.
- Les établissements de santé garantissent la qualité de l'accueil, des traitements et des soins.
- La personne hospitalisée est traitée avec égards.
- L'information donnée au patient doit être accessible et loyale.
- Le respect de la vie privée est garanti à toute personne.
- Un acte médical ne peut être pratiqué qu'avec le consentement libre et éclairé du patient.
- La personne hospitalisée (ou ses représentants légaux) bénéficie d'un accès direct aux informations de santé la concernant.
- Un consentement spécifique est prévu pour certains actes.
- La personne hospitalisée exprime ses observations sur les soins et sur l'accueil.
- Une recherche biomédicale ne peut être réalisée sans que la personne ait donné son consentement après avoir été spécifiquement informée sur les bénéfices attendus, les contraintes et les risques prévisibles.

Le document intégral de la charte de la personne hospitalisée est accessible :

- 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.



Le droit d'égal accès aux soins

Aucune personne ne peut faire l'objet de discriminations de quelque nature que ce soit dans l'accès à la prévention ou aux soins. L'établissement garantit l'égal accès aux soins à tous, qu'il dispense en accueillant toutes les personnes de jour, de nuit et en urgence.*

L'accès aux soins pour tous, un devoir et une valeur de l'hôpital

Le CHU de Brest et ses établissements sont au cœur du parcours de santé, avec des missions de prévention et d'éducation sanitaire ou thérapeutique auprès des malades.

L'offre de soins est multiple et personnalisée

- > Les soins de premiers recours, de proximité côtoient l'expertise et l'excellence.
- > En situation d'urgence, un accueil est possible de jour et de nuit, 24h/24, 365 j/365 pour toute personne, enfant ou adulte, dont l'état de santé requiert des soins.

Les soins programmés sont diversifiés

Consultations externes, téléconsultations, consultations pluridisciplinaires, consultations de transition enfant-adulte, hospitalisations de jour et soins ou actes en ambulatoires, séjours hospitaliers, soins de suite et de réadaptation.

Des filières de santé se sont développées

En coordination avec les médecins de ville, les pharmaciens, infirmiers, kinésithérapeutes...

*Dans les hôpitaux de Brest, Carhaix, Landerneau, Lesneven et Crozon.

Le droit à l'information sur les soins



Toute personne a le droit d'être informée sur son état de santé.

Pendant votre hospitalisation, vous êtes informé(e) sur votre état de santé et les conditions de votre hospitalisation. Tout patient peut solliciter un rendez-vous auprès d'un médecin du service en s'adressant au cadre de santé.

La volonté d'une personne d'être tenue dans l'ignorance d'un diagnostic ou d'un pronostic doit être respectée sauf lorsque des tiers sont exposés à un risque de transmission. Aucun acte médical ni aucun traitement ne peuvent être pratiqués sans le consentement libre et éclairé de la personne. Ce consentement peut être retiré à tout moment.

Vous exprimer



Votre séjour est unique, vous seul l'avez ressenti, supporté, surmonté, vécu !

Racontez-nous !

Pour que l'hôpital progresse, qu'il réponde à vos attentes, pour que les prochains séjours se déroulent au mieux pour tous les usagers du CHU et des établissements en direction commune, mais aussi pour témoigner de votre expérience auprès des soignants qui vous ont accompagné, complétez le questionnaire de satisfaction.

Comment faire ?

- > Donnez au Bureau des entrées votre adresse mail valide.
- > Un mail vous sera adressé automatiquement dans les 15 jours ou 1 mois après votre sortie.

> Complétez le questionnaire par mail.

Vous avez la possibilité de répondre en plusieurs fois, de revenir sur vos réponses jusqu'à la validation finale. N'hésitez pas à illustrer vos réponses par des commentaires. Toutes ces informations sont transmises à la direction qualité de façon anonyme.

L'analyse des réponses et commentaires est transmise aux services et à la commission des usagers afin que chacun à son niveau identifie des actions d'amélioration ou bien relaye aux équipes les éléments de satisfaction.

*Dans les hôpitaux de Brest, Carhaix, Landerneau, Lesneven et Crozon.



Personnes de confiance

Pendant votre séjour, pour vous accompagner tout au long des soins et des décisions à prendre, il vous est possible de désigner une personne de confiance.

Librement choisie dans votre entourage, cette personne pourra, si vous en faites la demande, assister aux entretiens médicaux et vous aider à formuler vos souhaits.

Il s'agit d'une possibilité et non d'une obligation, valable pour la durée de l'hospitalisation.



Droits civiques

En application des dispositions du code électoral, si vous êtes hospitalisé(e) et dans l'incapacité de vous déplacer, vous pouvez exercer votre droit de vote par procuration. Une demande doit être effectuée à cet effet, par l'intermédiaire du cadre de santé de l'unité d'hospitalisation, pour chaque procuration demandée auprès d'un officier de police judiciaire.



Directives anticipées

Que vous soyez malade ou non, vous pouvez avoir des idées précises sur la façon dont vous souhaitez être pris en charge par l'hôpital.

Les directives anticipées constituent l'expression directe de votre volonté : vous pouvez ainsi écrire ce que vous souhaitez ou ne souhaitez pas en termes d'explorations et de traitement, notamment dans l'hypothèse où vous ne pourriez pas vous exprimer vous-même.

L'équipe médico-soignante du service est à votre disposition si vous souhaitez davantage de précisions. Un membre de l'équipe viendra vous voir pour discuter avec vous et répondre à toutes vos questions sur le sujet.



Droit à l'image

La direction de la communication est la seule apte à autoriser un journaliste, un photographe, un vidéaste à exercer son activité dans l'enceinte de l'hôpital de manière écrite ou verbale. Le journaliste est responsable des demandes d'autorisation de droits à l'image auprès des intervenants.

Dans le cadre des réseaux sociaux, le CHU de Brest et les établissements en direction commune invitent les patients, familles, professionnels à la plus grande vigilance : aucune image (photo, vidéo) sur laquelle figurerait un patient ou un personnel ne doit être prise et/ou rendue publique par quelque moyen que ce soit.



Qualité et sécurité des soins

L'amélioration de la qualité des soins est une préoccupation primordiale de nos établissements.

Votre participation nous paraît indispensable dans la sécurité des soins, n'hésitez pas à prévenir l'équipe médico-soignante de tout signe anormal ou douloureux.

La qualité des soins passe également par des risques maîtrisés grâce à nos équipes pluri-professionnelles formées, expertes mais aussi par l'évaluation des pratiques professionnelles.

Cette démarche commune à l'ensemble des établissements a pour objectifs d'améliorer la collaboration entre tous et de proposer un parcours de soins du patient adapté et de qualité sur le territoire.



Le médiateur hospitalier

Si vous rencontrez des difficultés au cours de votre hospitalisation ou de votre venue, vous pouvez saisir les médiateurs de la Commission Des Usagers (CDU).



Le défenseur des droits

Il peut intervenir si vous estimez que les réponses obtenues laissent persister un désaccord. Il est compétent pour informer et recevoir toutes les réclamations qui mettent en cause le non-respect des droits des malades, la qualité du système de santé, la sécurité des soins, l'accès aux soins en vue de rétablir la confiance entre usagers et professionnels de santé suite à la survenue d'un événement indésirable.

Contactez un médiateur hospitalier



ÉTABLISSEMENT	CONTACT
CHU Brest	02 29 02 00 29 · direction.usagers@chu-brest.fr
CH Crozon	02 98 26 28 00 · secretariat@hopital-crozon.fr
CH Lesneven	02 98 21 29 00 secretariat.direction@hopital-lesneven.fr
CH Landerneau	02 98 21 98 52 direction-soins@hopital-landerneau.fr
CH Saint-Renan	02 98 32 33 11 secretariat.direction@ch-saint-renan.fr



La commission des usagers (CDU)

Instituée par la loi du 4 mars 2002 relative aux droits des malades et à la qualité du système de santé, elle veille au respect des droits des usagers, contribue à l'amélioration de la qualité de l'accueil des personnes malades et de leurs proches et de la prise en charge en veillant à l'expression de leurs griefs, participe à l'élaboration

de la politique menée par l'établissement, propose avec les bénévoles des associations un projet des usagers. Elle se réunit une fois par trimestre et aussi souvent que nécessaire suivant un ordre du jour arrêté par le président en relation avec les membres de la commission.

ÉTABLISSEMENT	CONTACT
CHU Brest	02 29 02 00 29 · direction.usagers@chu-brest.fr
CH Crozon	02 98 26 28 00 · secretariat@hopital-crozon.fr
CH Lesneven	02 98 21 29 00 secretariat.direction@hopital-lesneven.fr
CH Landerneau	02 98 21 98 52 · direction-soins@hopital-landerneau.fr
CH Saint-Renan	02 98 32 33 11 · secretariat.direction@ch-saint-renan.fr

Le représentant des usagers (RU)

Le représentant des usagers est le porteur de la parole des usagers dans les établissements de santé.

Il participe à la définition de la politique d'accueil ainsi qu'à la stratégie de l'établissement. Le RU fait partie des membres obligatoires de la Commission

Des Usagers (CDU), une instance de consultation et de suivi, mais aussi une instance qui élabore des avis et recommandations. Désigné par l'Agence Régionale de Santé pour un mandat de trois ans, il est bénévole et membre d'une association agréée en santé.

ÉTABLISSEMENT	REPRÉSENTANT DES USAGERS
CHU Brest	<ul style="list-style-type: none"> · Gaëlle GOSELIN · gosselin.gaelle@gmail.com · René DRIVET · rene.drivet@hotmail.fr · Yveline TREBAOL · yvlo.trebaol@orange.fr · Alain VIDAL · alain.vidal.ru@orange.fr
CH Crozon	<ul style="list-style-type: none"> · Chantal LASNIER · Jacques CHOMETY · Marie-Jeanne KERVERN · Daniel NOËL-CHERY
CH Lesneven	accueil@hopital-lesneven.fr
CH Landerneau	Les contacts des représentants sont affichés dans les services. Vous pouvez également nous contacter à : usagers@hopital-landerneau.fr

Le don d'organes et de tissus

Jeune ou âgé, malade ou en bonne santé, il n'existe pas de contre-indication de principe au don d'organes et de tissus.



Aujourd'hui, le don est possible à tout âge. Donner permet de sauver plusieurs vies.

En France, la loi indique que nous sommes tous présumés donateurs, c'est-à-dire donateurs d'organes et de tissus, sauf si nous avons exprimé de notre vivant notre refus d'être prélevé.

Il n'est donc pas nécessaire d'indiquer sa volonté d'être donneur. Le plus important est d'échanger avec ses proches. En effet si vous n'êtes pas inscrit sur le registre national des refus, l'équipe médicale interrogera

vos proches au moment du décès pour s'assurer que vous n'aviez pas, de votre vivant, exprimé une opposition écrite ou orale au prélèvement de vos organes ou tissus.

Pour tous renseignements complémentaires, la Coordination Hospitalière des Prélèvements d'Organes et de Tissus du CHU de Brest se tient à votre disposition du lundi au vendredi de 8h à 17h au 02 98 34 79 34.

Votre dossier médical

Votre dossier patient est composé des documents suivants :

- ✓ des ordonnances
- ✓ des comptes-rendus opératoires, d'anesthésie, de réanimation et d'hospitalisation
- ✓ des examens complémentaires
- ✓ du dossier de soins infirmiers
- ✓ d'informations générales vous concernant

Votre dossier médical est conservé 20 ans après votre dernier passage dans l'établissement (consultation publique ou hospitalisation), et 10 ans après votre décès. **Des cas particuliers existent.** La conservation du dossier médical est de 28 ans après le dernier passage pour un mineur, de 30 ans pour un donneur d'organes et le dossier transfusionnel est conservé 30 ans quelle que soit la situation.

Il est consultable sur place, par l'envoi de copies à votre domicile ou la remise de celles-ci en main propre.

Vos ayants droit, votre époux ou concubin peuvent accéder à certains éléments, sauf opposition exprimée de votre vivant.



VOTRE ESPACE SANTÉ

La mise en place au niveau national de « mon espace santé », permet à chaque citoyen de disposer d'un Dossier Médical Partagé (DMP). Les établissements s'engagent dans cette démarche nationale d'alimentation du DMP des patients par les documents de sortie (lettre de liaison, ordonnances de sortie et comptes rendus opératoires).

Ces documents intègrent le DMP de chacun des patients, et sont également envoyés par messagerie sécurisée vers les professionnels de ville.

Don du sang et transfusion sanguine

Les traitements actuels de nombreuses maladies et une partie des interventions chirurgicales nécessitent des transfusions sanguines. Donner son sang, son plasma, ses plaquettes, c'est possible à : **Maison du don**
46 rue Félix Le Dantec
29200 Brest
02 98 44 50 77



Le traitement de vos données à caractère personnel

Le CHU de Brest et ses établissements en direction commune s'engagent à assurer le meilleur niveau de protection de vos données à caractère personnel afin de garantir leur confidentialité, en conformité avec la réglementation en vigueur.

Lors de votre consultation ou de votre hospitalisation, nous collectons et traitons les données d'ordre administratives, sociales et médicales.

Ces données servent à faciliter la gestion administrative de votre dossier, garantir la sécurité et la qualité de vos soins, assurer les liens avec votre médecin traitant mais également à vous proposer de nouveaux services digitaux plus pratiques.

Vous disposez d'un droit d'accès à ces informations, afin d'en vérifier l'exactitude et le cas échéant de les rectifier, de les compléter ou de les mettre à jour. Vous pouvez également vous y opposer pour des raisons tenant à votre situation particulière.

Vos données peuvent aussi être utilisées dans le cadre de la recherche clinique, l'analyse d'activité hospitalière, ou des études scientifiques et médico-économiques dans le domaine de la santé, par l'équipe de soins ou par d'autres professionnels dûment habilités sous la responsabilité d'un médecin de l'établissement.

Vous pouvez à tout moment exprimer votre opposition à cette utilisation des données. Sauf contre-indications de votre part, les lettres de liaisons et les comptes-rendus d'hospitalisation alimenteront directement votre DMP si vous avez fait la démarche de l'ouvrir.



→ **Vous pouvez exercer vos droits** en vous adressant au Délégué à la Protection des Données (DPD) :



protection.donnees@chu-brest.fr

ou



Délégué à la Protection des Données, CHU de Brest, Direction des Affaires Juridiques, 2 avenue Foch, 29200 Brest.

→ **Pour plus d'informations sur vos droits vis-à-vis de vos données à caractère personnel**, vous pouvez consulter la Politique Générale de Protection des Données. Cette politique est accessible sur le site internet du CHU de Brest et ses établissements en direction commune : www.chu-brest.fr



Le
CHU 
de **Brest**
et ses établissements
en direction commune

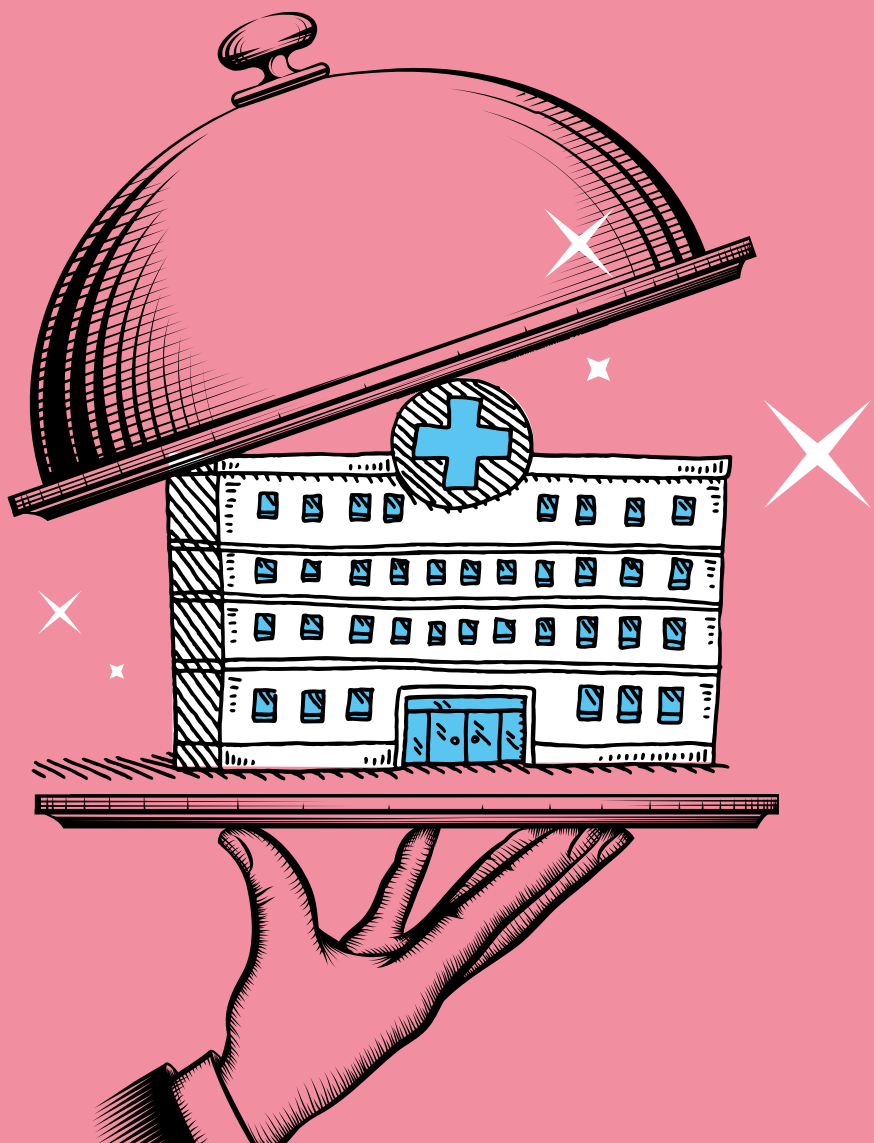
Seul
**On soigne
bien**



Ensemble
**ON SOIGNE
MIEUX**



Partie 2



Le Centre Hospitalier de Landerneau

Ma venue au Centre Hospitalier de Landerneau

.....	p.59
Votre établissement	p.60
Les pôles médicaux	p.61
Des prestations pour tous	p.64
L'équipe de soins	p.67

Nos services et nos engagements

.....	p.71
Nos services	p.72
Nos engagements	p.76

Innoveo

p.80

Annexes

p.82



Ma venue

au Centre Hospitalier de Landerneau

Votre établissement.....	p.60
Les pôles médicaux.....	p.61
Des prestations pour tous.....	p.64
L'équipe de soins.....	p.67



Votre établissement

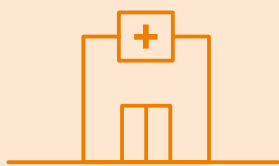
Le Centre Hospitalier de Landerneau est un établissement public de santé comptant 470 lits et 30 places en ambulatoire.

L'engagement de l'établissement dans le Groupement Hospitalier de Territoire, renforce la qualité de la réponse aux besoins de santé de la population par une offre publique de proximité, complétée par la possibilité d'accès à des soins de recours. Les liens avec le Centre Hospitalier Universitaire de Brest permettent au Centre Hospitalier de Landerneau de proposer aux usagers une offre diversifiée d'avis de médecins spécialistes.

Le Centre Hospitalier de Landerneau est piloté par :

- ✓ Un conseil de surveillance, présidé par le maire de Landerneau.
- ✓ Un directoire, présidé par le directeur général du Centre Hospitalier Universitaire de Brest dans le cadre d'une direction commune.

470
lits



30
places
en ambulatoire

Les pôles médicaux

► Médecine - Chirurgie - SSR - Gynécologie- obstétrique

Ce pôle regroupe :

- ✓ 81 lits de médecine-chirurgie en hospitalisation complète ou de semaine
- ✓ 14 lits de gynécologie-obstétrique et le bloc obstétrical comprenant les salles de naissances, la salle nature et les salles d'accueil d'urgence
- ✓ 11 places d'hospitalisation de jour médico-chirurgicale
- ✓ 30 lits de soins de suite et de réadaptation
- ✓ Les urgences avec 5 lits d'hospitalisation de courte durée
- ✓ Le service d'imagerie médicale doté d'un scanner et d'un IRM (en 2023)
- ✓ Le bloc opératoire
- ✓ La pharmacie et le laboratoire de biologie médicale
- ✓ Le plateau de consultations externes (une trentaine de spécialités)



141

lits et places
disponibles





La prise en charge des urgences

Le service des urgences accueille 24 h/24 toute personne se présentant pour une urgence médicale, chirurgicale, et psychiatrique. En fonction de votre état de santé, vous bénéficierez d'une consultation ou d'une hospitalisation.

Pour les femmes enceintes en cas de situation urgente, l'accès est direct en maternité au 02 98 21 80 22.

L'admission aux urgences



Urgences médicales, qui contacter ?

Du lundi au vendredi en journée, appelez votre médecin traitant. Tous les soirs après 20h, le week-end à partir du samedi 12h et les jours fériés, composez le 15.

Une permanence d'accès aux soins de santé (PASS) pour l'accueil et le suivi des personnes en situation de précarité est assurée en journée par l'assistant social et permet d'offrir aux personnes vulnérables un dispositif d'accueil, d'information, de prévention, d'orientation et de soins.

Une réponse adaptée à votre situation vous sera proposée par l'équipe du 15 : conseil médical et orientation vers un médecin de garde ou envoi d'une équipe adaptée et orientation vers un service d'urgence.



La maternité

La maternité accueille les futures mamans pour la surveillance de leur grossesse, pour l'accouchement et pour les soins aux bébés dans un cadre proche de leur domicile familial.

Une équipe médicale composée d'obstétriciens, de sages-femmes, de pédiatres et de généralistes ainsi que de personnels paramédicaux assure votre prise en charge et celle de votre enfant.

Les visites sont autorisées pour le papa et la fratrie.

Nous vous invitons à vous renseigner auprès de l'accueil pour connaître les heures de visite. L'accès à l'unité est permanent pour le papa qui a possibilité de rester la nuit dans la chambre avec la maman et le bébé.



Le livret d'accueil de la maternité est à votre disposition dans le service et sur www.hopital-landerneau.fr





Des prestations pour tous

► Les consultations externes

Elles ont lieu sur rendez-vous. Selon la spécialité le patient est accueilli au rez-de-chaussée du Centre Hospitalier route de Pencran ou au centre « Ty Kreis » allée du docteur Pouliquen.

Dans le cadre d'une hospitalisation, le médecin de l'unité où vous êtes hospitalisé peut solliciter un avis auprès de l'un des nombreux médecins spécialistes qui interviennent aux consultations externes.

Le renforcement des liens avec le CHU de Brest permet de proposer une offre diversifiée et évolutive :

- ✓ Médecine générale, médecine interne, gastro-entérologie, oncologie, pneumologie, rhumatologie, médecine vasculaire (écho-doppler), endocrinologie, cardiologie, anesthésie-réanimation, neurologie, gériatrie, consultation mémoire, hypnose, ophtalmologie, diététique, tabacologie, consultation douleur, ostéopathie, acupuncture.
- ✓ Alcoologie, addictologie, etc.
- ✓ Chirurgie générale, digestive, orthopédique, ORL, urologique, uro-gynécologique et stomatologie.
- ✓ Gynécologie, obstétrique et préparation à l'accouchement. Orthogénie (IVG).



► L'imagerie médicale

Radiologie conventionnelle, scanner, IRM (en 2023), échographie et médecine vasculaire.

Situé au rez-de-jardin, à proximité des urgences, ce service assure la réalisation de l'ensemble des actes d'imagerie de l'établissement ainsi que des consultations externes sur rendez-vous du lundi au vendredi (de 8h30 à 16h45).

L'équipe est composée de médecins radiologues, d'un cadre de santé, de manipulateurs en électroradiologie et de secrétaires.

La nuit, le week-end et certains jours, le service fonctionne par téléradiologie afin d'assurer la continuité de cette activité médicale spécialisée 24h/24.

Les images radiologiques et les renseignements cliniques concernant votre état de santé sont dans ce cas transmis pour interprétation à un médecin radiologue extérieur à l'établissement. Cependant votre accord sera systématiquement sollicité.



Consultations externes sur rendez-vous
Du lundi au vendredi
De 8h30 à 16h45



► Le Centre de Planification et d'Éducation Familiale (CPEF)

Le Centre de Planification et d'Éducation Familiale est un lieu d'accueil et d'écoute, d'information et d'orientation pour les femmes, les couples, les familles, les adolescents, quels que soient leur âge et leur couverture sociale.

Les consultations sont gratuites pour les mineurs désirant l'anonymat, les majeurs de moins de 21 ans et les personnes sans couverture sociale qui sollicitent l'anonymat.

Les consultations avec la sage-femme et conseillère conjugale et familiale, sont ouvertes sur rendez-vous au 02 98 21 80 20 ou 02 98 85 95 60 ou sous forme de permanence libre le mercredi après-midi et le vendredi après-midi.

Les permanences se déroulent au Centre Départemental d'Action Sociale au 20 rue Belhommet à Landerneau.

Le CPEF propose dans le respect de la confidentialité :

- ✓ des consultations médicales
- ✓ des entretiens pré et post interruption volontaire de grossesse
- ✓ des entretiens de conseil conjugal et familial
- ✓ des informations sur la sexualité, la contraception, le dépistage et le traitement des infections sexuellement transmissibles
- ✓ un accueil et un conseil aux personnes victimes de violences familiales



Consultations sur rendez-vous

02 98 21 80 20 ou 02 98 85 95 60
Permanence libre les mercredis et vendredis après-midi.

L'équipe de soins

Placée sous la responsabilité d'un médecin chef de pôle, l'équipe médicale est composée de médecins, de chirurgiens de spécialités différentes, d'anesthésistes et de sages-femmes.

L'équipe soignante est composée d'infirmiers, d'aides-soignants, d'auxiliaires de puériculture et d'agents des services hospitaliers, placés sous la responsabilité d'un cadre de santé. Cette équipe vous dispensera les soins prescrits par les médecins et assurera les soins d'hygiène, de confort, d'éducation et de prévention requis par votre état de santé.

D'autres professionnels interviennent : manipulateurs d'électroradiologie, techniciens de laboratoire, diététiciens, psychologues, assistants sociaux, masseurs kinésithérapeutes, ergothérapeutes, secrétaires médicaux, etc.

Pour faciliter votre communication avec les professionnels qui vous accompagnent, des badges apposés sur les tenues professionnelles vous permettent d'identifier vos interlocuteurs.



Alcool, tabacologie, addictologie... vous pouvez contacter le médecin addictologue au 02 98 21 80 31

Tous les professionnels de l'établissement, étudiants et stagiaires compris, sont liés par l'obligation de discrétion et le secret professionnel.



► La psychiatrie

Le pôle Psychiatrie de l'hôpital de Landerneau est le référent spécialisé de la population du secteur 13 de Psychiatrie Générale du Finistère soit les communautés de communes de Landerneau-Daoulas et de la presqu'île de Crozon-Aulne maritime ainsi que les communes de Loc-Eguiner et Lopérec.

Le soin en psychiatrie traite la souffrance du patient et les troubles de la vie relationnelle que la maladie provoque.

Contact : 02 98 21 80 40

Ce pôle comprend

47 lits et 19 places ambulatoires (15 de jour et 4 de nuit) selon les localisations suivantes :

- ✓ Un bâtiment sur le site Lavallot pour l'hospitalisation complète ou à temps partiel
- ✓ Un hôpital de jour situé au centre-ville à Landerneau
- ✓ Un centre médico psychologique (CMP) et un centre d'accueil thérapeutique à temps partiel (CATTP) situés à Landerneau
- ✓ Un centre médico psychologique (CMP) et un centre d'accueil thérapeutique à temps partiel (CATTP) à Crozon et à Pont-De-Buis.

47
lits

Pôle psychiatrie



19
places
en ambulatoire

► EHPAD An Elorn

Ce pôle concerne l'établissement d'Hébergement pour Personnes âgées Dépendantes situé en centre-ville sur les bords de l'Elorn.

L'EHPAD héberge 290 résidents.

Il comprend un pôle d'activité et de soins adaptés (PASA) permettant d'accueillir en semaine jusqu'à 14 résidents atteints de la maladie d'Alzheimer ou de pathologies apparentées et une unité spécialisée dans la prise en charge des résidents atteints de la maladie d'Alzheimer ou de maladies apparentées d'une capacité de 17 chambres individuelles.

L'ouverture d'une offre d'hébergement temporaire est prévue en 2023.

Pour plus d'informations, consultez notre site internet : www.hopital-landerneau.fr/ehpad-an-elorn/

Contact : 02 98 21 80 50

EHPAD An Elorn



Hébergement de

290
résidents





Nos services et nos engagements

Nos services.....	p.72
Nos engagements.....	p.76



Nos services

Au Centre Hospitalier de Landerneau nous mettons à votre disposition de nombreux services pour faciliter votre séjour.



Le téléphone

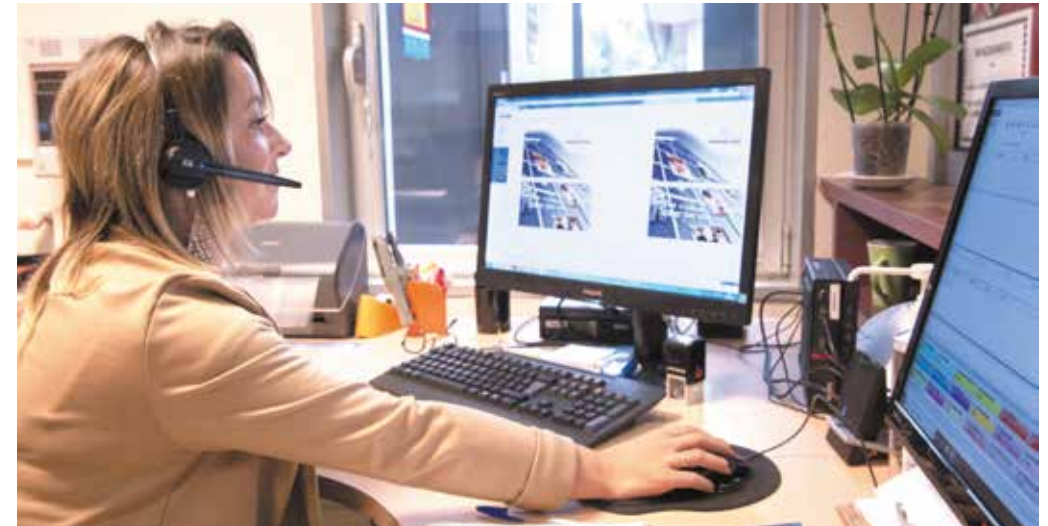
Toutes les chambres disposent d'une ligne téléphonique qui permet de recevoir gratuitement des appels extérieurs sans passer par le standard.

Pensez à communiquer votre numéro de téléphone direct à vos proches.

Pour téléphoner à un numéro extérieur, l'ouverture d'une ligne

directe est nécessaire ; adressez-vous au standard ou au personnel du service. Le montant des frais d'ouverture d'une ligne est fixé annuellement.

Au moment de votre départ, le paiement des frais liés au téléphone est à effectuer au bureau des admissions.



La télévision

La télévision est disponible gratuitement dans toutes les chambres de l'établissement.



Internet

Un accès wifi dédié aux personnes hospitalisées est disponible gratuitement, sous certaines conditions, au niveau du standard. Renseignez-vous auprès de l'équipe de soins.



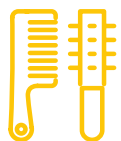
Le courrier

Un vagemestre assure la distribution du courrier et des mandats au sein de l'établissement.

Merci d'indiquer à vos correspondants le nom précis du pôle et de l'unité dans laquelle vous êtes hospitalisé.

Vous pouvez confier votre courrier affranchi à la secrétaire, au personnel de soins ou à l'accueil.

La dernière levée a lieu à 15h30 du lundi au vendredi.



Le service coiffure

Vous pouvez faire appel à une coiffeuse « à domicile ».

Pour tout renseignement sur cette prestation payante, adressez-vous au personnel du service.



Les activités culturelles

L'information est faite par le personnel et par affichage.



La cafétéria

Un espace de convivialité est à votre disposition dans le hall d'accueil avec un distributeur de boissons et de confiseries.



Le respect de la laïcité

Les croyances et convictions religieuses sont respectées tant que l'expression de celles-ci ne porte pas atteinte au fonctionnement du service, à la qualité des soins, aux règles d'hygiène, à la tranquillité des autres personnes hospitalisées ou de leurs proches. Tout acte de prosélytisme est interdit.



Le culte

Un aumônier catholique laïque se tient à votre disposition. Le service d'aumônerie rend visite chaque semaine aux personnes qui le désirent dans les différents pôles. Vous pouvez, si vous le souhaitez, demander à être mis en relation avec les ministres des autres cultes (liste disponible au bureau des admissions) ou le contacter directement au 02 98 21 80 39.





Nos engagements

La qualité de la prise en charge.

Votre identité 

Bien s'identifier à toutes les étapes de la prise en charge est primordial.

L'équipe hospitalière est constituée de multiples professionnels qui doivent à tout moment être certains de votre identité. Pour des raisons de sécurité, l'établissement a fait le choix de généraliser le port du bracelet d'identification pour les patients hospitalisés en court séjour. De plus, le personnel soignant vous demandera régulièrement confirmation de votre identité. De votre côté, assurez-vous que vous êtes bien identifié.

Le droit au respect de votre vie privée 

Vous avez la possibilité, si vous le souhaitez, de demander au bureau des admissions ou au cadre du service, que votre présence dans l'établissement ne soit pas divulguée. En médecine, chirurgie, SSR, gynécologie-obstétrique et psychiatrie, le droit au respect de votre vie privée nous a conduits à ne pas faire figurer votre identité sur la porte de votre chambre. En EHPAD, c'est également possible si vous le demandez.



La lutte contre les infections associées aux soins

Pour assurer des soins de qualité, le Centre Hospitalier de Landerneau est engagé dans une politique de gestion du risque infectieux, sous l'impulsion du Comité de Lutte contre les Infections Nosocomiales (CLIN) et de son équipe opérationnelle en hygiène (médecin et infirmière hygiéniste). Dans tous les services, des correspondants paramédicaux en hygiène ont été désignés pour la mise en œuvre des actions. Vous et vos proches contribuez activement à la prévention des infections par l'hygiène des mains avec les produits hydroalcooliques et par le respect des règles d'hygiène.



Les soins palliatifs

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



La prise en charge de la douleur

L'ensemble des professionnels de l'établissement s'engage à prendre en considération votre douleur et à rechercher avec votre participation les moyens de la soulager. Le Comité de Lutte Contre la Douleur (CLUD) regroupe des professionnels qui ont pour mission de réactualiser les protocoles de traitement et de déterminer un programme d'actions, d'évaluation et de formation.



La qualité alimentaire et nutritionnelle

L'établissement, soucieux de la qualité alimentaire et nutritionnelle de ses patients, a mis en place un Comité de Liaison en Alimentation et Nutrition (CLAN) composé de médecins, des responsables de la restauration et de la logistique, d'une diététicienne et de représentants de la direction des soins (cellule qualité).

Ce comité a pour mission de participer à l'amélioration de la prise en charge nutritionnelle des patients et à la qualité de l'ensemble de la prestation alimentation nutrition.



La protection juridique des majeurs

L'altération de l'état de santé d'un patient peut rendre nécessaire la mise en place d'une mesure de protection juridique plus ou moins étendue. Il appartient au juge des tutelles de prendre les mesures appropriées. En l'absence de possibilité de faire assurer la mesure de protection juridique par un membre de l'entourage ou par un proche, le juge des tutelles peut décider de confier tout ou partie de la protection des intérêts du majeur à un mandataire judiciaire à la protection des majeurs.



Éco-responsabilité

Un volet développement durable est intégré dans les orientations stratégiques de l'établissement. Conçu comme « la capacité des générations présentes à satisfaire leurs besoins sans empêcher les générations futures de satisfaire leurs propres besoins », le développement durable apporte donc une vision à long terme conciliant les dimensions suivantes :

- une gestion économique fiable
- un établissement de santé socialement intégré et écologiquement respectueux.



Centre Hospitalier
de Landerneau
1 route de Pencran
29207 LANDERNEAU
02 98 21 80 00

Pour en savoir plus :
www.hopital-landerneau.fr



Votre avis nous intéresse

Donner votre avis sur votre hospitalisation permet à notre Centre Hospitalier de comprendre ses points forts et ses points faibles et de s'améliorer afin de mieux prendre en charge les patients.

Vous pouvez également donner votre avis sur votre séjour grâce à un questionnaire de satisfaction informatisé sécurisé en ligne (e-Satis). C'est pourquoi votre adresse mail est demandée à votre admission.

Pour joindre l'établissement :
contact-internet@hopital-landerneau.fr



Innoveo : le fonds de dotation du CHU de Brest au service du Centre Hospitalier de Landerneau

En tant qu'organisme d'intérêt général à but non-lucratif, il a pour mission de promouvoir le développement de la recherche en santé et la qualité de vie et le confort des patients sur les établissements publics de Bretagne occidentale.

Innoveo est soutenu par plus de 10 000 donateurs pour une collecte annuelle d'environ 1,3 million d'euros.

Donner à Innoveo, c'est donner aux établissements publics de territoire.

En ce qui concerne les projets autour de l'amélioration des conditions d'accueil des patients, c'est surtout choisir l'affectation de son don (vers l'hôpital public de son choix, un service de soins en particulier).

En ce qui concerne les projets de recherche médicale, ils touchent à de nombreux axes : cancérologie, psychiatrie, obstétrique, génétique, hématologie, gériatrie, hépatologie, pneumologie, chirurgie vasculaire...

Cette diversité donne la possibilité au donateur d'orienter et/ou de partager son don. **Parce que le don est une question de cœur.**



Casque réfrigéré

En 2021, grâce à la mobilisation de 7 000 participants, ainsi que du soutien de partenaires et bénévoles, ce sont 55 000 kilomètres qui ont été parcourus ensemble à l'occasion d'Odyssée Brest, à la Plage du Moulin Blanc et partout en France, grâce aux courses à distance connectées. Une partie des 30 000 € collectés et reversés à Innoveo a permis l'acquisition pour le Centre Hospitalier de Landerneau d'un casque réfrigéré d'une valeur de 17 500 €.

Livré en janvier 2022, il contribue à un plus grand confort et à une meilleure tolérance de ce soin par le froid, permettant de limiter la chute des cheveux et favorisant leur repousse pour les patients en traitement cancéreux. Installé dans le « salon orange » de l'hôpital de jour, cet appareil doté de 2 casques permet le traitement par le froid de 2 patients de manière simultanée.

Parcours patient : bien accueillir en oncologie

L'objectif est l'amélioration des situations d'attente de ces patients : avant l'entrée en soin ou en fin de séance. La zone architecturale d'accueil de l'hôpital de jour mérite d'être revisitée afin d'être plus chaleureuse, conviviale et adaptée.

Des travaux d'embellissement de la zone sont prévus ainsi qu'un mobilier adapté soit au repos, soit à une restauration de collations grâce à des éléments électroménagers. L'environnement sera également embelli avec la pose de nouvelles dalles colorées et apaisantes au plafond.

Ce projet a pour objectif de favoriser une prise en charge de qualité et avenante.

Un projet rendu possible grâce au soutien de Halte au Cancer.

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 de toutes 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.

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.

* Le document intégral de la charte de la personne hospitalisée est accessible 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.

Charte européenne des enfants hospitalisés*

« Le droit aux meilleurs soins possibles est un droit fondamental, particulièrement pour les enfants » - UNESCO
Cette charte résume et réaffirme les droits des enfants hospitalisés.

1 L'admission à l'hôpital d'un enfant ne doit être réalisée que si les soins nécessités 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.

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 toutes circonstances.

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

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

Article 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.

Article 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.

Article 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.

Article 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.

Article 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.

Article 6 - Valorisation de l'activité

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

Article 7 - Liberté d'expression et liberté de conscience

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

Article 8 - Préservation de l'autonomie

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

Article 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.

Article 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.

Article 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.

Article 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.

Article 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.

Article 14 - L'information

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

Charte Romain Jacob

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

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.

- 1 Valoriser l'image que la personne en situation de handicap perçoit d'elle-même
- 2 Valoriser l'accompagnement
- 3 Exprimer les besoins
- 4 Intégrer la santé au parcours de vie des personnes en situation de handicap
- 5 Construire une culture professionnelle commune
- 6 Coordonner le parcours de santé
- 7 Organiser l'accès aux soins et à la prévention
- 8 Faciliter et développer l'accès aux soins ambulatoires
- 9 Prévenir et adapter l'hospitalisation avec ou sans hébergement
- 10 Améliorer la réponse aux urgences médicales
- 11 Faciliter le recours aux technologies de l'information et de la communication
- 12 Mettre en œuvre et évaluer la présente charte



Centre Hospitalier de Landerneau
1 route de Pencran 29207 LANDERNEAU

www.hopital-landerneau.fr




CENTRE HOSPITALIER
LANDERNEAU