

# LIVRET D'ACCUEIL

## HÔTEL-DIEU DE PONT-L'ABBÉ

Bienvenue au Centre Hospitalier Hôtel-Dieu de Pont-l'Abbé

Votre état de santé vous amène à recourir aux services de l'Hôtel-Dieu de Pont-l'Abbé, un établissement de l'Hospitalité Saint-Thomas de Villeneuve (HSTV). La direction, l'équipe médicale et l'ensemble du personnel vous souhaitent la bienvenue dans notre établissement.

Chaque membre de notre équipe est mobilisé pour vous accompagner tout au long de votre séjour et pour vous apporter des soins personnalisés de qualité, dans le respect des valeurs qui sont les nôtres : accueil, attention aux plus pauvres, respect de la vie, service et collaboration.

Ce livret d'accueil est destiné à faciliter votre séjour à l'Hôtel-Dieu, vous aider dans vos démarches, répondre à vos questions et vous rappeler vos droits. Vous pouvez également, à tout moment, solliciter nos équipes pour obtenir une information qui vous manquerait.

La recherche constante de qualité et de sécurité est notre priorité. Vous pouvez nous aider dans cette démarche d'amélioration continue en remplissant le questionnaire de satisfaction annexé à ce livret.

Nous vous remercions de votre confiance et nous vous adressons nos vœux de prompt rétablissement.

*La direction, l'équipe médicale et l'ensemble du personnel*

## SOMMAIRE

<b>PRÉSENTATION DE L'ÉTABLISSEMENT</b> .....	P.3
<b>VOTRE ENTRÉE :</b>	
Les formalités d'admission.....	P.4
Vos frais d'hospitalisation : que faut-il payer ?.....	P.5
Les informations concernant votre état de santé .....	P.6
<b>VOTRE SORTIE</b> .....	P.8
<b>VOTRE SÉJOUR</b>	
Ils vous accompagnent et vous soignent pendant votre séjour... P.9	
Votre vie quotidienne à l'Hôtel-Dieu.....	P.11
Les services en plus à l'Hôtel-Dieu.....	P.13
Quelques recommandations pour mieux vivre ensemble.....	P.14
<b>VOTRE PARCOURS DE SOINS :</b>	
Les services d'hospitalisation complète.....	P.15
Les services d'hospitalisation de jour.....	P.17
Les services de liaison.....	P.18
Le centre périnatal de proximité.....	P.18
L'hospitalisation à domicile (HAD).....	P.18
Le plateau technique.....	P.19
Le plateau de consultations.....	P.20
<b>NOS ENGAGEMENTS</b> .....	P.21
<b>DONS ET LEGS</b> .....	P.22
<b>LA CHARTE DE LA PERSONNE HOSPITALISÉE</b>	
<b>HSTV PRÉSENTATION</b>	

## Hôtel-Dieu de Pont-l'Abbé

 **HOSPITALITÉ**  
Saint-Thomas de Villeneuve

Consultations spécialisées  
Médecine polyvalente et spécialisée  
Soins de suite et réadaptation  
Psychiatrie  
Hôpitaux de jour  
Urgences et SMUR  
Maison médicale de garde  
Radiologie - Scanner  
Laboratoire d'analyses  
Centre périnatal de proximité  
EHPAD - USLD

# PRÉSENTATION DE L'ÉTABLISSEMENT

Fondé en 1860 par la Communauté des Religieuses Augustines de la Miséricorde, l'Hôtel-Dieu est un établissement de santé privé à but non lucratif au service de la population du Pays Bigouden et de la Cornouaille.

L'établissement est intégré à l'Hospitalité Saint-Thomas de Villeneuve, qui réunit neuf établissements sanitaires et médico-sociaux.

L'Hôtel-Dieu garantit l'accueil de tous sans aucune distinction, et développe l'ensemble des prises en charge de proximité en médecine, soins de suite, santé mentale, urgences/SMUR, périnatalité et hébergement pour personnes âgées dépendantes.

Dans le secteur sanitaire, il offre des services en hospitalisation complète, en hôpital de jour et en hospitalisation à domicile. Son plateau de consultations externes réunit en proximité 25 spécialités de médecine et de chirurgie.

Chaque professionnel veille à ce que chacun soit accueilli, soigné, réconforté selon les valeurs d'HSTV : l'accueil, l'attention aux plus pauvres, le respect de la vie, le service, la collaboration et des soins de qualité.

L'Hôtel-Dieu est membre de l'Union Hospitalière de Cornouaille (UHC) aux côtés du Centre Hospitalier de Quimper, du Centre Hospitalier de Douarnenez, de l'Établissement de Santé Mentale de Quimper et du Pôle de réadaptation de Cornouaille. Ensemble, ces 5 établissements de service public organisent une offre de soins cohérente pour la population du Sud Finistère.

Les sœurs de la Communauté des Religieuses Augustines, par leur action et leur service direct auprès des malades, par leur vie contemplative dans le Monastère proche des bâtiments hospitaliers, ou par leur seule présence auprès de tous ceux qui passent à l'Hôtel-Dieu, entendent témoigner publiquement de leur mission d'Église ou de leurs convictions, dans le respect de celles des autres

## 650 SALARIÉS,

CE QUI FAIT DE L'HÔTEL-DIEU LE PRINCIPAL EMPLOYEUR DU PAYS BIGOUDEN.



## 446 lits et places répartis en :

- 4 unités de médecine (3 unités d'hospitalisation complète et un hôpital de jour)
- 2 unités de soins médicaux de suite : polyvalent et spécialisé en personnes âgées-personnes dépendantes.
- hôpital de jour SSR diabétologie nutrition
- hôpital de jour SSR gériatrique
- unité de psychiatrie
- EHPAD-USLD
- service de soutien renforcé à domicile pour la prise en charge des personnes âgées dépendantes = VIVAM (Vivre en Autonomie à la Maison)
- centre de soins de suite et de réadaptation polyvalent situé à Quimperlé (Maison St Joseph)
- service d'urgence ouvert 24h/24 et 7j/7
- service mobile d'urgence et de réanimation (SMUR) couvrant tout le Pays Bigouden
- 1 unité de surveillance continue médicale
- secteur de lits identifiés de soins palliatifs
- bloc interventionnel (avec anesthésie) comportant trois salles d'intervention et une salle de réveil
- centre de consultations et de soins externes dans les spécialités médicales et chirurgicales
- centre périnatal de proximité
- plateau d'imagerie (scanner, radiologie standard, échographie, accès IRM)
- pharmacie à usage intérieur
- laboratoire de biologie médicale avec centre de prélèvements
- service HAD (Hospitalisation à Domicile)
- Institut de formation formant au diplôme d'état d'aide-soignant (IFAS)

# VOTRE ENTRÉE

## FORMALITÉS D'ADMISSION

Dès votre arrivée, présentez-vous (vous-même ou l'un de vos proches) au bureau des admissions : nos agents vous guideront dans vos démarches.

Les mineurs et personnes sous tutelle doivent être accompagnés d'un responsable légal (parent, tuteur).

### Papiers à présenter :

- Une pièce d'identité officielle en cours de validité (carte d'identité, passeport, titre de séjour ou carte de résident pour les ressortissants étrangers).
- Pour les mineurs, une pièce d'identité ou le livret de famille.
- Votre carte vitale (ou attestation d'ouverture de vos droits à l'assurance maladie, ou attestation AME ou attestation CMU).
- Votre carte de complémentaire santé (si vous en avez une).
- Si accident de travail, la déclaration de l'employeur.

### BIEN IDENTIFIÉ = BIEN SOIGNÉ

La sécurité de votre prise en charge passe par la fiabilité de votre identification.

Lors de votre admission, un justificatif d'identité vous sera demandé. Tout au long de votre séjour, avant tout acte ou soin, votre identité vous sera régulièrement demandée afin d'éviter toute erreur d'identification.

Un bracelet d'identification vous sera proposé. Pour toute intervention ou examen ce bracelet est obligatoire.



### VOUS SOUHAITEZ QUE VOTRE PRÉSENCE NE SOIT PAS DIVULGUÉE

Vous pouvez demander au personnel du bureau des admissions ou au cadre de santé du service que votre identité ne soit pas révélée pendant votre séjour dans l'établissement. Aucune information sur votre présence ou votre état de santé ne sera alors communiquée à quelque personne qui en ferait la demande, y compris vos proches.

Cette demande peut être limitée si vous le souhaitez à quelques personnes. A vous d'en informer le personnel du bureau.



## HORAIRES

L'accueil est ouvert tous les jours de 7h00 à 20h00.

L'admission permet de constituer votre dossier administratif et d'assurer la création de votre identité, garant de la sécurité de votre prise en charge. Ces formalités permettront également la prise en charge financière de votre hospitalisation.

Le bureau des admissions vous accueille du lundi au vendredi de 8h00 à 18h00 (en continu), 17h30 le vendredi.



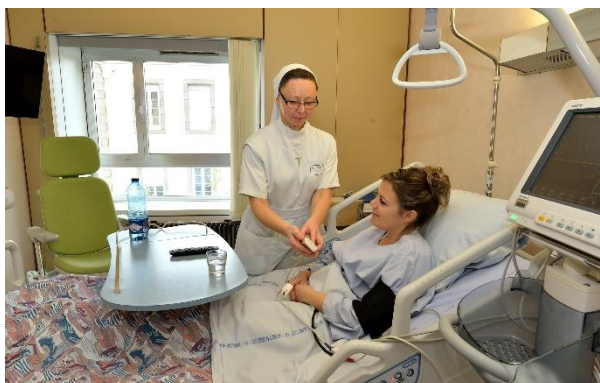
## VOS FRAIS D'HOSPITALISATION QUE FAUT-IL PAYER ?

La facturation du séjour comprend l'ensemble des prestations fournies par l'établissement : hébergement, repas, soins et examens médicaux, paramédicaux et de rééducation, examens complémentaires (radiologie, biologie...), médicaments...

Ces frais sont principalement pris en charge par l'assurance maladie.

**Au moment de votre sortie**, il vous restera néanmoins à régler :

- **Le montant du ticket modérateur**, c'est-à-dire la partie des dépenses de santé qui reste à votre charge après le remboursement de l'Assurance Maladie, soit 20 % des frais d'hospitalisation. Certaines affections de longue durée (ALD) ouvrent droit à une prise en charge à 100%.
- **Le forfait hospitalier**, qui représente votre participation financière aux frais d'hébergement et d'entretien entraînés par votre hospitalisation. Il est dû pour chaque journée d'hospitalisation, y compris le jour de sortie. Son montant est fixé par arrêté ministériel. Vous pouvez en être exonéré dans certaines situations (plus d'information sur [www.ameli.fr](http://www.ameli.fr)).
- **Les éventuels suppléments pour confort personnel**, comme une chambre individuelle, le téléphone, la télévision, etc...



Toutefois, si vous bénéficiez d'une complémentaire santé, ces frais peuvent être remboursés en partie ou en totalité (notamment la chambre individuelle). Renseignez-vous auprès de votre organisme pour savoir si votre contrat le prévoit.

Si vous ne bénéficiez pas de complémentaire santé et que vos ressources sont insuffisantes pour régler les frais d'hospitalisation qui restent à votre charge, vous pouvez déposer une demande de couverture maladie universelle (CMU) complémentaire auprès de votre caisse d'Assurance Maladie ou déposer une demande de prise en charge au titre de l'action sanitaire et sociale de votre caisse d'Assurance Maladie. N'hésitez pas à solliciter l'assistante sociale de l'établissement.

Un document récapitulatif des tarifs pratiqués est affiché dans l'établissement.



### SALARIÉS, PRÉVENEZ VOTRE EMPLOYEUR

Si vous êtes salarié, n'oubliez pas de prévenir votre employeur dès le début de votre hospitalisation. Vous lui confirmerez ensuite celle-ci à l'aide d'un bulletin de situation. Demandez-le au bureau des admissions, qui vous le fournira après 24 heures d'hospitalisation.

## LES INFORMATIONS CONCERNANT VOTRE ÉTAT DE SANTÉ

### DOCUMENTS MÉDICAUX

Apportez les documents médicaux récents en votre possession :

- ordonnances de traitement en cours (afin de poursuivre votre traitement et d'éviter toute interaction médicamenteuse)
- résultats d'analyses, radios, électrocardiogrammes...
- carnet de santé
- carte de groupe sanguin

### VOS MÉDICAMENTS



Remettez à l'infirmière les médicaments que vous prenez. Ils vous seront restitués en fin de séjour, sauf avis médical contraire.

Pendant votre séjour à l'hôpital, l'équipe soignante vous fournira les médicaments prescrits en interne par votre médecin référent, ainsi que vos médicaments habituels. Ne soyez pas surpris, ces derniers pourront être remplacés par des médicaments génériques ayant la même composition, le même dosage et donc le même effet thérapeutique que les vôtres.

### VOUS SOUHAITEZ ACCÉDER À VOS DONNÉES PERSONNELLES

Les données (administratives, sociales et médicales) vous concernant sont enregistrées dans le système d'information de l'établissement. Ces données sont protégées par le secret médical. Vous pouvez à tout moment y accéder, retirer votre consentement, demander l'effacement ou la rectification de vos données. Pour en savoir plus, référez-vous à l'annexe « Règlement européen sur la Protection des Données (RGPD) ».

### VOUS SOUHAITEZ ACCÉDER À VOTRE DOSSIER MÉDICAL

Vous pouvez avoir accès aux informations médicales vous concernant. La demande doit être adressée par courrier au directeur de l'établissement, accompagné d'un justificatif d'identité (photocopie de carte d'identité ou du passeport). La consultation peut se faire gratuitement sur place ou par envoi de copies (les frais de copie et d'envoi sont à votre charge). Votre dossier vous sera transmis au plus tard dans les huit jours suivant la réception de votre demande complète. Ce délai est porté à deux mois lorsque les informations médicales datent de plus de cinq ans.

Sauf en cas de pathologie particulière, votre dossier médical est conservé 20 ans par l'établissement dans des conditions qui garantissent sa confidentialité et son intégrité. Ce délai commence à courir à compter de la date de votre dernier séjour ou de votre dernière consultation externe dans l'établissement.

En cas de décès, le dossier est conservé pendant une durée de 10 ans à compter de la date de décès.

### IL EST FORTEMENT CONSEILLÉ DE DÉSIGNER UNE PERSONNE DE CONFIANCE

Durant votre séjour, vous pouvez désigner une personne de confiance (un parent, un proche, votre médecin traitant), qui sera consultée sur les décisions médicales et soignantes à prendre au cas où vous seriez dans l'incapacité de les exprimer vous-même.

Si vous le souhaitez, cette personne de confiance pourra vous accompagner dans vos démarches et assister aux entretiens médicaux afin de vous aider dans vos décisions.

Cette désignation est faite par écrit et cosignée par la personne désignée. Elle est révisable et révocable à tout moment. Un formulaire est à votre disposition en annexe de ce liv

Cette désignation est un droit qui vous est offert, elle ne constitue pas une obligation.

Pour les personnes qui bénéficient d'une mesure de protection judiciaire (tutelle, ...) pour les actes relatifs à la personne, la désignation de la personne de confiance est soumise à l'autorisation du Conseil de familles, s'il est constitué ou du juge des tutelles.

### **VOUS SEREZ SOLlicitÉ(E) POUR DÉSIGNER UNE PERSONNE À PRÉVENIR**

La personne à prévenir a un rôle différent de la personne de confiance. C'est la personne qui sera contactée par l'équipe médicale ou soignante en cas d'événement particulier au cours de votre séjour.

La personne de confiance et la personne à prévenir peuvent être les mêmes ou pas.

### **UN ACTE IMPORTANT : LA TRANSMISSION DES DIRECTIVES ANTICIPÉES**

Les directives anticipées indiquent vos souhaits relatifs aux soins à vous prodiguer ou à limiter ou à arrêter, dans le cas où vous seriez dans l'incapacité d'exprimer votre volonté.

Ainsi, si vous ne pouvez plus vous exprimer, le médecin devra les rechercher le plus tôt possible afin d'en prendre connaissance et de les respecter.

Il est donc important d'informer votre médecin et vos proches de leur existence et de leur lieu de conservation afin qu'elles soient facilement accessibles.

Elles sont valables sans limitation de temps mais vous pouvez les modifier ou les annuler à tout moment.

Elles s'imposeront au médecin pour toute décision d'investigation, d'intervention ou de traitement, sauf en cas d'urgence vitale, pendant le temps nécessaire à l'évaluation complète de la situation et lorsque les directives anticipées apparaissent manifestement inappropriées ou non conformes à la situation médicale.

Dans ce cas, le médecin doit rendre sa décision à l'issue d'une procédure collégiale inscrite dans le dossier médical. La décision d'application des directives anticipées est portée à la connaissance de la personne de confiance ou, à défaut, de la famille ou des proches.

Vous pouvez rédiger vos directives anticipées sur un formulaire ou sur papier libre qu'il faudra dater et signer.

Si vous êtes dans l'impossibilité d'écrire, vous pouvez demander à deux témoins, dont votre personne de confiance lorsqu'elle est désignée, de le faire pour vous et d'attester que le document est l'expression de votre volonté libre et éclairée.

### **POUR LES MAJEURS PROTÉGÉS**

La personne protégée participe à la prise de décisions concernant sa santé en donnant son consentement libre et éclairé après avoir reçu les informations et préconisations requises qui devront être adaptées à ses facultés de discernement.

Pour une tutelle, le tuteur bénéficie d'un droit à l'information sur l'état de santé du majeur. Ces informations vont lui permettre d'assister le patient dans son choix et si la situation l'exige, d'autoriser l'acte proposé.

La personne sous sauvegarde de justice ou curatelle, conserve le pouvoir de prendre, seule ou assistée, la décision qui le concerne, le représentant légal ne pouvant se substituer à elle.

En cas d'urgence ou si l'état de santé du majeur protégé rend nécessaire une intervention thérapeutique, le médecin sera en mesure de prodiguer les soins appropriés. De même si le refus d'un traitement par le tuteur risque d'entraîner des conséquences graves pour la santé du majeur sous tutelle, le médecin délivrera les soins indispensables.

La personne protégée, à l'exception du majeur sous tutelle, a la possibilité de désigner la personne de confiance de son choix ; quant au majeur sous tutelle, le juge des tutelles a la possibilité de confirmer la mission de la personne de confiance désignée antérieurement à la mise sous protection tutélaire.

# VOTRE SORTIE

## LE JOUR DE LA SORTIE

Votre médecin référent décide de votre jour de sortie. Il vous remet :

- une ou des ordonnance(s) médicamenteuse(s) et/ou de soins
- une ou des dates de rendez-vous ultérieurs
- un bon de transport si nécessaire
- un arrêt de travail si besoin

Il adresse à votre médecin traitant un compte-rendu de votre hospitalisation.

L'équipe soignante vous restitue les documents que vous avez remis à l'entrée (ordonnances de traitement en cours, résultats d'analyses, radios...) et vous donne l'ensemble des informations nécessaires à votre sortie (retour à domicile ou dans une autre structure). N'hésitez pas à demander conseil sur la manière d'appliquer les prescriptions ou sur les gestes de prévention à adopter.

## FORMALITÉS ADMINISTRATIVES

Avant de sortir, il vous reste à effectuer quelques formalités administratives au bureau des admissions notamment vérifier que votre dossier est complet, acquitter les frais de séjour qui restent à votre charge et récupérer les éventuels objets déposés au moment de votre entrée.

Un bulletin de situation vous sera délivré. Si vous êtes en activité, il vous permettra de percevoir vos indemnités journalières et de justifier de votre hospitalisation auprès de votre employeur. Il vous sera également demandé par les organismes susceptibles de couvrir certaines prestations.

## TRANSPORT SANITAIRE

En fonction de votre état de santé, votre sortie peut s'effectuer par les moyens ordinaires (voiture, transport en commun, taxi...) ou, sur prescription médicale, par les moyens sanitaires (taxi conventionné ou véhicule sanitaire léger si vous pouvez voyager assis, ambulance sinon).

Selon les situations, la prise en charge des transports sanitaires prescrits relève de

l'établissement de santé ou de l'Assurance Maladie.

Hormis les cas de prise en charge par l'établissement, le choix de la société de transport vous appartient. Vous pouvez prendre connaissance de la liste des transporteurs auprès de l'équipe soignante de votre service. Une concertation avec l'équipe soignante est nécessaire pour une bonne coordination.

## LA SUITE DES SOINS

Si vous rentrez à domicile et que vous avez une ordonnance pour un traitement ou des soins nécessitant du matériel, nous vous conseillons de vous organiser avec vos proches pour les obtenir en temps utiles.

Si vous devez poursuivre les soins dans un centre de rééducation, un lieu de convalescence ou être accueilli en EHPAD, renseignez-vous le plus tôt possible, bien avant votre sortie, sur les structures existantes et leurs modalités d'accueil. Vous pouvez solliciter l'aide et les conseils de nos assistants sociaux.

## LE QUESTIONNAIRE DE SATISFACTION

Soucieux d'améliorer la qualité de l'accueil et des soins, nous mesurons régulièrement la satisfaction de nos usagers.

Vous trouverez en annexe de ce livret un questionnaire de satisfaction.

Ce questionnaire est un outil important pour l'Hôtel-Dieu afin d'orienter sa politique d'amélioration continue de la qualité. Nous vous remercions de le renseigner et le remettre, sous enveloppe cachetée, au cadre de santé de votre service ou la placer dans la boîte à lettres située dans le hall d'accueil. Nous vous en remercions par avance.

Si ce questionnaire ne vous a pas été remis, vous pouvez le demander au cadre de santé du service. Les résultats des enquêtes de satisfaction sont analysés en Commission des Usagers et remis aux cadres de santé des services et aux représentants des usagers.

# VOTRE SÉJOUR

## ILS VOUS ACCOMPAGNENT ET VOUS SOIGNENT PENDANT VOTRE SÉJOUR

Dès votre installation dans votre chambre, votre santé et votre confort sont confiés à une équipe de professionnels attentifs et compétents.

**Les médecins** sont responsables de votre prise en charge médicale. Ils vous renseignent sur le diagnostic, les examens et les traitements prescrits, ils assurent la relation avec votre médecin traitant et prévoient les conditions de votre sortie, le moment venu.

*Les médecins sont à votre écoute pour répondre à vos questions, lors de leurs visites. Vous pouvez demander à les voir en particulier. Les membres de votre famille peuvent, de même, demander à être reçus.*

**Le cadre de santé** est responsable du personnel paramédical et de l'organisation des soins. N'hésitez pas à le solliciter si vous avez des interrogations ou des observations à transmettre.

**Les infirmiers** dispensent les soins dont ceux prescrits par les médecins, et exercent une surveillance constante, 24h/24. Ils peuvent vous donner des conseils en matière de prévention et d'éducation à la santé.

**Les aides-soignants** collaborent, avec l'infirmier, aux soins qui répondent à vos besoins essentiels : repas, hygiène corporelle, confort, et prennent soin de votre environnement.



**Pour identifier les professionnels,**  
Chacun d'entre eux porte son nom et sa fonction sur sa tenue professionnelle

**Les agents hôteliers** sont chargés de l'entretien et de l'hygiène des locaux de soins et participent aux tâches permettant d'assurer votre confort, notamment en matière de restauration.

**Les kinésithérapeutes, diététiciens, psychologues** interviennent sur avis médical.

**Les assistants de service social** évaluent, avec vous et votre entourage, les solutions les mieux adaptées pour organiser votre sortie si cela est nécessaire : retour à domicile (aide-ménagère, portage de repas, infirmière...) ou dans une autre structure. Ils peuvent vous aider dans vos démarches administratives, vous assister dans votre choix d'une structure de vie adaptée à vos besoins, en fonction de votre état de dépendance. Ils vous informent sur les aides existantes auxquelles vous pouvez prétendre. Pour toute question d'ordre social, adressez-vous au cadre de service.

**Les religieuses** interviennent dans l'établissement et collaborent au fonctionnement de certains services. Par leur présence et la qualité de leur accueil, elles y témoignent de leur mission. Elles participent à la prise en charge, soit directement dans le soin, soit en veillant au confort matériel et relationnel du malade.

## CONSENTEMENT ÉCLAIRÉ AUX SOINS

Tout acte médical et tout traitement doit faire l'objet d'un consentement libre et éclairé de votre part. A cette fin, tout professionnel de santé, médecin ou personnel soignant, doit vous informer des conséquences des choix et des risques éventuels des soins proposés.

En fonction de l'information donnée, vous déciderez de votre consentement aux actes médicaux et aux traitements proposés.

*Cas particuliers :*

- 1- lorsque la personne n'est pas en état d'exprimer sa volonté, la personne de confiance ou la famille ou, à défaut, un de ses proches doit être consulté préalablement.*
- 2- le consentement du mineur ou du majeur sous tutelle doit être systématiquement recherché. Si le refus de traitement par la personne titulaire de l'autorité parentale, ou par le tuteur, ou un majeur sous tutelle, risque d'entraîner des conséquences graves pour la santé de la personne concernée, le médecin donne les soins indispensables.*

## ÉGALEMENT À VOTRE SERVICE

Au quotidien, de nombreux autres professionnels mettent leurs compétences à votre service pour le bon déroulement de votre séjour :

**Les pharmaciens et les préparateurs en pharmacie** assurent la sécurisation du circuit du médicament et la bonne délivrance des médicaments et matériels au sein de l'établissement.

**Les brancardiers** déplacent et accompagnent les patients hospitalisés à l'intérieur de l'établissement.

**Les manipulateurs en électroradiologie** effectuent les examens d'imagerie médicale.

**Les agents de l'accueil et du Bureau des admissions** vous renseignent et vous indiquent la localisation des différents services de l'établissement où vous devez vous présenter. Ils vous aident dans vos formalités d'entrée et de sortie.

**Les secrétaires médicales** gèrent les plannings de consultations, assurent la tenue des dossiers médicaux et coordonnent les échanges entre l'équipe médicale du service et votre médecin traitant.

**Le personnel de restauration** a pour mission de servir des repas, équilibrés et adaptés, ayant été fabriqués dans des conditions d'hygiène et de sécurité respectant la législation en vigueur aux patients et aux personnels de l'hôpital.

**Les agents des services techniques** s'occupent de la maintenance des installations et de l'entretien des locaux.

En dehors du personnel de l'hôpital, **des bénévoles d'associations** peuvent vous apporter un soutien et vous accompagner au quotidien. Vous pouvez obtenir les renseignements sur les associations intervenant dans notre établissement et leurs coordonnées auprès du cadre de santé du service.

**Les représentants des usagers**, indépendants de l'hôpital et membres d'une association agréée, sont présents dans l'établissement pour faire entendre la voix des usagers (patients, familles) et veiller au respect de leurs droits. Ils facilitent l'ex-pression des usagers, favorisent le dialogue et l'échange avec les professionnels hospitaliers et portent leur parole dans les différentes instances de décision.

Vous pouvez, à tout moment, contacter un représentant des usagers pour vous informer sur vos droits ou pour demander une assistance dans le cadre d'une réclamation. Leurs coordonnées sont disponibles auprès du secrétariat de direction.

Les représentants des usagers assurent une permanence pour tout patient ou famille qui souhaite échanger avec eux tous les premiers jeudis du mois, de 10h à 12h, au sein de l'établissement. Vous trouverez la liste nominative en annexe de ce livret d'accueil.

Pour plus d'information, nous tenons à votre disposition un dépliant « Les représentants des usagers » que vous pouvez demander à l'accueil de l'hôpital.

### VOUS SOUHAITEZ FORMULER UNE RÉCLAMATION

Si vous n'êtes pas satisfait de votre prise en charge, nous vous invitons à vous adresser directement au cadre de santé du service.

Si cette démarche ne vous apporte pas satisfaction, vous pouvez écrire au directeur de l'établissement en précisant les difficultés que vous avez rencontrées.

Une analyse sera effectuée afin de vous apporter une réponse appropriée qui vous sera adressée dans les meilleurs délais.

Il pourra vous être proposé d'être mis en relation avec un médiateur médical et/ ou non médical et d'être accompagné par un représentant des usagers ou par toute autre personne de votre choix. Votre réclamation sera analysée par la Commission Des Usagers (CDU) afin d'améliorer la prise en charge au sein de l'établissement.

# VOTRE VIE QUOTIDIENNE AU SEIN DE L'HÔTEL-DIEU DE PONT-L'ABBÉ

## VOTRE CHAMBRE

L'Hôtel-Dieu dispose de chambres à un ou deux lit(s).

Lors de votre admission dans l'établissement, vous pouvez demander à bénéficier d'une chambre particulière. Nous ferons notre possible pour vous donner satisfaction, dans la mesure des disponibilités et moyennant un supplément, non remboursé par l'Assurance Maladie. Renseignez-vous auprès de votre mutuelle pour savoir si celle-ci prend en charge les chambres particulières.

**Des boîtiers de table de chevet** vous permettent d'appeler l'infirmier-e ou l'aide-soignant-e par pression sur le bouton d'appel. Ne laissez pas d'**objet de valeur** ou de sommes d'argent dans votre chambre en votre absence. Laissez à votre domicile ou à vos proches ce dont vous n'avez pas besoin pendant votre hospitalisation. Sinon confiez-les aux admissions de l'Hôtel-Dieu après avoir réalisé un inventaire. Ils seront alors déposés dans un coffre.

## ATTENTION

- > **Si votre sortie est programmée un samedi, un dimanche ou un jour férié, prenez vos précautions pour les récupérer avant votre départ. Renseignez-vous auprès du personnel du service.**
- > **L'établissement ne pourra être tenu pour responsable des pertes ou détériorations des biens que vous auriez gardés auprès de vous.**

## TÉLÉVISION

Votre chambre est équipée d'un poste de télévision avec télécommande. Son usage, à votre charge, doit se faire dans le respect des autres patients, afin de préserver leur repos.

Le raccordement doit être demandé auprès de l'accueil. La télévision pourra être activée dans votre chambre et vous le sera facturé à votre sortie.

Le tarif journalier est disponible auprès du cadre de votre service d'hospitalisation.

Un téléviseur est à la disposition de tous dans le salon des familles.



N'oubliez pas de vous munir aussi de quelques affaires personnelles (linge personnel, nécessaire de toilette...). La liste des effets personnels nécessaire à votre hospitalisation est disponible auprès du cadre de santé du service.

## TÉLÉPHONE

Vous pouvez demander l'ouverture d'une ligne téléphonique personnelle dans votre chambre sur demande auprès de l'accueil. Votre entourage peut vous joindre au numéro que l'on vous a attribué.

Pour appeler votre correspondant extérieur, faites le 0, attendez quelques secondes et composez vous-même votre code secret et le numéro de téléphone que vous souhaitez obtenir. En cas de difficulté, le standard ou le personnel peuvent vous aider. Le règlement s'effectue à la sortie, auprès des admissions aux heures d'ouverture et le cas échéant auprès de l'accueil.

Les tarifs sont disponibles auprès du cadre de votre service d'hospitalisation.

**L'utilisation des téléphones portables est admise** dans l'enceinte de l'établissement. Cependant, nous vous prions de ne pas faire usage de ceux-ci dans les services de soins afin de préserver le calme et la tranquillité de chacun.



## LIVRET D'ACCUEIL

### HÔTEL-DIEU DE PONT-L'ABBÉ

#### INTERNET

La WIFI n'est pas généralisée dans tout l'établissement. Vous pouvez vous renseigner auprès du cadre du service où vous êtes hospitalisé pour savoir si la connexion est possible. L'ouverture des droits sera ensuite à faire auprès de l'accueil.

#### REPAS

##### HORAIRES DES REPAS :

- Petit déjeuner : 7h30
- Déjeuner : 11h45
- Dîner : 18h30



En fonction de votre état de santé, de l'avis médical donné et des aversions alimentaires recueillies par les agents hôteliers, un repas vous sera servi par l'équipe de restauration.

Une diététicienne peut également, à la demande du médecin, ou du cadre de santé du service, déterminer vos menus en fonction de votre état de santé et des nécessités de votre traitement.

Dans le cadre de votre retour à domicile, un service de portage pourra être organisé en lien avec les services de la communauté de communes et à partir de la cuisine de l'Hôtel-Dieu.

#### VISITES

##### HORAIRES DE VISITE

Elles sont autorisées tous les jours, généralement

- En court et moyen séjour : de 13h30 à 20h00
- En soins palliatifs : horaire libre
- En psychiatrie : de 14h30 à 17h00 et de 19h00 à 20h00

Les horaires peuvent être à adapter selon les situations

Nous savons que les visites de vos parents et amis vous sont un précieux réconfort. Aussi, nous nous sommes efforcés de les permettre à des heures favorables et cependant compatibles avec les nécessités du travail des équipes médicales et paramédicales, et des soins qui doivent vous être

#### IL EST DEMANDÉ À VOS VISITEURS :

- éviter les visites trop longues ou en groupe qui vous fatiguent, ainsi que vos voisins, et perturbent le fonctionnement des services,
- éviter d'amener de jeunes enfants, pour lesquels un hôpital présente des risques sanitaires,
- ne vous apporter tout produit consommable qu'avec l'autorisation du cadre de santé de service, et de manière limitée,
- veiller à la discrétion dans votre chambre et dans les couloirs,
- comprendre notre démarche si, pour des raisons de service, de soins ou d'horaires, nous leur demandons de se retirer,
- limiter le nombre de personnes présentes afin de ne pas vous fatiguer et respecter votre voisin.

Les visites peuvent être restreintes par le médecin ou le cadre de santé du service, en cas de contre-indication médicale, de nécessité de service, ou si les conditions sanitaires ne le permettent pas. Vous avez également tout droit de refuser la visite de personnes que vous ne désiriez pas recevoir. En fonction des attentes et des besoins du patient, la visite des proches peut être autorisée en dehors de ces horaires. Il faut dans ce cas s'adresser à un membre de l'équipe soignante.

Ces conditions peuvent être amenées à évoluer en fonction du contexte sanitaire de l'établissement. Nous vous préviendrons et un affichage approprié sera déployé si tel est le cas.

#### ACCOMPAGNANT

Si le médecin le juge possible ou souhaitable, un membre de votre famille peut être autorisé, exceptionnellement, à passer une ou plusieurs nuits auprès de vous et/ou à prendre ses repas dans votre chambre (tarifs disponibles auprès du cadre de santé de votre service ou auprès des admissions).

#### SORTIE TEMPORAIRE

Sur avis favorable du médecin et après autorisation de la direction, il vous est possible, en cours d'hospitalisation, de sortir de l'établissement, quelques heures ou plus, sans qu'une absence puisse dépasser 48 heures.

## LES SERVICES EN PLUS A L'HÔTEL-DIEU DE PONT-L'ABBÉ

**COURRIER :** votre courrier vous sera apporté dans votre chambre.

A cette fin, nous vous remercions de veiller à indiquer une adresse aussi précise que possible à vos correspondants, selon le modèle suivant :  
*Exemple : M. X, Service de soins de suite et de réadaptation, Chambre 137 Hôtel-Dieu BP 43083 - 29123 PONT-L'ABBÉ.*

Vous pouvez déposer ou faire déposer votre courrier, après affranchissement, dans les boîtes à lettres situées sur les paliers ou dans les couloirs des services.

### JOURNAUX :

Le quotidien régional de votre choix peut vous être apporté en même temps que le courrier, sur demande présentée la veille à l'agent qui assure la distribution du dîner.

### DISTRIBUTEURS :

Plusieurs points sont à votre disposition : Bâtiment Notre-Dame-de-Lourdes (Hall d'accueil du RDC et attente des urgences au RDC bas).

### INTERPRÈTES :

Des interprètes sont attachés à l'établissement. Ils sont à la disposition des patients et de leur famille. Une liste des personnes disponibles est à disposition auprès du cadre du service.

### ACCÈS AU PARC :

Les cours et jardins sont accessibles aux patients et aux visiteurs à l'exception des jardins de la Communauté.

### PARKING :

Pour toute dépose, l'entrée des véhicules se fait par la rue Roger Signor. Les piétons peuvent également accéder au site par la place Gambetta.

S'agissant du stationnement des véhicules, il est limité par la contrainte d'espace. Aussi, nous invitons nos usagers qui le peuvent à utiliser les nombreux parkings publics disponibles aux abords directs de l'Hôtel-Dieu (parking place de la République, parking place du Dr Guias en zone bleue et parking Toussaint Louverture hors zone bleue).



### CULTES :

Un service d'aumônerie, en coordination avec la Pastorale de la santé du Diocèse est assuré par la Communauté religieuse de l'Hôtel-Dieu : C'est un service d'Eglise dont la mission est :

- d'être à l'écoute, d'accompagner les patients, les personnes âgées et leurs proches,
- d'être une présence fraternelle, respectueuse du cheminement de chacun, porteuse de vie et d'espérance.

Des Sœurs sont désignées pour porter la communion aux malades et résidents et d'appeler le prêtre référent si vous souhaitez le rencontrer ou recevoir le Sacrement des malades.

Elles sont à votre disposition pour vous mettre en relation avec un représentant d'un autre culte de votre choix.

Pour joindre les Sœurs, vous pouvez vous adresser à l'accueil ou aux soignants. Vous pouvez vous rendre, si vous y êtes autorisé(e) par l'équipe médicale, à la chapelle du Monastère.

Vous pouvez, si vous le désirez et si votre état de santé le permet, participer à ces prières.

### Horaires des offices à la Chapelle du Monastère :

	Dimanche	Lundi	Semaine
Laudes	7h15	6h30	6h30
Messe	9h30	16h00	7h00
Office milieu du jour	12h30	12h30	12h30
Vêpres	17h45	17h45	17h45
Adoration	de 18h15 à 18h45		
Complies	20h30	20h30	20h30

## LIVRET D'ACCUEIL

### HÔTEL-DIEU DE PONT-L'ABBÉ

#### CHAMBRE MORTUAIRE (BÉTHANIE) :

Lors d'un décès, le corps du défunt est amené à la chambre mortuaire de l'établissement, sauf transport à résidence, ou vers une chambre funéraire. Il y demeurera jusqu'au jour des obsèques. L'accès se fait par la porte extérieure munie d'un digicode électrique.

Les renseignements sont à prendre auprès du personnel des admissions, du personnel de l'accueil aux heures de fermeture des admissions, des religieuses, du personnel de l'unité d'hospitalisation où était soigné le défunt, ou de la secrétaire de la Résidence du Prat.

## QUELQUES RECOMMANDATIONS POUR MIEUX VIVRE ENSEMBLE

L'Hôtel-Dieu de Pont-l'Abbé est un lieu de vie collective. Pour la tranquillité de tous et la sécurité des soins, il convient de respecter quelques règles.

#### BRUIT

Pour préserver le repos de vos voisins, veuillez à user avec discrétion de votre télévision, radio ou téléphone.

#### HYGIÈNE

En raison des spécificités médicales de chaque service et pour éviter notamment les infections nosocomiales, il importe de respecter les mesures d'hygiène définies par le cadre de santé et les médecins. Des flacons de solution hydroalcoolique sont à votre disposition et à celle des personnes qui vous rendent visite. En fonction du contexte sanitaire, les mesures d'hygiène peuvent être renforcées.

#### RESPECT MUTUEL ENTRE USAGERS ET PROFESSIONNELS

La plus grande courtoisie à l'égard des autres patients et de l'ensemble du personnel est exigée.

#### SÉCURITÉ

Si vous constatez un défaut de fonctionnement dans votre chambre (panne électrique, fuite d'eau...), nous vous remercions de le signaler au personnel de votre service.

L'ensemble du personnel de l'hôpital est formé à la sécurité des personnes en cas d'incendie. Veuillez suivre les instructions qui vous seront données ainsi que les consignes de sécurité affichées dans le service.

#### TABAC, ALCOOL, SUBSTANCES ILLICITES

Pour votre sécurité, votre santé et celle des autres, il est formellement interdit de fumer et de vapoter dans les locaux de l'établissement. Il est également interdit d'introduire et de consommer de l'alcool et des substances illicites dans l'enceinte de l'établissement.

#### COMME NOUS L'EXIGEONS DE NOS PROFESSIONNELS ENVERS LES PATIENTS, NOUS VOUS DEMANDONS :

- d'adopter avec eux une attitude bienveillante,
- de vous exprimer avec courtoisie,
- d'éviter les comportements bruyants, agressifs ou menaçants.

#### NOUS VOUS DEMANDONS PAR AILLEURS :

- de respecter l'environnement et le matériel mis à disposition.
- en cas d'attente, nous comptons sur votre compréhension afin de donner la priorité aux patients qui nécessitent une prise en charge plus rapide ou urgente.

## LES SERVICES D'HOSPITALISATION COMPLÈTE

Nous hospitalisons sur place les patients admis via les urgences, vus en consultation ou adressés par les médecins traitants.

### MÉDECINE

#### > Cardiologie et gastroentérologie :

**02.98.82.40.37**

Équipe médicale composée de cardiologues et de gastro-entérologues :

- Prise en charge des maladies du cœur et des vaisseaux, échographies transthoracique (ETT) et transoesophagienne (ETO), échographie d'effort et de stress à la Dobutamine\*, holter ECG, pose de stimulateurs cardiaques,
- Prise en charge des maladies du foie et appareil digestif, fibroscopies, coloscopies, échographies, ponctions d'ascite, ponctions hépatiques.

#### > Unité de surveillance continue :

**02.98.82.48.95**

- L'unité de surveillance continue est un service qui accueille 24h/24h des patients « critiques ». La surveillance médicale est rapprochée et les soins continus. L'équipe médicale est composée de deux médecins.

#### > Gériatrie :

**02.98.82.40.38**

Équipe médicale composée de gériatres :

- Prise en charge médico-psycho-sociale de la personne de plus de 75 ans polypathologique, qui présente une aggravation d'une de ses pathologies, ou la survenue d'une affection aiguë qui ne relève pas d'une spécialité d'organe
- Prise en charge des accidents vasculaires cérébraux dans le cadre de la filière AVC du territoire
- Prise en charge pré opératoire ou post opératoire des patients relevant de la filière ortho gériatrie du territoire
- Admission en entrée directe ou via les urgences.



#### > Médecine-Endocrinologie-ORL :

**02.98.82.40.72**

Équipe médicale spécialisée composée d'un médecin interniste, de deux praticiens généralistes, d'un endocrinologue et de deux ORL :

- Prise en charge des pathologies médicales complexes en cours d'investigation ou en surveillance et des maladies endocriniennes et diabète
- Education thérapeutique en diabétologie, cytoponctions thyroïdiennes, dénutrition
- Prise en charge des pathologies médicales ORL infectieuses et sensorielles (troubles de l'équilibre, presbyacousie, manœuvres libératrices des vertiges).

#### > Soins palliatifs :

**02.98.82.40.33**

Les soins palliatifs et l'accompagnement concernent des personnes de tout âge atteintes d'une maladie grave évolutive mettant en jeu le pronostic vital, en phase avancée ou terminale, dans le but d'améliorer leur confort.



# LIVRET D'ACCUEIL

## HÔTEL-DIEU DE PONT-L'ABBÉ

### CHIRURGIE

La filière de chirurgie s'est structurée à l'échelle territoriale afin d'assurer une prise en charge complète et adaptée aux besoins de chacun.

Le patient consulte le chirurgien sur le site de l'Hôtel-Dieu en vue d'une intervention qu'il réalise au bloc opératoire du Centre Hospitalier de Quimper. La prise en charge médicale est coordonnée entre les deux sites.

La consultation d'anesthésie se fait également à Pont-l'Abbé d'où les équipes programment et organisent l'intervention sur le site de Quimper. Le suivi et les consultations post-opératoires sont assurés à Pont-l'Abbé par le chirurgien.



### PSYCHIATRIE

**02.98.82.40.39**

L'unité de psychiatrie, située au sein du bâtiment Saint-Joseph, est une unité de 20 lits spécialisée dans la prise en charge des troubles de l'humeur et plus spécifiquement des états dépressifs.

L'équipe pluridisciplinaire est composée de psychiatres, d'un cadre de santé, d'infirmier(e)s, d'une psychologue et d'aides-soignant(e)s.

L'admission s'effectue après consultation, ou accord de transfert, d'un psychiatre responsable.



### SOINS DE SUITE ET DE RÉADAPTATION POLYVALENTS

Le service de soins de suite et de réadaptation polyvalent est situé au 1<sup>er</sup> étage du bâtiment Notre Dame de Lourdes. Il est composé de 2 secteurs :

- St Michel : 20 lits répartis en chambres seules et doubles : 02.98.82.40.35
- St Luc : 18 lits répartis en chambres seules et doubles : 02.98.82.40.59

Les 2 secteurs accueillent les patients, pour la plupart, après une hospitalisation en service de court séjour afin de répondre aux besoins de soins liés : aux maladies chroniques, aux événements de santé invalidants, au vieillissement de la population, selon une approche globale du patient.

Le service de soins de suite intègre un plateau technique complet pour la rééducation des patients et permet une prise en charge globale du patient.

### LA MAISON SAINT JOSEPH DE QUIMPERLÉ

**02.98.96.41.50**

Depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2020, l'Hospitalité Saint-Thomas de Villeneuve accueille un nouvel établissement, la Maison Saint-Joseph de Quimperlé rattaché à l'Hôtel-Dieu de Pont-l'Abbé. Cet établissement de Soins de suite et de réadaptation (SSR), créé en 1965 par la Congrégation des Filles de Jésus, compte 46 lits et 4 places d'hospitalisation de jour.

## LES SERVICES D'HOSPITALISATION DE JOUR

L'hôpital de jour pluridisciplinaire situé au rez-de-chaussée du bâtiment principal accueille les patients de 7h à 19h pour des hospitalisations de très courte durée (inférieure à 12h). Il est doté de 10 chambres individuelles qui respectent la confidentialité des soins et l'intimité des patients et d'une chambre avec 2 fauteuils.

L'équipe soignante est composée d'un médecin coordonnateur, d'infirmières et d'une secrétaire.

Les diététiciennes, kinésithérapeutes, psychologues et assistantes sociales de l'établissement interviennent suivant les besoins des patients.

Les prises en charge proposées relèvent de toutes les spécialités de l'établissement :

- **La gastro entérologie** : endoscopies digestives, ponction d'ascite, transfusions, perfusions
- **La cardiologie** : bilan diagnostique
- **L'angiologie** : traitement des varices par laser et bilan angiologique
- **La gériatrie** : évaluation gérontologique, bilan cognitif, bilan de chute et bilan oncogériatrique
- **L'endocrinologie** : bilan annuel d'un diabète, diabète gestationnel...
- **L'oncologie** : séances de chimiothérapies dans le cadre de la filière territoriale en lien avec les oncologues du Centre Hospitalier de Quimper et transfusions en oncohématologie
- **La psychiatrie** : sismothérapie.
- **La neurologie** : traitements par biothérapie



### HÔPITAL DE JOUR DE SOINS DE SUITE ET DE RÉADAPTATION DE GÉRIATRIE

**02.98.82.41.30**

L'hôpital de jour (HDJ) du service de Soins de Suite et de Réadaptation (SSR) gériatrique constitue une alternative à l'hospitalisation complète en soins médicaux et de réadaptation, par une prise en charge spécialisée de la personne âgée poly pathologique, dépendante ou à risque de dépendance.

Il s'agit de patients âgés d'au moins 75 ans pour lesquels une évaluation, faite par un médecin gériatre et son équipe, a identifié des risques particuliers qui pourraient entraîner ou aggraver une dépendance physique et/ou psychique.

Ce mode de prise en charge, en ambulatoire, s'adresse ainsi aux patients en perte d'autonomie, à domicile, en EHPAD ou après une hospitalisation. Il propose alors un accompagnement coordonné de plusieurs professionnels dans les domaines de :

- la prévention des chutes
- la restauration de l'autonomie
- l'évaluation et l'accompagnement nutritionnels.

Un programme de séances est élaboré par l'équipe médicale afin de définir le rythme et les modalités de la prise en charge, sur plusieurs semaines, afin de répondre aux objectifs.

### HÔPITAL DE JOUR DE RÉADAPTATION EN DIABÉTOLOGIE ET NUTRITION POUR ADULTES

**02.98.82.40.84**

Le service est spécialisé dans la prise en charge du diabète et/ou des problèmes de poids. Il s'appuie sur un travail de partenariat avec les établissements de l'Union Hospitalière de Cornouaille et particulièrement le Centre Hospitalier de Quimper avec lequel un poste de médecin est partagé.

Les locaux sont adaptés à la prise en charge : salle d'activité physique équipée, cuisine thérapeutique, une salle d'éducation thérapeutique...

Le patient bénéficie d'un programme personnalisé avec une équipe qui rassemble toutes les compétences nécessaires à la prise en charge : médecin, diététicienne, infirmier(e), psychologue, enseignant en activité physique adaptée, professeur de yoga, kinésithérapeute... Ce programme d'éducation thérapeutique adapté à chaque patient se déroule sur plusieurs semaines.

### LES SERVICES DE LIAISON

#### **L'ÉQUIPE MOBILE DE GÉRIATRIE (EMG) : 02.98.82.28.38**

L'Équipe Mobile de Gériatrie Douarnenez-Pont-l'Abbé s'inscrit dans la filière gériatrique Douarnenez Pont-l'Abbé. Elle intervient dans les deux établissements de santé auprès des services non gériatriques hospitaliers dans la prise en charge et l'orientation des personnes âgées de plus de 75 ans, qu'ils accueillent en apportant un avis spécialisé dans le but d'améliorer leur parcours de soins.

Elle est composée d'un gériatre et d'un(e) infirmier(e) et s'appuie sur les ressources internes des établissements notamment les assistantes sociales. Elle est sollicitée dès le

service des urgences et sur demande interne des services d'hospitalisation. L'EMG intervient également à domicile avec l'accord du médecin traitant.

#### **L'ÉQUIPE HOSPITALIÈRE TERRITORIALE DE LIAISON ET DE SOINS EN ADDICTOLOGIE (ELSA)**

Composée de médecins, d'infirmier(e)s, l'équipe propose aux patients des bilans addictologiques et des projets thérapeutiques personnalisés, avec une orientation possible vers des structures spécialisées. Pour tout patient hospitalisé ou admis aux Urgences, l'équipe intervient sur demande médicale.

### LE CENTRE PÉRINATAL DE PROXIMITÉ

#### **02.98.82.40.50**

Le Centre Périnatal de Proximité (CPP), situé au rez-de-chaussée du bâtiment Saint-Jean, assure le suivi des grossesses (consultations post-natales, échographies obstétricales et gynécologiques, surveillance de fin de grossesse, consultations d'anesthésie de fin de grossesse) ainsi que diverses activités en lien avec la naissance (préparation à la naissance et à la parentalité, aide à l'allaitement, rééducation périnéale, soins de puériculture du premier mois de vie). Ils travaillent en lien étroit avec la maternité du Centre Hospitalier de Quimper.

L'équipe propose des entretiens d'écoute et d'accompagnement des parents et futurs

parents, du conseil conjugal ainsi que des consultations de psychomotricité pour les nouveaux-nés.

Le service propose également une consultation de gynécologie.



### L'HOSPITALISATION À DOMICILE (HAD)

#### **02.98.52.65.22**

Le patient est pris en charge à domicile, ce qui permet parfois d'éviter ou de raccourcir un séjour à l'hôpital.

L'HAD est réservée aux actes lourds et complexes (AVC, grossesse à risques, cardiologie, réadaptation, pansements complexes, alimenta-

tion artificielle, surveillance post-opératoire, soins palliatifs...).

L'équipe de coordination (médecins, infirmiers, assistantes sociales, psychologue, pharmacien...) veille à une prise en charge optimale du patient à domicile, en lien étroit avec les équipes de soin du domicile.

## LE PLATEAU TECHNIQUE

### URGENCES - SMUR

**Accueil : 02.98.82.40.82**

Le service des urgences de l'Hôtel-Dieu de Pont-l'Abbé est ouvert 24h/24, 7 jours/7 et accueille toutes personnes se présentant en situation d'urgence, aussi bien médicale que traumatique. Les délais de prise en charge dépendent de l'évaluation médicale de la gravité et non de l'ordre d'arrivée.

Le service des Urgences assure la permanence médicale du bassin de population du Pays Bigouden. Chaque année, plus de 14 000 patients sont ainsi pris en charge par nos équipes, assurant un véritable service à la population bigoudène.

Le SMUR de Pont-l'Abbé intervient 24h/24 à la demande du SAMU (centre 15) à domicile ou sur les lieux publics, en situation de détresse vitale avérée ou potentielle. Son équipe est composée d'un ambulancier, d'un(e) infirmier(e) et d'un médecin urgentiste. Sa mission est d'apporter sur place, au malade ou au blessé, les soins qui lui sont nécessaires, avant le transport dans les meilleures conditions, vers la structure de soins la plus adaptée pour le recevoir.

### MAISON MÉDICALE DE GARDE (MMG)

Une maison médicale de garde est hébergée dans les locaux de l'Hôtel-Dieu de Pont-l'Abbé. Les médecins libéraux assurent une permanence de consultations tous les week-ends de l'année et les jours fériés :

- le samedi de 12h à 20h (22h en juillet et août)
- le dimanche de 8h à 20h (22h en juillet et août).

### IMAGERIE MÉDICALE

**Radiologie-Echographie : 02.98.82.40.60**

**Scanner-IRM : 02.98.82.28.20**

Le service d'imagerie médicale a pour mission de réaliser des examens à visée diagnostique pour les patients hospitalisés, venant des urgences mais également externes.

Nous réalisons des scanners, des radiographies, des échographies, des ostéodensitométries à l'Hôtel-Dieu et des IRM sur le site du CHIC.



### LABORATOIRE DE BIOLOGIE MÉDICALE

**02.98.82.40.70**

Nous proposons pour les patients hospitalisés ou externes, la prise en charge de l'ensemble des examens de biologie médicale, en hématologie, immunologie, sérologie, biochimie et microbiologie.

Le centre de prélèvements est ouvert du lundi au vendredi de 7h30 à 17h00 et le samedi de 7h30 à 12h30 pour effectuer les prises de sang sur rendez-vous et recevoir des échantillons prélevés à l'extérieur.

### BLOC INTERVENTIONNEL ET SALLE DE RÉVEIL

Le bloc offre un environnement sécuritaire et adapté à la réalisation d'actes interventionnels, dans le cadre d'une hospitalisation conventionnelle ou ambulatoire. Une équipe d'anesthésistes-réanimateurs participe, avec l'opérateur, à la prise en charge du patient : consultation, anesthésie, surveillance post-opératoire.

Y sont pris en charge :

- Les endoscopies diagnostiques ou thérapeutiques.
- Les actes d'exploration et de cardiologie interventionnelle : pose de stimulateur.
- Les sismothérapies.
- Les actes externes de chirurgie (sans anesthésie locale).

### PHARMACIE À USAGE INTÉRIEUR (PUI)

La PUI (Pharmacie à Usage Intérieur) est chargée d'assurer la gestion, l'approvisionnement aux services, la détention et la dispensation des médicaments et des dispositifs médicaux stériles. Elle s'assure du bon usage de ces derniers. Elle veille à la qualité et à la sécurité de la prise en charge médicamenteuse du patient. Elle assure également la dispensation de certains médicaments aux patients non hospitalisés dans le cadre de la rétrocession.

# LIVRET D'ACCUEIL

HÔTEL-DIEU DE PONT-L'ABBÉ

## LE PLATEAU DE CONSULTATIONS EXTERNES

### ALLERGOLOGIE

Secrétariat : 02.98.82.44.82

### ANESTHESIE

Secrétariat : 02.98.82.28.48

### CARDIOLOGIE CARDIOLOGIE ET ANGIOLOGIE

Secrétariat : 02.98.82.40.20

### CENTRE PERINATAL DE PROXIMITE

Secrétariat : 02.98.82.40.50

*Suivi gynécologique, suivi de grossesse, suivi  
post-partum, psychomotricité*

### CENTRE DE SOINS D'ACCOMPAGNEMENT ET DE PREVENTION EN ADDICTOLOGIE

Secrétariat : 02.98.82.40.05

### CHIRURGIE DENTAIRE

Secrétariat : 02.98.82.28.48

### CHIRURGIE VISCERALE ET UROLOGIQUE

Secrétariat : 02.98.82.44.84

### CHIRURGIE ORTHOPEDIQUE

Secrétariat : 02.98.82.44.82

### DERMATOLOGIE

Secrétariat : 02.98.82.44.82

### DIABETOLOGIE-ENDOCRINOLOGIE

Secrétariat : 02.98.82.28.11

### GASTRO-ENTEROLOGIE

Secrétariat : 02.98.82.28.46

### GERONTO-PSYCHIATRIE

Secrétariat : 02.98.82.40.17

### HEMATOLOGIE

Secrétariat : 02.98.82.40.70

### IMAGERIE MEDICALE

Radio/Echographie : 02.98.82.40.60

Scanner : 02.98.82.28.20

### MEDECINE INTERNE

Secrétariat : 02.98.82.28.11

### NEPHROLOGIE

Secrétariat de l'AUB Santé : 02.98.64.41.50

### NEUROLOGIE

Secrétariat : 02.98.82.40.17

### NUTRITION

Secrétariat : 02.98.82.28.11

### ONCOLOGIE

Secrétariat : 02.22.72.29.40

### OPHTALMOLOGIE

Secrétariat : 02.98.82.28.48

### ORL

Secrétariat : 02.98.82.28.48

### PATHOLOGIE VASCULAIRE

Secrétariat : 02.98.82.41.42

### PSYCHIATRIE

Secrétariat : 02.98.82.40.17

### LABORATOIRE DE BIOLOGIE MEDICALE

Secrétariat : 02.98.82.40.70

*Le centre de prélèvements est ouvert au  
public : du lundi au vendredi de 7h30 à 17h,  
et le samedi de 7h30 à 12h30*



# NOS ENGAGEMENTS

Outre notre engagement à faire vivre les valeurs d'HSTV que sont l'accueil, l'attention aux plus pauvres, le respect de la vie, le service et la collaboration, l'Hôtel-Dieu s'est également engagé depuis de nombreuses années dans une démarche d'amélioration continue de la qualité et de la sécurité des soins.

## CERTIFICATION

Mise en œuvre par la Haute Autorité de Santé (HAS), la certification est un dispositif d'évaluation externe obligatoire pour tout établissement de santé.

Cette procédure d'évaluation porte sur l'organisation et le fonctionnement général de l'établissement ainsi que sur les pratiques de soins.

## INDICATEURS QUALITÉ ET DE SÉCURITÉ DES SOINS (IQSS)

La HAS développe, avec les professionnels, des indicateurs nationaux de qualité et de sécurité des soins (IQSS). Ces indicateurs participent à l'amélioration de la qualité de la prise en charge et concernent notamment la tenue du dossier patient ou les infections associées aux soins. Les résultats sont affichés au sein de nos locaux et disponible sur internet.



## QUALITÉ ALIMENTAIRE ET NUTRITIONNELLE

L'Hôtel-Dieu, soucieux de la qualité alimentaire et nutritionnelle des repas servis à ses patients, a mis en place un Comité de liaison en alimentation et nutrition (CLAN) composé de médecins, cadres de santé, des soignants, des diététiciennes, du responsable de la restauration et du responsable de la logistique, de la direction des soins, de la responsable qualité-gestion des risques et du personnel de Les repas sont élaborés et cuisinés selon des procédures garantissant, à tous les stades, une parfaite hygiène et un suivi diététique.

## DONS ET LEGS

Pour vous, pour vos proches, pour nous aider à toujours mieux vous accueillir et voussoigner, vous pouvez faire un don à l'Hôtel-Dieu. Grâce à votre générosité, nous pourrons :

- Innover dans nos pratiques médicales, de soin et d'accompagnement,
- Améliorer les conditions de vie des personnes accueillies,
- Répondre à des besoins non couverts par les financements classiques.

## MERCI !

### Comment donner ?

Il suffit d'adresser votre chèque libellé à l'ordre de l'Association d'Aide aux Investissements Médicaux (AAIM) à l'adresse suivante : Hôtel-Dieu BP 82044 - 29123 Pont-L'Abbé Cedex

### Le saviez-vous ?

66% du don est déductible de l'impôt sur le revenu. Un don de 100 € ne vous coûtera au final que 34€.

# LIVRET D'ACCUEIL

## HÔTEL-DIEU DE PONT-L'ABBÉ

### LUTTE CONTRE LA DOULEUR

« Vous avez mal... parlons-en »

C'est l'une des priorités de notre établissement. L'ensemble de l'équipe soignante s'engage à prévenir, traiter ou soulager votre douleur et à tout mettre en œuvre pour que les soins et traitements soient réalisés dans le plus grand confort physique et psychologique.

Un Comité de lutte contre la douleur (CLUD) a été mis en place. Composé de professionnels médicaux et paramédicaux, il a pour mission de définir la stratégie en matière de lutte contre la douleur, de bâtir des protocoles de soins et de coordonner les actions d'évaluation de la douleur.



### LUTTE CONTRE LES INFECTIONS ASSOCIÉES AUX SOINS

L'Hôtel-Dieu met en place un programme annuel de lutte contre les infections associées aux soins afin, notamment, de :

- promouvoir la formation des professionnels en matière de lutte contre les infections associées aux soins
- améliorer l'organisation des soins et les pratiques professionnelles
- informer les patients sur la gestion du risque infectieux lié aux soins
- participer à des réseaux de surveillance
- suivre et transmettre aux autorités de tutelle des indicateurs comparables à l'échelon national.

Le programme d'actions du CLIN est précisé sur la fiche spécifique annexée au présent livret.

### INSTANCE CLIAS

Le Comité de Lutte contre les infections associées aux soins (CLIAS), sous-commission de la Commission Médicales d'Etablissement (CME), contribue à l'élaboration et veille à la mise en œuvre du programme d'actions de lutte contre les infections associées aux soins.

Les objectifs annuels du CLIAS visent à réduire le nombre d'infections associées aux soins dans une démarche globale d'amélioration de la qualité et de la sécurité des soins au sein de l'établissement.

Annuellement le CLIAS définit des actions :

- de prévention
- de surveillance
- de formation
- d'évaluation
- de communication



Ce travail se fait en lien avec tous les professionnels grâce à un réseau de correspondants en hygiène hospitalière au sein des services.

Le bilan annuel et le plan d'actions de la surveillance des infections associées aux soins est communiqué aux professionnels et aux usagers.

L'équipe opérationnelle d'hygiène se tient à votre disposition lors de votre hospitalisation. Vous pouvez demander à la rencontrer auprès des cadres et des professionnels des services.



## LE TRAITEMENT DE VOS DONNÉES À CARACTÈRE PERSONNEL

L'Hôtel Dieu de Pont-l'Abbé s'engage à assurer le meilleur niveau de protection de vos données à caractère personnel afin de vous garantir leur confidentialité, en conformité avec le réglementation en vigueur.

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

Les traitements informatiques sont destinés à des fins de médecine préventive, de diagnostics médicaux, de la prise en charge sanitaire ou sociale de la gestion des systèmes et des services de soins de santé (cf. article 9.2 du règlement européen sur la protection des données).

Certaines informations sont également transmises aux différents organismes de l'Etat ou d'assurance maladie à des fins de contrôle de l'activité de l'Hôtel-Dieu de Pont l'Abbé et de facturation.

**Vous disposez d'un droit d'accès à ces informations, retirer votre consentement ou demander l'effacement de vos données en accord avec la réglementation en vigueur. Vous disposez également d'un droit d'opposition sous réserve de motif légitime, d'un droit de rectification et d'un droit à la limitation du traitement de vos données.**

**Le dossier médical est conservé, conformément au Code de la Santé Publique, pendant une période de vingt ans à compter de la date du dernier passage, ou au moins jusqu'au jusqu'au vingt-huitième anniversaire du patient, ou pendant dix ans à compter de la date du décès. Certaines données peuvent être conservées plus longtemps si la loi le prévoit.**

### CATÉGORIES DE DONNÉES

- **Identification** : noms et prénoms de naissance et usuels, date de naissance, sexe, adresse, téléphones, courriel\*
- **Numéro de sécurité sociale**
- **Vie personnelle** : habitude de vie, situation familiale, personne à contacter\*
- **Vie professionnelle** : employeur
- **Information d'ordre économique et financier** : mutuelle, type de prise en charge
- **Données sensibles** : santé, ethniques, religion, vie sexuelle

*\*Données dont la collecte est facultative mais qui permettent d'améliorer la qualité de la prise en charge ou des échanges entre vous et l'Hôtel Dieu de Pont-L'Abbé.*

Les données sont réservées aux professionnels de l'Hôtel-Dieu, tous soumis au secret professionnel, qui interviennent dans votre prise et peuvent également être mises à disposition de professionnels membres de réseaux de soins. Dans ce cadre, les informations vous concernant sont susceptibles d'être envoyées chez un hébergeur de données agréé ou certifié à cet effet et traitées par des organismes de soins partenaires.

### VOUS POUVEZ EXERCER VOS DROITS

en vous adressant au Délégué à la protection des données en joignant une copie de votre pièce d'identité.

  
**cnil@hstv.fr**

ou



Hospitalité Saint Thomas de Villeneuve  
**Délégué à la Protection des Données**  
29 Rue Charles Cartel  
22400 Lamballe

Pour plus d'information sur vos droits : [www.cnil.fr](http://www.cnil.fr)

