



**association
hospitalière**
de Bretagne

Bienvenue ! livret d'accueil

www.ahbretagne.com

Madame, Monsieur,

Vous êtes aujourd'hui accueilli dans un établissement de l'Association Hospitalière de Bretagne (AHB). Forte de plus de 1200 collaborateurs, l'AHB met tout en œuvre pour satisfaire au mieux ses usagers, leurs familles, les professionnels et l'ensemble de ses partenaires.

Ce livret d'accueil est destiné à faciliter votre séjour ou votre accompagnement en présentant les prestations dont vous bénéficiez dans nos établissements sanitaires, sociaux et médico-sociaux des Côtes d'Armor, du Morbihan et du Finistère. Il donne également toute information pratique et légale dont vous aurez besoin lors de votre admission, durant votre séjour, vos consultations et à l'occasion de votre sortie.

L'ensemble du personnel qui vous accueille se tient à votre disposition pour vous apporter toute précision concernant votre accompagnement, dans le respect de la réglementation.

La direction
et l'ensemble
du personnel de l'AHB



Présentation

L’AHB, association privée à but non lucratif régie par la loi du 1^{er} juillet 1901, a été fondée le 28 mai 1993. Dans le but de répondre aux besoins de ses usagers, elle réunit des structures et des compétences au service de la personne dans les champs d’activité :

Le SANITAIRE représenté par :

- Le Centre Hospitalier de Plouguernével (22) et ses unités d’hospitalisation et structures ambulatoires en psychiatrie sectorisée (adulte, géronto-psychiatrie, addictologie et psychiatrie infanto-juvénile) en Côtes d’Armor et Morbihan
- L’Unité pour Malades Difficiles (UMD) « Christian Codorniou » de Plouguernével (22) qui accueille des patients de Bretagne, Pays-de-la-Loire et Basse Normandie, et de France entière au titre de la solidarité nationale
- L’Unité Cognitivo-Comportementale (UCC) et le Service « Henri Garnier » de Plouguernével (22), unité de Médecine et unité de Soins de Médicaux et de Réadaptation (SMR)
- Le Centre de Soins de Médicaux et de Réadaptation Addictologique (CSMRA) « L’Avancée » de Saint-Brieuc (22)
- L’Unité de Soins de Longue Durée (USLD) « Résidence Keramour » de Rostrenen (22)

Le SOCIAL et le MÉDICO-SOCIAL, pour l’accompagnement (hébergement, soins, maintien des acquis, travail, etc.) de la personne handicapée et de la personne âgée :

- L’Établissement d’Hébergement pour Personnes Âgées Dépendantes (EHPAD) « Résidence Keramour » de Rostrenen (22)
- Les cinq Maisons d’Accueil Spécialisées (MAS) « Le Village Vert » de Callac (22), « Le Petit Clos » de Plœuc-L’Hermitage (22), « Ker Dihun » de Saint-Brieuc (22), « Le Village de Persivien » de Carhaix (29) et « Centre Ker Arthur » de Châteauneuf-du-Faou (29)
- L’Établissement d’Accueil Médicalisé (EAM) « Ker Arthur » de Châteauneuf-du-Faou (29)
- L’Établissement et Service d’Accompagnement par le Travail (ESAT) et le Service d’Accompagnement à la Vie Sociale (SAVS) de Glomel (22)
- Le Service d’Accompagnement Médico-Social pour Adultes Handicapés (SAMSAH) « Ti Dihun » de Saint-Brieuc (22)
- La Résidence Accueil « Les Myriades » de Pontivy (56)

Et en PARTENARIAT :

- Les Groupes d’Entraide Mutuelle (GEM) « Kanevedenn » de Rostrenen (22), « Ti Kenwaller » de Saint-Brieuc (22) et « Le Pas-Sage » de Pontivy (56)
- Le Service d’Accompagnement Médico-Social pour Adultes Handicapés (SAMSAH) « Traezhenn » de Pontivy (56)
- Les Équipes Mobiles d’Intervention Autisme des Côtes d’Armor (22) et du Morbihan (56)
- Le Centre Ressources Territorial (CRT) du Kreiz Breizh (22)

Des valeurs partagées

L'Association Hospitalière de Bretagne fonde son action et sa légitimité sur des valeurs fortes, humaines et sociétales : **humanisme, confiance, solidarité et responsabilité.**

Ces valeurs portées l'AHB revêtent un caractère universel dans la mesure où elles se déclinent tant auprès des personnes accompagnées et de leur entourage que des collaborateurs et de la société en général.



Elles constituent donc un socle et des repères dans l'action de l'Association, sa capacité d'intervention et son projet politique. Incarnées et partagées par les collaborateurs, elles s'inscrivent aux rythmes des pratiques, d'innovations et de projets adaptés et utiles aux réalités du territoire et aux besoins des populations.

Pour animer nos valeurs au quotidien, l'Association Hospitalière de Bretagne développe ses logiques d'intervention auprès des publics et au coeur de sa vie institutionnelle, en s'appuyant sur des principes forts que sont :

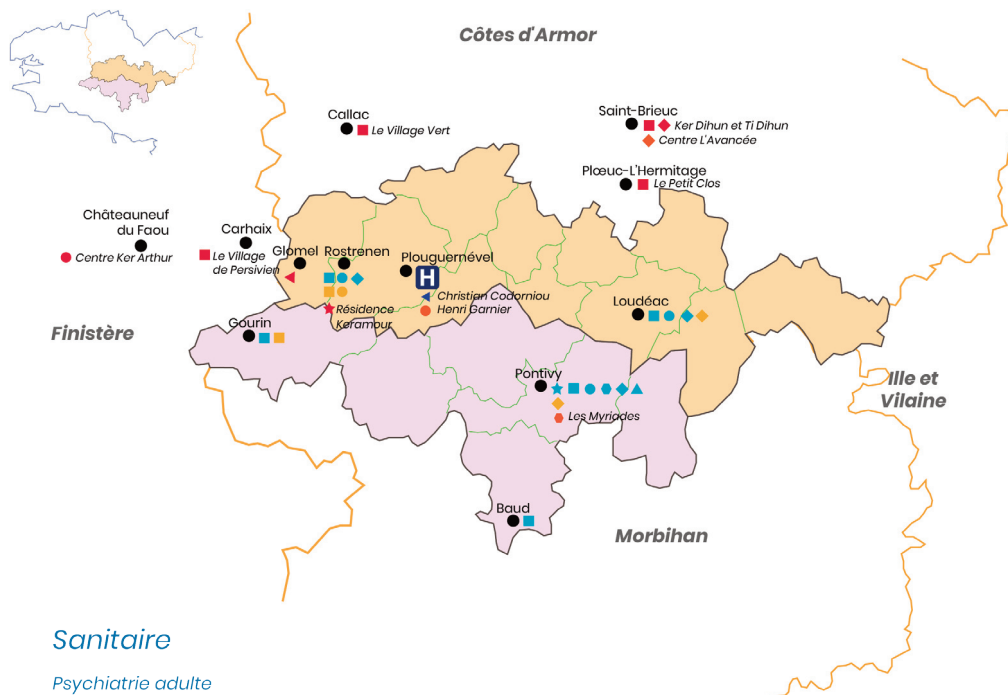
- La participation des personnes accompagnées ;
- L'inclusion ;
- La proximité ;
- L'équité ;
- Le professionnalisme ;
- L'éthique.

L'AHB s'est engagée dans une démarche de Responsable Sociétale des Entreprises (RSE), en constituant un comité de pilotage associant les référents des thématiques RSE, les représentants de la gouvernance, des professionnels et les représentants des usagers.



Implantation

L'Association Hospitalière de Bretagne a développé son activité en Centre Bretagne sur les départements des Côtes d'Armor, du Morbihan et du Finistère.



Sanitaire

Psychiatrie adulte



Centre Hospitalier



UPA (Unité de Psychiatrie Adultes)



UMD (Unité pour Malades Difficiles)



CMP (Centre Médico-Psychologique)



CATTP (Centre d'Accueil Thérapeutique à Temps Partiel)



HJA (Hôpital de Jour Adultes)



UMP (Urgences Médico-Psychologiques)



CMPS (Centre Médico-Psychologique Spécialisé en Addictologie)



HJAA (Hôpital de Jour Adultes addictologie)



ELSA (Équipe de Liaison et de Soins en Addictologie)

Autres



SMSM (Service de Médecine et de Soins de Médicaux et de Réadapt)



SMRA (Service de Soins de Médicaux et de Réadaptation Addictologie)



USLD (Unité de Soins de Longue Durée)

Psychiatrie infanto-juvénile



HJE (Hôpital de Jour Enfants)



CMPEA (Centre Médico-Psychologique pour Enfants et Adolescents)



CPEA (Centre Psycho-thérapeutique Enfants et Adolescents)

Social et Médico-Social



MAS (Maison d'Accueil Spécialisée)



FAM/MAS (Foyer d'Accueil Médicalisé/Maison d'Accueil Spécialisée)



EHPAD (Établissement d'Hébergement pour Personnes Âgées Dépendantes)



Accueil de jour Alzheimer



Pôle d'Activités et de Soins Adaptés (PASA)



SAMSAH (Service d'Accompagnement Médico-Social pour Adultes Handicapés)



ESAT (Établissement et Service d'Aide par le Travail)



SAVS (Service d'Accompagnement à la Vie Sociale)



Résidence d'Accueil

Démarche qualité et gestion des risques

Afin de délivrer des soins ou un accompagnement de qualité, l'Association Hospitalière de Bretagne développe depuis 2001, une démarche « qualité et gestion des risques » qui a pour objectif la satisfaction :

- des patients, des personnes accompagnées et de leurs proches ;
- des professionnels ;
- de nos partenaires.



Les besoins et attentes des usagers sont recueillis, une prise en soins ou un accompagnement est proposé par l'équipe pluri-professionnelle, mis en œuvre et évalué. Dans les établissements sanitaires, les sorties d'hospitalisation sont anticipées et préparées. Dans les lieux de vie, une réévaluation au minimum annuelle des projets personnalisés permet de prendre en compte l'évolution des besoins.

Nous veillons à délivrer des prestations dans le respect des règles d'hygiène et de sécurité. A titre d'exemple, nous contrôlons la qualité de l'eau, la propreté du linge, l'absence de germes dans les offices et salles à manger. Les équipes sont sensibilisées à la prévention des risques infectieux. Enfin, l'ensemble des bâtiments dispose de détection incendie et les professionnels sont formés à la sécurité incendie.

À noter que :

- L'ensemble de nos établissements sanitaires sont certifiés par la Haute Autorité de Santé.
- L'ensemble de nos établissements médico-sociaux sont évalués par un organisme habilité (évaluation externe).

Satisfaction des usagers et de l'entourage

Afin de recueillir votre avis sur les prestations, nous vous invitons à répondre au questionnaire de satisfaction inclus dans le livret d'accueil.

Nous vous remercions par avance de votre participation. Les résultats de ces questionnaires, pris en compte par la Commission Des Usagers (CDU) et les Conseils de Vie Sociale (CVS), permettront de disposer de pistes d'amélioration. Vous pouvez y répondre de façon anonyme.

Si vous le souhaitez, un questionnaire est également à disposition afin de connaître l'avis de vos proches.

Dans les services concernés, nous vous proposerons de participer au dispositif national e-satis pour la mesure de la satisfaction et de l'expérience patient.

Ces résultats confirment la qualité et la sécurité de nos prestations !



HAUTE AUTORITÉ DE SANTÉ

La démarche qualité et gestion des risques associe les représentants des usagers des établissements.

La qualité et la sécurité des soins sont évaluées par des indicateurs nationaux, calculées régulièrement (Indicateurs Qualité et Sécurité des Soins IQSS) dont les résultats sont affichés dans les services, tout comme les résultats de la certification et des évaluations externes.

Frais de séjour

L'établissement se charge de faire votre demande de prise en charge et d'obtenir le recouvrement de vos frais de séjours auprès des différents organismes de Sécurité Sociale, mutuelle, etc.

Les frais de séjour se décomposent de la manière suivante :

- **Les frais d'hospitalisation** sont pris en charge partiellement ou totalement, selon les situations, par votre organisme de Sécurité Sociale.
- **Le ticket modérateur et le forfait hospitalier (hors hospitalisation de jour et hébergement)** restent à votre charge sauf si vous bénéficiez d'une couverture par votre mutuelle ou complémentaire santé.

Une journée d'hospitalisation comprend :

Prix de journée	Ticket modérateur	Forfait journalier
-----------------	-------------------	--------------------

Si vous êtes à 100 % (Affection de Longue Durée ALD) et si votre hospitalisation est en lien avec votre ALD :

Prix de journée	Ticket modérateur	Forfait journalier
-----------------	-------------------	--------------------

Part prise en charge par la Sécurité Sociale

Part à votre charge ou à la charge de votre mutuelle selon l'option choisie

Si vous ne disposez pas de ressources suffisantes, vous avez la possibilité de rencontrer l'assistante sociale du service pour être accompagné dans vos démarches (Complémentaire Santé Solidaire CSS).

Si ces frais vous sont facturés, le règlement mensuel devra être effectué à l'ordre de l'Association Hospitalière de Bretagne.

- **Ressortissants de l'Union Européenne**, vous devez présenter une carte européenne d'assurance maladie.
- **Ressortissants d'un pays hors de l'Union Européenne**, vous êtes redevable des frais de séjour sauf sur présentation d'une prise en charge par un organisme.

Pour plus de précisions sur les modalités de prise en charge en établissement médico-social, veuillez vous reporter au livret de votre établissement d'accueil.

L'accès aux soins des plus démunis

Il est interdit à tout professionnel de santé de refuser de délivrer des soins à toute personne, quelque soit sa situation.



Service Social

Le Service Social de l'AHB intégré au sein d'un réseau sanitaire et social actif, est à votre disposition pour vous accompagner dans vos démarches d'ordre administratif, familial, social, professionnel.

Il vous informe, vous conseille, vous oriente, établit les liaisons nécessaires à la résolution des difficultés auxquelles vous pouvez être confronté, tant pendant la durée des soins que lors de votre suivi en ambulatoire.

Le Service Social a un rôle d'intermédiaire entre le patient ou le résident accueilli à l'AHB et sa famille, son environnement socio-professionnel, l'équipe soignante, l'administration ou tout acteur de sa vie privée ou publique.

Il met à la disposition des usagers de l'AHB les compétences et le professionnalisme de son équipe. Les assistantes sociales interviennent au sein des hôpitaux, des structures ambulatoires (CMP et CATTP), des établissements médico-sociaux de l'AHB et peuvent être rencontrées sur rendez-vous.



Pour toute information complémentaire, vous pouvez contacter le Service Social :

- par téléphone au 02 96 57 10 00
- par mail : service.social@ahbretagne.com

en précisant votre commune de résidence pour définir le secteur dont vous dépendez.

Droits et informations

La personne de confiance

Vous pouvez désigner une personne de confiance qui peut être un parent, un proche ou votre médecin traitant. Elle sera consultée au cas où vous seriez dans l'impossibilité d'exprimer votre volonté et de recevoir l'information.

Si vous le souhaitez, la personne de confiance vous accompagne dans vos démarches et assiste aux entretiens médicaux afin de vous aider dans vos décisions.

La personne de confiance se doit d'être informée de votre choix.

Accès au dossier médical

Vous pouvez accéder à votre dossier médical en demandant au responsable ou au médecin durant votre séjour ou après votre sortie, à la Direction via le formulaire « Demande de dossier patient » disponible sur www.ahbretagne.com. Il vous est possible de consulter votre dossier médical sur place ou le recevoir par envoi postal.

Les directives anticipées

Toute personne majeure peut rédiger des directives anticipées pour le cas où elle serait un jour hors d'état d'exprimer sa volonté. Elles concernent les conditions de poursuite, limitation, arrêt ou refus de traitement ou d'acte médicaux, en cas de fin de vie.

Elles sont révisables à tout moment et par tout moyen.

Lutte contre la douleur

L'AHB met en oeuvre une politique et un programme de lutte contre la douleur. Chaque usager pris en charge fait

systématiquement l'objet d'une évaluation de sa douleur physique et psychique et d'un suivi personnalisé. N'hésitez pas à en parler à votre médecin référent et au personnel infirmier. Des procédures sont régulièrement élaborées et actualisées par le Comité de Lutte contre la Douleur (CLUD).

Bientraitance

L'AHB a inscrit dans ses orientations stratégiques une démarche de promotion de la bientraitance afin d'assurer un respect accru des droits des usagers. La bientraitance vise à promouvoir le bien-être de l'utilisateur en gardant présent à l'esprit le risque de maltraitance.

Vos plaintes et réclamations

Si vous n'êtes pas satisfait, nous vous invitons à vous adresser au responsable de la structure qui a assuré votre prise en soins ou accompagnement.

Si cette démarche ne vous satisfait pas, vous pouvez demander à rencontrer la personne déléguée par la Direction de l'établissement pour recueillir votre plainte ou réclamation ou vous pouvez écrire à :

M. le Directeur Général

Association Hospitalière de Bretagne

2 route de Rostrenen 22110 PLOUGUERNÉVEL

Tout usager peut déclarer un événement indésirable associé à ses soins sur le portail national : signalement-sante.gouv.fr

Information et consentement

Durant votre séjour, le médecin vous informe de votre état de santé et des traitements qui vous sont prescrits.

N'hésitez pas à vous adresser à lui et au personnel soignant pour toute question.

Partage d'informations

Les données de santé vous concernant sont partagées au sein de l'équipe de professionnels qui vous accompagne. Afin d'assurer la coordination et la continuité des soins, les informations indispensables seront partagées avec les professionnels intervenant dans votre suivi (médecin traitant, infirmières libérales, établissements partenaires, etc.). Tous les professionnels sont tenus au secret des informations dont ils ont connaissance.

Vous pouvez toutefois vous opposer au partage d'informations vous concernant, en vous adressant à votre médecin référent, au cadre de santé ou au Directeur de l'établissement.

Votre "Espace Santé" est ouvert par l'assurance maladie. Il s'agit d'un espace numérique sécurisé, qui centralise et conserve toutes vos informations de santé. Vous pouvez y gérer les accès en vous connectant sur www.monespacesante.fr. Votre médecin y déposera, en fin d'hospitalisation, une lettre de liaison de sortie ainsi que votre ordonnance médicamenteuse.

Informatique et libertés

Les informations vous concernant font l'objet d'un traitement informatisé dans les conditions fixées par la loi et du Règlement Général sur la Protection des Données (RGPD). Vous disposez d'un droit d'accès, de modification et de rectification de ces informations, en adressant un mail à dpo@ahbretagne.com.

Bien identifier, c'est bien soigner

Pour une prise en soins sécurisée, il est nécessaire de bien vous identifier. À cette fin, il vous sera demandé de présenter un titre d'identité officiel (carte d'identité, passeport, etc.). Une copie de ce document sera conservée par l'établissement, dans des conditions de sécurité réglementées.

Durant votre séjour, vous serez amené(e) à décliner régulièrement votre identité.

Depuis 2021, chaque patient dispose d'une identité sanitaire unique et pérenne appelée **Identité Nationale de Santé (INS)**. L'INS permet, via l'identification fiable des personnes, de sécuriser et de faciliter le partage des données de santé entre professionnels de santé.

Expression civique du droit

Si des élections ont lieu pendant votre séjour, vous pourrez voter par procuration en vous renseignant auprès du responsable du service ou établissement ou bénéficiaire d'une autorisation de sortie.

Les photos

Il vous est strictement interdit de réaliser dans l'enceinte de l'établissement des photos des patients, résidents ou du personnel à partir de téléphones portables ou d'appareil de prises de vue de tout type.

Les cultes

À votre demande, nous pourrions vous communiquer les coordonnées des représentants des différents cultes religieux. Pour tout renseignement, n'hésitez pas à vous adresser au responsable.



**association
hospitalière**
de Bretagne

2 route de Rostrenen
22110 PLOUGUERNÉVEL

Tél. : 02 96 57 10 00 – Fax : 02 96 36 03 24
direction.generale@ahbretagne.com

www.ahbretagne.com _____

