

Établissement de
Baguer-Morvan



*Livret d'accueil
à l'attention des patients*

Bienvenue

au sein de l'établissement de Baguer-Morvan
Soins médicaux et de réadaptation (SMR)



Une équipe à votre écoute

Madame, Monsieur,

Nous sommes heureux de vous accueillir au sein de l'établissement de Baguer-Morvan.

Votre état de santé vous amène à recourir aux services des soins médicaux et de réadaptation de l'établissement. 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 au sein de notre établissement ;
- vous aider dans vos démarches ;
- répondre à vos questions et vous rappeler vos droits.



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

Présentation de l'établissement Baguer-Morvan

p.4

Votre entrée

p.6

Formalités d'admission

p.7

Les frais d'hospitalisation

p.8

Les informations concernant votre santé

p.10

Vos médicaments

p.10

Vos droits

p.11

Votre séjour

p.16

Ils vous accompagnent et vous soignent

p.17

Votre environnement

p.21

Votre bien-être

p.22

Les services en plus à Baguer-Morvan

p.24

Votre sortie

p.26

Formalités administratives

p.27

Transport sanitaire

p.27

La suite des soins

p.28

Le questionnaire de satisfaction

p.28

Annexes

p.32

Présentation de l'établissement de Baguer-Morvan

L'établissement de Baguer-Morvan est un établissement géré par l'Hospitalité Saint-Thomas de Villeneuve.

Ses activités regroupent une prise en soins graduée pour les personnes vieillissantes comprenant

- 30 lits de Soins Médicaux et de Réadaptation
- 5 places d'Hôpital de jour de Soins Médicaux et de Réadaptation
- Consultations avancées de gériatrie, consultations mémoire et de médecine interne
- 30 lits de Soins de Longue Durée
 - 65 places en EHPAD
 - 30 places pour le dispositif de soutien renforcé à domicile VIVAM.



L'HÔPITAL DE JOUR

L'hôpital de jour de Soins Médicaux et Réadaptation propose un programme « Bien Vieillir » destiné aux personnes de plus de 70 ans. Le programme se déroule sur plusieurs semaines à raison de 2 séances par semaine en petit groupe. Il est pris en charge par l'Assurance Maladie. L'équipe est composée d'une infirmière, d'un professeur APA (activités physiques adaptées), d'un médecin gériatre, d'une psychologue, d'une ergothérapeute, d'une diététicienne et d'une assistante sociale.

L'ACCOMPAGNEMENT À DOMICILE

En 2024, l'établissement de Baguer-Morvan a été reconnu comme Centre de Ressources Territorial (CRT). Déployé en étroite collaboration avec les acteurs du domicile, les services d'appui, les établissements et les professionnels de santé libéraux du territoire, ce dispositif a pour vocation de prévenir la perte d'autonomie, de lutter contre l'isolement et de favoriser le maintien à domicile des personnes âgées.

Le CRT mobilise et met à disposition ses compétences ainsi que ses ressources gérontologiques. Il permet aux établissements partenaires un appui à la formation des intervenants du domicile.

Il s'appuie également sur le dispositif de renforcement à domicile VIVAM (Vivre en Autonomie à la Maison), offrant ainsi une alternative à l'accueil en EHPAD.

LES MISSIONS DU CRT

Les missions du CRT s'articulent autour de quatre axes : informer, évaluer, orienter et coopérer.

Dans ce cadre, le dispositif propose un accompagnement individualisé, adapté aux besoins spécifiques de chaque situation. Il assure, lorsque nécessaire, une orientation vers les professionnels et services les plus pertinents.

DÉMARCHE QUALITÉ ET GESTION DES RISQUES

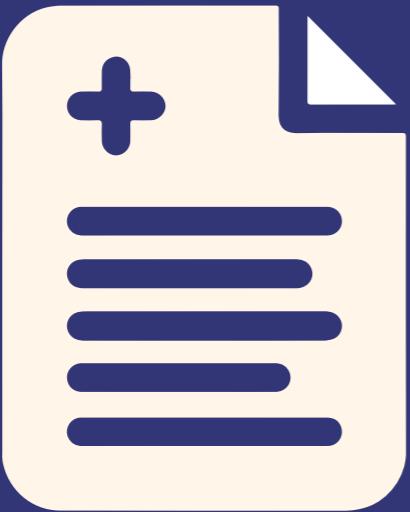
L'établissement participe à la démarche de certification suivie par la Haute Autorité de Santé (HAS).

Il s'agit d'une procédure d'évaluation externe obligatoire réalisée par des professionnels de santé chargés d'évaluer l'ensemble des domaines d'activité de l'établissement.

Le dernier rapport de certification HAS est consultable sur les sites: www.has-sante.fr.

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 ainsi que sur le site Qualiscope. Notre responsable Qualité reste à votre disposition pour répondre à vos éventuelles questions sur ces résultats.



Votre entrée

Formalités d'admission

p.7

Les frais d'hospitalisation

p.8

Les informations concernant votre santé

p.10

Vos médicaments

p.10

Vos droits

p.11

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

Horaires d'ouverture du bureau des admissions

L'accueil est ouvert en semaine de 8h30 à 12h30 et de 13h30 à 17h30 et le week-end de 10h00 à 12h30 et de 13h30 à 17h30.

FORMALITÉS D'ADMISSION

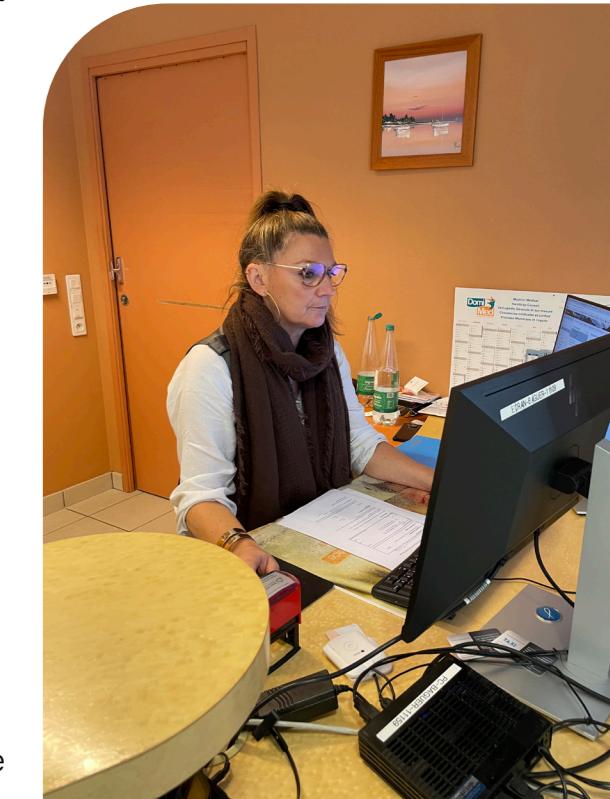
Dès votre arrivée, présentez-vous (vous-même ou l'un de vos proches) au bureau des admissions : nos agents vous guideront dans vos démarches.

Les personnes sous tutelle peuvent être accompagnées d'un responsable légal (parent, tuteur).



Papiers à présenter :

- Une pièce d'identité officielle en cours de validité (carte d'identité, passeport et titre de séjour ou carte de résident pour les ressortissants étrangers)
- Votre carte Vitale (ou attestation d'ouverture de vos droits à l'assurance maladie, ou attestation AME ou attestation Complémentaire solidaire)
- Votre carte de complémentaire santé (si vous en avez une).



BIEN IDENTIFIÉ = BIEN SOIGNÉ

La sécurité de votre prise en soins 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.

Pour assurer votre sécurité tout au long de votre séjour, un bracelet d'identification vous sera remis à votre arrivée. Nous vous remercions de le garder au poignet : il est indispensable pour tout examen ou intervention.

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 de les informer.



LES FRAIS D'HOSPITALISATION

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.

L'association de vos informations à votre identité qualifiée permet de sécuriser vos données médicales via votre **Identifiant National de Santé (INS)**, unique à chaque personne.

Vos informations peuvent également être consultées et mises à jour dans le **Dossier Médical Partagé (DMP)**, un carnet de santé numérique sécurisé. Vous restez libre de décider qui peut y accéder et pouvez à tout moment consulter ou compléter votre DMP.

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).
- Les éventuels suppléments pour confort personnel, comme une chambre individuelle, le téléphone, la télévision, le Wifi, etc...

Toutefois, si vous avez 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 n'avez 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 complémentaire santé solidaire 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.

Les tarifs pratiqués sont affichés dans le service.

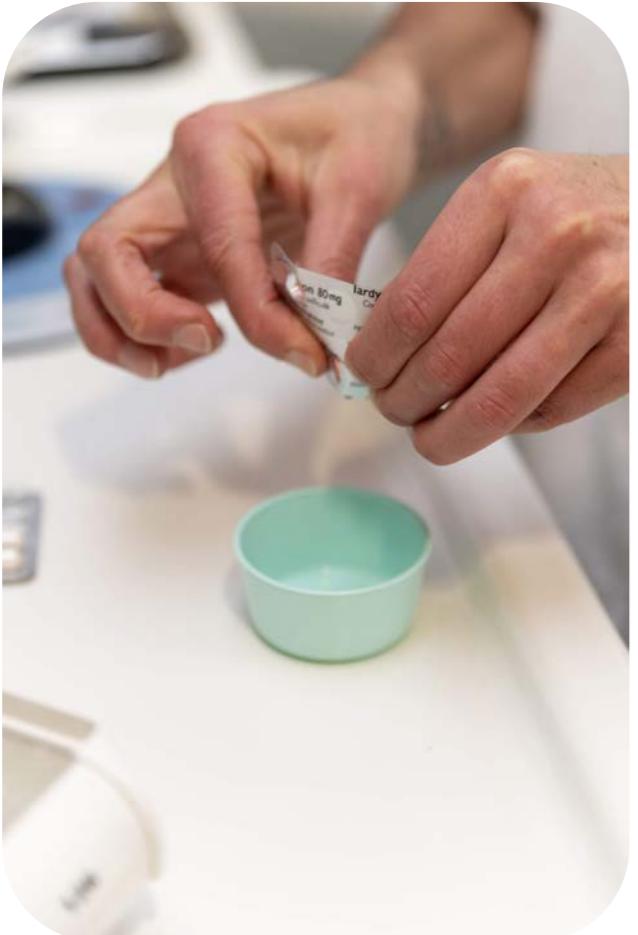
SALARIÉS, PRÉVENEZ VOTRE EMPLOYEUR

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

LES INFORMATIONS CONCERNANT VOTRE SANTÉ

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

Afin de garantir votre sécurité et d'éviter tout risque d'erreur médicamenteuse, vos traitements personnels seront pris en charge par l'équipe soignante à votre arrivée. Nous vous invitons à ne pas conserver de médicaments dans votre chambre.

Ces médicaments vous seront restitués en fin de séjour, sauf avis médical contraire. Pendant votre séjour dans l'établissement, 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. Également, notre équipe réalise une conciliation médicamenteuse. Cette étape consiste à recueillir et vérifier tous les médicaments que vous prenez habituellement (prescriptions, automédication, traitements de spécialistes...). Cela nous permet de nous assurer que les traitements prescrits pendant votre hospitalisation sont compatibles, cohérents et adaptés à votre état de santé.

VOS DROITS

GESTION DES DONNÉES PERSONNELLES

En tant que responsable du traitement des données qu'ils collectent, l'établissement de l'Hospitalité Saint-Thomas de Villeneuve de Baguer- Morvan s'engage à respecter le cadre des dispositions légales en vigueur notamment le Règlement (UE) 2016/679 du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données (RGPD).

Ces données sont collectées pour une durée strictement nécessaire à l'accomplissement des finalités. Le détail des mentions RGPD est disponible dans l'annexe RGPD.

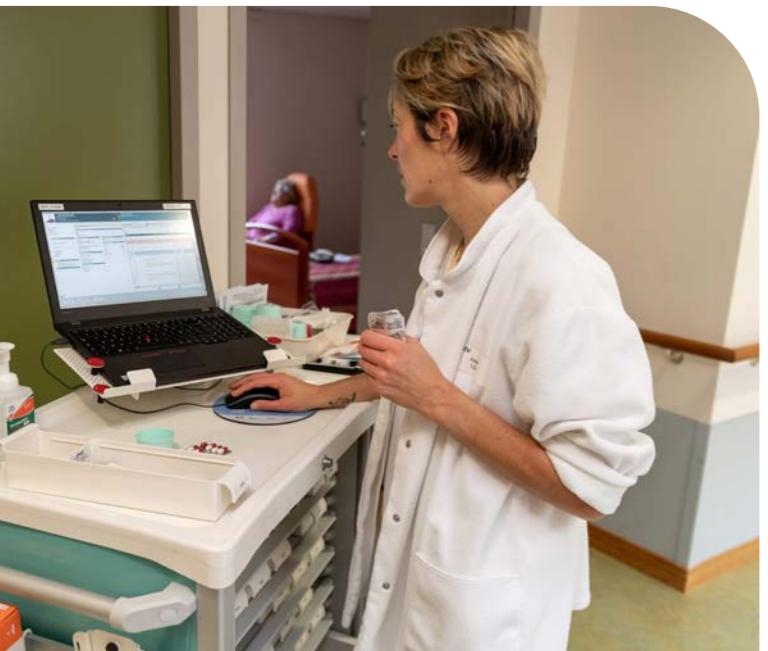
Pour faire valoir vos droits, vous devez d'abord vous adresser au Délégué à la protection des données (DPO) conformément aux articles 37 à 39 du Règlement européen relatif à la Protection des Données Personnelles (RGPD). Vous pouvez retirer votre consentement ou exercer votre droit à la portabilité en écrivant au Délégué à la Protection des Données (DPO) de l'Hospitalité Saint-Thomas de Villeneuve.

De même, vous pouvez vous opposer à un traitement des données vous concernant pour des motifs légitimes. Un justificatif d'identité valide ainsi qu'un courrier précisant le ou les droit(s) que vous souhaitez exercer devra être adressé au Délégué à la Protection des Données.

**Adresse postale : 29 Rue Charles Cartel
22400 LAMBALLE FRANCE**
Ligne téléphonique : 02 22 51 45 34
Adresse électronique : cnil@hstv.fr

En cas de réponse insatisfaisante ou d'absence de réponses de la part du DPO, vous disposez du droit d'introduire une réclamation auprès de la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés (CNIL). Vous trouverez les informations nécessaires sur le site de la CNIL (<https://www.cnil.fr/agir>).

PARTAGE ET ÉCHANGE D'INFORMATIONS MÉDICALES



Les professionnels des équipes de soins de l'établissement peuvent échanger, sauf opposition de votre part, des informations relatives à votre santé vous concernant dans des conditions prévues par la réglementation en vigueur (CSP Article L 1110-4 et 1110-12).

Ces professionnels peuvent échanger avec un ou plusieurs professionnels identifiés des informations relatives à votre prise en soins, sous la condition « qu'ils participent tous à votre prise en charge et que ces informations soient strictement nécessaires à la coordination ou à la continuité des soins, à la prévention ou au suivi médico-social et social. Ces informations sont réputées confiées [...] à l'ensemble de l'équipe ».

Ces informations peuvent être échangées et partagées dans le périmètre de missions de ces professionnels. Ainsi, vous disposez d'un droit d'exercer une opposition à cet échange et au partage d'informations vous concernant. Ce droit peut être exercé à tout moment.

Dans le cas où un partage d'informations est nécessaire à votre prise en soins entre des professionnels ne faisant pas partie de la même équipe de soins (exemple : hospitalisation dans un autre établissement), les professionnels recueilleront votre consentement pour partager ces données après vous avoir informé ou le cas échéant votre représentant légal.

En cas d'urgence, ou en cas d'impossibilité de vous informer, les professionnels des équipes de soins seront dispensés de cette obligation d'information préalable. Vous serez toutefois informé, dès que votre état de santé le permet, de l'échange ou du partage des informations auquel il a été procédé. Il en sera fait mention dans le dossier médical (CSP, art. R. 1110-3).

Seules les informations répondant à un objectif de continuité des soins pourront être partagées avec ces professionnels et dans le respect du périmètre de leurs missions.

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'Hospitalité Saint-Thomas de Villeneuve de Baguer-Morvan.

La consultation peut se faire gratuitement sur place ou par envoi postal. 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'Hospitalité Saint-Thomas de Villeneuve Baguer-Morvan 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 réalisée par un médecin salarié de l'établissement. En cas de décès, le dossier est conservé pendant une durée de 10 ans à compter de la date de décès.

VOUS SOUHAITEZ 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 votre volonté au cas où vous seriez dans l'incapacité de l'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.

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 pour les actes relatifs à la personne, la désignation de la personne de confiance est soumise à l'autorisation du Conseil de famille s'il est constitué ou du juge des tutelles.

VOUS SOUHAITEZ 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.

Personne de confiance et personne à prévenir peuvent être la même ou pas.

VOUS SOUHAITEZ TRANSMETTRE DES DIRECTIVES ANTICIPÉES

Les directives anticipées indiquent vos souhaits relatifs à la limitation, voire à l'arrêt d'actes ou de traitements, 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.

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 issue d'une procédure collégiale inscrite dans le dossier médical. La décision de refus de directives anticipées est portée à la connaissance de la personne de confiance ou à défaut, de la famille ou des proches.

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 la 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.

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. Ainsi, 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.

LA FIN DE VIE ET RESPECT DE VOS CHOIX

Dans le respect de la loi Leonetti, nous veillons à ce que chaque patient bénéficie de soins appropriés, sans acharnement thérapeutique, et dans le respect de sa dignité.

LE DON D'ORGANES

La loi précise que tout défunt est considéré comme donneur par défaut, sauf si la manifesté expressément son refus de son vivant. Ce refus peut être exprimé principalement en s'inscrivant sur le registre national des refus :

www.registrenationaldesrefus.fr

L'opposition de la famille ne pourra se faire qu'en tant que manifestation indirecte de la volonté du défunt, en présentant au médecin, un témoignage écrit et identifiable (nom, adresse, date de naissance) préalablement, rédigé par le défunt ou en rapportant un témoignage oral d'opposition qu'elle devra alors retrancrire par écrit et signer.



Votre séjour

Ils vous accompagnent et vous soignent	p.17
Votre environnement	p.21
Votre bien-être	p.22
Les services en plus à Baguer-Morvan	p.24

ILS VOUS ACCOMPAGNENT ET VOUS SOIGNENT PENDANT VOTRE SÉJOUR

LES ÉQUIPES

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.

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

Les **infirmiers** dispensent les soins 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** prennent en charge, sous la responsabilité des infirmiers, les soins d'hygiène et de confort. Ils assurent le service des repas.

Les **agents hôteliers** sont chargés de l'entretien et du nettoyage de votre chambre et du service. Ils participent au service de repas.

Les **kinésithérapeutes, diététicien, psychologues, ergothérapeute** interviennent sur avis médical.



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.

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 de ses choix et des risques éventuels des soins proposés.

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



Pour identifier les professionnels, couleur tenue ou badge

Tenue blanche : médecins, kinésithérapeute et secrétaire médicale

Tenue blanche à liséré jaune : infirmier(e)s

Tenue blanche à liséré vert : aides-soignant(e)s

Tenue blanche à liséré bleu : agent des services hôteliers

L'assistante sociale évalue, avec vous et votre entourage, les solutions les mieux adaptées pour organiser votre sortie : retour à domicile (aide-ménagère, portage de repas, infirmière...) ou dans une autre structure. En lien avec la secrétaire médicale, elle peut 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. Elle vous informe sur les aides existantes auxquelles vous pouvez prétendre.

Pour toute question d'ordre social, adressez-vous à l'infirmier.

Au quotidien, de nombreux autres professionnels mettent leurs compétences à votre service pour le bon déroulement de votre séjour : personnels de restauration, lingères, agents d'accueil, agents des services techniques, secrétaire médicale, personnels administratifs...

LES ASSOCIATIONS BÉNÉVOLES

En dehors du personnel de l'établissement, des bénévoles d'associations peuvent vous apporter un soutien et vous accompagner au quotidien. Vous pouvez vous procurer la liste des associations intervenant dans notre établissement et leurs coordonnées auprès de l'accueil.

L'AUMONERIE

L'aumônerie catholique est un service de l'établissement de santé.

Les aumôniers et les membres d'aumônerie ont la charge d'assurer, dans ces établissements, le service du culte auquel ils appartiennent et d'assister les patients qui en font la demande par eux-mêmes ou par l'intermédiaire de leur famille. C'est un service d'Eglise dont la mission est :

- d'être à l'écoute des personnes malades, âgées et de ceux qui les entourent,
- d'être une présence fraternelle, respectueuse du cheminement de chacun, porteuse de vie et d'espérance.



VOUS SOUHAITEZ FORMULER UNE PLAINE OU 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 de toute autre personne de votre choix. Votre réclamation sera considérée par la Commission des Usagers (CDU) afin d'améliorer la prise en charge au sein de l'établissement.

La présence d'aumônerie est celle d'une équipe. L'aumônier est envoyé en mission par l'Evêque et reconnu par l'Etablissement.

Dans une attitude d'ouverture, l'équipe d'aumônerie entretient des relations de fraternité avec les représentants des autres cultes. L'équipe sera attentive aux désirs des patients et, si besoin, leur proposera de les mettre en relation avec les représentants de la religion de leur choix.

Un lieu de recueillement est à votre disposition au 1er étage.

LES REPRÉSENTANTS DES USAGERS

Les représentants des usagers, indépendants de l'établissement 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'expression des usagers, favorisent le dialogue et l'échange avec les professionnels 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.

Ils tiennent une permanence mensuelle au sein de la cafétéria, n'hésitez pas à venir les rencontrer.

Les représentants des usagers sont : Madame ALLIO Liliane et Madame PRIOUL Martine.

VOTRE ENVIRONNEMENT

VOTRE CHAMBRE

L'établissement dispose de chambre 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, à régler à votre sortie. Renseignez-vous auprès de votre mutuelle pour savoir si celle-ci prend en charge les chambres particulières.



Ne laissez pas d'objet de valeur dans votre chambre en votre absence. L'établissement ne pourra pas être tenu responsable en cas de perte, de vol ou de dégradation.

Si besoin, un coffre-fort est à votre disposition à l'accueil pour le dépôt d'argent et de valeurs.

Affaires personnelles pour votre séjour

Pour votre confort, nous vous recommandons d'apporter :

- vêtements personnels
- pyjama ou chemise de nuit
- chaussons, chaussures
- affaires de toilette (savon, shampoing, brosse à dent, dentifrice, nécessaire de rasage...)

TÉLÉPHONE / TÉLÉVISION / INTERNET

Vous pouvez être appelé directement dans votre chambre en communiquant à votre famille et à vos proches, le numéro personnel qui vous est attribué à l'accueil au moment de votre admission.

Pour appeler l'extérieur : faites le 0, puis le numéro de votre correspondant. Les communications sont à votre charge et seront à régler à votre sortie.

Pour appeler le standard : faites le 9980.

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. Vous pouvez également disposer d'un salon télévision à chaque étage.

La connexion WIFI peut être mise à votre disposition (à votre charge).

VOTRE BIEN-ÊTRE

REPAS

Chaque jour, notre chef et son équipe préparent sur place vos repas.

Les menus équilibrés sont réalisés selon un plan alimentaire élaboré par une diététicienne. L'hygiène alimentaire est contrôlée périodiquement par un laboratoire agréé.

Les menus sont affichés dans le service.

Les menus tiennent compte des prescriptions médicales relatives aux différents régimes. Nous tenons compte de votre état de santé, de votre régime et de vos goûts.

Horaires des repas :

- > Petit-déjeuner : à partir de 8h
- > Déjeuner : à partir de 12h15
- > Dîner : à partir de 18h15

Invités : il vous est possible d'inviter une à deux personnes à déjeuner avec vous sachant que la capacité maximale d'accueil des accompagnants est de 4 par jour pour l'ensemble des patients. Merci de faire la demande 48h à l'avance auprès de l'accueil : une salle de restauration familiale peut être mise à votre disposition.

VISITES

Elles sont autorisées tous les jours, de 12h à 20h.

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 le fonctionnement du service.

Vous pouvez obtenir, après accord du médecin ou du cadre de santé, un aménagement particulier de ces horaires.

Les visites peuvent être restreintes par le médecin ou du cadre de santé, en cas de contre-indication médicale ou de nécessité de service.

Si vous vous sentez fatigué ou ne souhaitez pas recevoir de visites, informez-en le personnel.

Il est rappelé que l'introduction dans le service d'animaux de compagnie n'est pas autorisée.

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 de l'accueil).

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.

Recommandez à vos visiteurs

- d'éviter les visites trop longues ou en groupe qui vous fatiguent, ainsi que vos voisins, et perturbent le fonctionnement du service,
- d'éviter d'amener de jeunes enfants, pour lesquels l'établissement présente des risques sanitaires,
- de veiller à la discrétion dans votre chambre et dans les couloirs,
- de comprendre notre démarche si, pour des raisons de service, de soins ou d'horaires, nous leur demandons de se retirer.



LES SERVICES EN PLUS À BAGUER-MORVAN

COURRIER, JOURNAUX : vous avez la possibilité de recevoir votre courrier ainsi que les journaux ou revues auxquels vous êtes abonnés ; ils vous seront distribués dans votre chambre. Une boîte aux lettres est située dans le hall d'accueil.

CAFÉTERIA, DISTRIBUTEURS : située au rez-de-chaussée, la cafétéria dispose de distributeurs de boissons et friandises.

BIBLIOTHÈQUE, JEUX : située dans le salon du service, la bibliothèque dispose de nombreux ouvrages et des jeux de société.

ACCÈS AU PARC : un grand parc privé arboré et équipé de bancs est à votre disposition. Il dispose également d'un parcours de santé pour compléter vos séances de rééducation sous le regard d'un professionnel.

COIFFURE, PÉDICURE : des coiffeuses à domicile sont présentes les mardi et jeudi pour faire des soins de beauté dans le salon situé au rez-de-chaussée à côté de la cafétéria.

Comme pour la pédicure, le rendez-vous est à prendre à l'accueil ou auprès des soignants dans le service de soins.

BOUTIQUE : une boutique est située à l'accueil où vous pouvez vous procurer des produits d'hygiène.



QUELQUES RECOMMANDATIONS POUR MIEUX VIVRE ENSEMBLE

L'établissement de Baguer-Morvan 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, veillez à user avec discrétion de votre télévision, radio ou téléphone.
- **Hygiène :** en raison des spécificités médicales du service et pour éviter notamment les infections associées aux soins, il importe de respecter les mesures d'hygiène définies par l'établissement conformément à la réglementation et aux recommandations des tutelles, de la Société Française de l'Hygiène Hospitalière (SF2H) et du Centre de Prévention et d'Appui des Infections Associées aux Soins (CPIAS). Des flacons de solution hydro alcoolique sont à votre disposition dans votre chambre, à l'entrée de la salle de restauration et dans chaque ascenseur. Pour la sécurité de toutes et tous, merci de les utiliser.
- **Respect mutuel entre usagers et professionnels :** la plus grande courtoisie à l'égard des autres patients et de l'ensemble du personnel est indispensable.
- **Sécurité :** si vous constatez un défaut de fonctionnement dans votre chambre (panne électrique, fuite d'eau...), nous vous remercions de le signaler au personnel du service. Pour votre sécurité et celle de l'établissement, il vous est demandé de n'apporter aucun objet personnel électrique (bouilloire, lampe...) au cours de votre séjour. L'ensemble du personnel de l'établissement 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 l'enceinte de l'établissement. Des espaces fumeurs extérieurs sont à votre disposition. Il est également interdit d'introduire de l'alcool et des substances illicites dans l'établissement.

Règlement intérieur

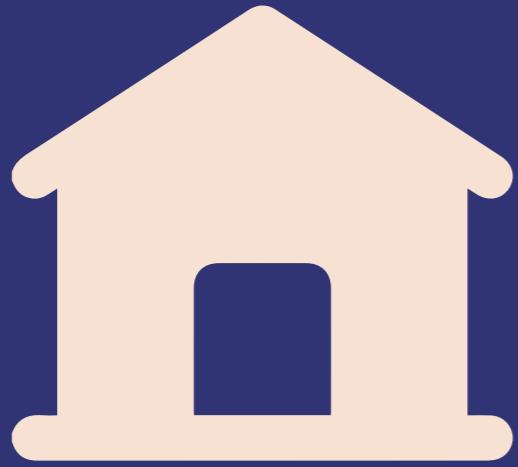
Pour connaître l'ensemble des règles de fonctionnement applicables dans l'établissement, consultez le règlement intérieur (à votre disposition à l'accueil). Chaque usager, patient ou visiteur, et chaque membre du personnel est tenu de respecter les dispositions de ce règlement.



ÉCOGESTES

Faisons un geste pour notre environnement par ces quelques gestes simples au quotidien :

- Trions nos déchets dans la poubelle prévue à cet effet,
- Fermons le robinet pendant le brossage des dents,
- Éteignons la lumière et nos appareils électriques pendant notre absence,
- Fermons les portes et fenêtres pour maintenir une bonne température dans la pièce.



Votre sortie

Formalités administratives	p.27
Transport sanitaire	p.27
La suite des soins	p.28
Le questionnaire de satisfaction	p.28

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.

Votre dossier médical partagé (DMP) sera également alimenté avec l'ensemble des documents avec votre consentement.

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 régler quelques formalités administratives à l'accueil, notamment vérifier que votre dossier est complet, acquitter les frais de séjour qui restent à votre charge (cf détail page 9) 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, 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 vous procurer la liste des transporteurs auprès de l'accueil. Une concertation avec l'équipe soignante est nécessaire pour une bonne coordination.

Pour consulter les résultats des enquêtes de satisfaction, vous pouvez les retrouver sur le panneau d'affichage situé près de la cafétéria.

Egalement, dans le cadre de sa démarche qualité, l'établissement participe à l'enquête E-Satis. Cette enquête permet de recueillir votre avis sur votre séjour et sur les soins reçus.

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 autre centre de rééducation ou être hébergé 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 notre assistante sociale.

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.

Afin de vous transmettre le questionnaire, nous vous demanderons votre adresse e-mail. Toutes vos réponses sont anonymes et strictement confidentielles. Elles nous aident à mieux répondre à vos attentes et à améliorer la qualité des soins !

Si vous le souhaitez, vous pouvez renseigner ce document et le remettre dans le service, à l'accueil ou dans l'urne prévue à cet effet située au rez-de-chaussée. Nous vous en remercions par avance.

Si ce questionnaire ne vous a pas été remis, vous pouvez le demander auprès de la secrétaire médicale ou du cadre de santé du service.

L'Hospitalité Saint-Thomas de Villeneuve



Prendre soin, c'est d'abord créer un lien.

Chiffres clés 2025



20
établissements



3 100
lits et places
(1/3 sanitaire et 2/3
médico-social)



3 500
salariés



312 M€
de budget
(60% sanitaire, 40%
médico-social)

L'Hospitalité Saint-Thomas de Villeneuve est un acteur privé à but non lucratif du secteur sanitaire et médico-social. Cela implique que tous ses moyens sont mobilisés pour prendre soin des personnes accueillies, fragilisées par la maladie, l'âge, le handicap ou l'addiction, quelles que soient son origine, sa situation sociale et ses préférences religieuses.

L'Hospitalité rassemble 20 établissements en Bretagne, Provence et Pays-de-Loire. De l'accompagnement de la personne jusqu'à la médecine spécialisée, les établissements de l'Hospitalité proposent une réponse individualisée s'appuyant sur des expertises fortes.

L'Hospitalité a été créée en 2010 par la Congrégation des Sœurs hospitalières de Saint-Thomas de Villeneuve pour réunir, conforter et développer les établissements, dont certains existent depuis plus de 360 ans. Elle compte aujourd'hui 3 500 professionnels animés par la conviction que :

Prendre soin, c'est d'abord créer un lien

La Congrégation des Sœurs hospitalières de Saint-Thomas de Villeneuve a été fondée en 1661 par le Père Ange Le Proust, considéré comme le Saint-Vincent-de-Paul de Bretagne.

Les Sœurs de Saint-Thomas de Villeneuve sont hospitalières : elles ont fait le choix d'accueillir et de prendre soin de la personne malade, handicapée et/ou âgée. A cette vocation première se sont ajoutés l'enseignement et l'éducation des jeunes, ainsi que des missions à l'étranger.

Dans leurs établissements, elles s'attachent à « faire fleurir l'hospitalité », selon l'esprit du fondateur, afin que chaque personne accueillie soit reconnue dans sa dignité et trouve la convivialité, le respect et l'environnement chaleureux dont elle a besoin.

En savoir plus : www.hstv.fr et www.congregation-stv.org



DONS ET LEGS

Pour vous, pour vos proches,
pour nous aider à toujours mieux vous accueillir et vous soigner,
vous pouvez faire un don à l'établissement.

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 ?

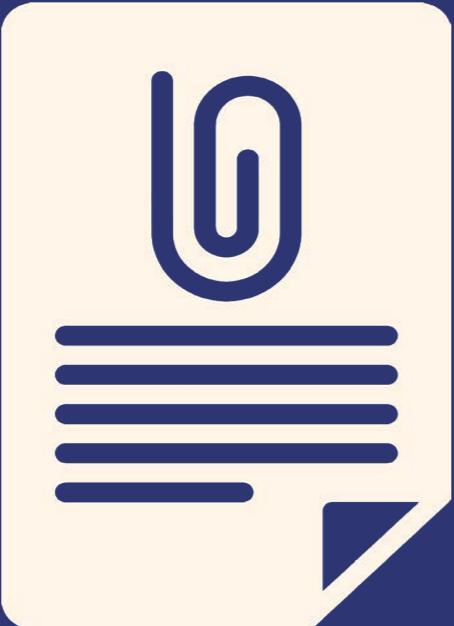
Il suffit d'adresser votre chèque libellé à l'ordre de
l'établissement de Baguer-Morvan à l'adresse suivante :

2 chemin du Héron
35120 BAGUER-MORVAN

Le saviez-vous ?

66% du don sont déductibles de l'impôt sur le revenu.
Un don de 100 € vous coûtera après déduction d'impôt, 34 €.

Annexes




Usagers, vos droits
Charte de la personne hospitalisée
Principes généraux*

circulaire n° DHOS/E1/DGS/SD1B/SD1C/SD4A/2006/90 du 2 mars 2006 relative aux droits des personnes hospitalisées et comportant une charte de la personne hospitalisée



Toute personne est libre de choisir l'établissement de santé qui la prendra en charge, dans la limite des possibilités de chaque établissement. Le service public hospitalier est **accessible à tous**, en particulier aux personnes démunies et, en cas d'urgence, aux personnes sans couverture sociale. Il est adapté aux personnes handicapées.



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



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



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



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



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



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



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



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



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



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

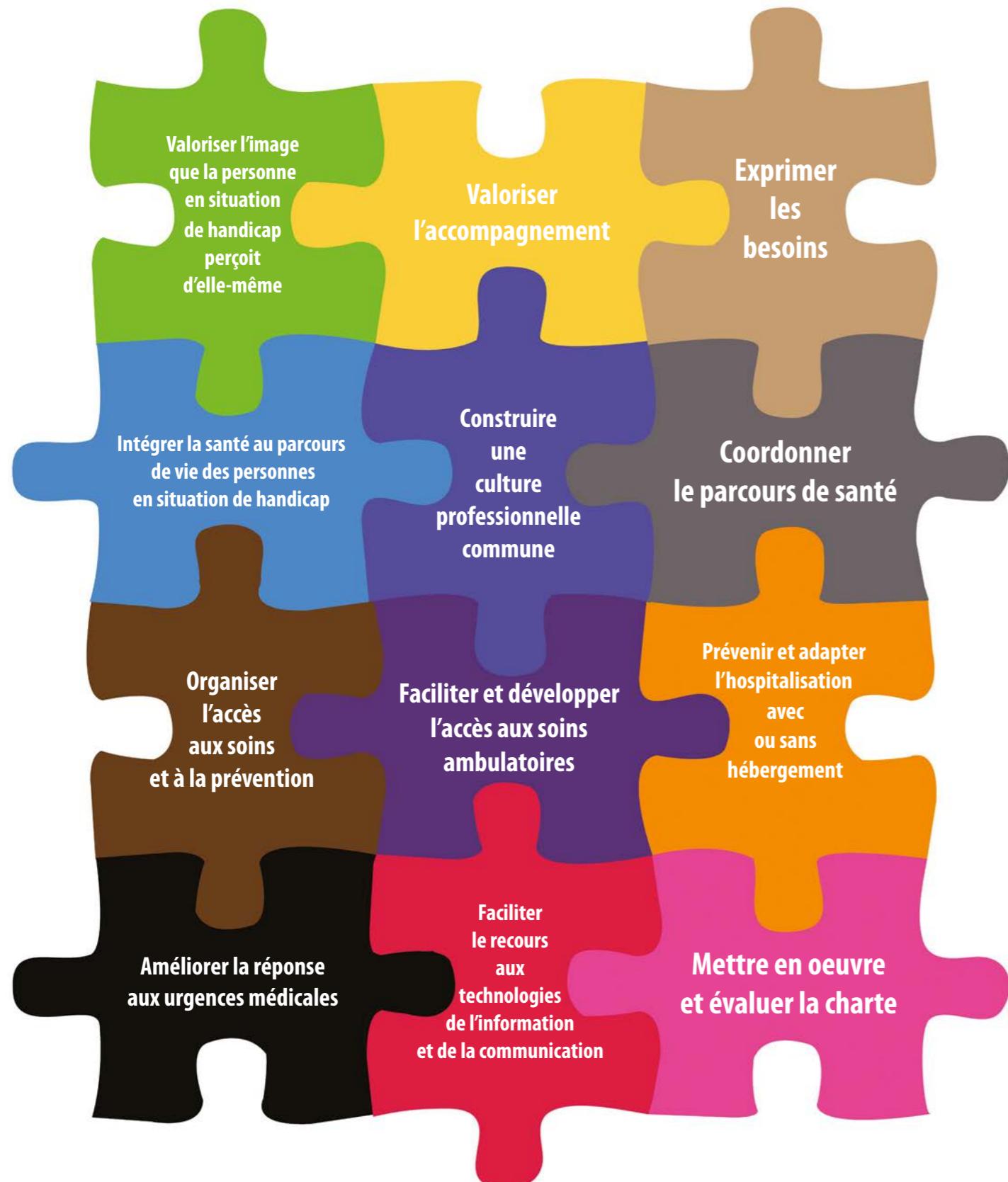
* Le document intégral de la charte de la personne hospitalisée est accessible sur le site Internet :

www.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 ROMAIN JACOB

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



Évaluez l'accès aux soins des personnes vivant avec un handicap et la charte Romain Jacob avec le baromètre Handifaction !

Handidactique

INFORMATION MON ESPACE SANTÉ - DOSSIER MÉDICAL PARTAGÉ

Mon Espace Santé est un service public numérique pour gérer vos données de santé. Il vous permet de stocker vos informations médicales et les partager avec les professionnels de santé qui vous soignent (même l'hôpital) en respectant votre consentement.

Vous y retrouvez le contenu de votre Dossier Médical Partagé (DMP).

Gratuit, confidentiel et sécurisé, le DMP conserve précieusement vos informations de santé en ligne. C'est le seul service qui vous permet de retrouver dans un même endroit :

- votre historique de soins des 24 derniers mois, automatiquement alimenté par l'Assurance Maladie,
- vos antécédents médicaux (pathologie, allergies...),
- vos résultats d'examens (radio, analyses biologiques...),
- vos comptes rendus d'hospitalisations,
- les coordonnées de vos proches à prévenir en cas d'urgence,
- vos directives anticipées pour votre fin de vie.

Le DMP peut améliorer l'efficacité de votre prise en charge.



EN CAS D'URGENCE, un professionnel de santé doit agir vite. L'accès à votre DMP peut s'avérer particulièrement utile :

- lors d'un appel au Samu, vous concernant, le médecin régulateur pourra alors accéder à votre DMP,
- si votre état présente un risque immédiat pour votre santé : un professionnel de santé pourra accéder à votre DMP.

Tous ces accès en urgence sont tracés. Un dossier confidentiel, sécurisé et à votre main.

L'ACCÈS À VOTRE DOSSIER MÉDICAL PARTAGÉ EST HAUTEMENT SÉCURISÉ.

A part vous, seuls les professionnels de santé autorisés (votre médecin traitant, infirmier, pharmacien...) peuvent le consulter. Vous pouvez ajouter ou masquer un document. Seul votre médecin traitant peut accéder à l'ensemble des informations contenues dans votre DMP.

Vous pouvez gérer les accès à votre DMP (bloquer un professionnel de santé, supprimer une autorisation).

Vous êtes libre de demander à tout moment la fermeture de votre DMP.

Le DMP n'est pas obligatoire et n'a aucun impact sur vos remboursements

CONTRAT D'ENGAGEMENT DOULEUR

La douleur est une expérience sensorielle et émotionnelle désagréable, personnelle, subjective. Chacun d'entre nous l'interprétons et l'exprimons de façons différentes, selon notre état attentionnel et émotionnel, selon la circonstance d'apparition, selon nos expériences passées. Dans notre établissement, la prise en charge de la douleur est une préoccupation quotidienne. Les équipes soignantes s'engagent à la prendre en charge et à vous donner toutes les informations utiles.

RECONNAÎTRE VOTRE DOULEUR



Il existe différents types de douleur.

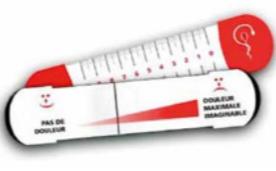
Chaque type de douleur nécessite une prise en charge spécifique et adaptée à chaque personne. Certaines pathologies ne provoquent pas de douleurs, même à un stade avancé de la maladie. A l'inverse, des douleurs persistent parfois alors que la pathologie n'est pas évoluée. Quelle que soit sa cause et son intensité, évaluer, prévenir et traiter la douleur est nécessaire et essentiel tout au long de la maladie.

ÉVALUER VOTRE DOULEUR

L'évaluation de la douleur, c'est d'abord vous, car tout le monde ne réagit pas de la même manière. Ainsi, personne n'est mieux placé que vous pour décrire ce que vous ressentez.

Plus vous nous donnerez d'informations sur votre douleur et mieux nous vous aiderons. Ne craignez pas de nous interroger.

Pour mesurer l'intensité de la douleur, plusieurs échelles sont à notre disposition. Il faut utiliser celle qui vous convient. Cette mesure, qui doit être répétée, permet d'adapter au mieux votre traitement antalgique. La traçabilité de l'évaluation de la douleur, c'est-à-dire l'enregistrement de cette évaluation dans votre dossier patient, fait partie des indicateurs de qualité de votre prise en charge dans notre établissement de santé.



PRÉVENIR ET SOULAGER VOTRE DOULEUR

Nous allons vous aider en répondant à vos questions, en vous expliquant les soins que nous allons faire et leur déroulement. Si vous avez mal, prévenez l'équipe soignante. N'hésitez pas à exprimer votre douleur. En l'évoquant, vous nous aidez à mieux vous soulager. Nous allons noter l'intensité de la douleur dans votre dossier patient et utiliser les moyens les mieux adaptés à votre situation pour la prévenir et la soulager. Pour cela, nous disposons de plusieurs types d'antalgiques (paracétamol, aspirine...). Les médicaments sont proposés en fonction de la nature et de l'intensité des douleurs. Ils les soulagent, même s'ils ne les suppriment pas toujours totalement.

D'autres moyens peuvent être employés pour réduire les douleurs, améliorer votre confort et votre bien-être : la relaxation, le calme, le repos, les massages, des applications de poches de glace ou d'eau chaude, la stimulation électrique... Comme les médicaments, ils seront adaptés à votre situation.

**LA DOULEUR N'EST PAS UNE FATALITÉ,
LA DOULEUR SE PRÉVIENT, LA DOULEUR SE TRAITE.**

Pour en savoir plus : www.sante.gouv.fr



ANNEXE RGPD

Sécurité et protection des données personnelles

L'établissement de Baguer-Morvan, établissement de l'Hospitalité Saint-Thomas de Villeneuve, est soucieux de la protection de vos données personnelles et s'engage à assurer le meilleur niveau de protection de celles-ci en conformité avec la loi n°78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés, et au règlement (UE) 2016/679 du Parlement Européen et du Conseil du 27 avril 2016 applicable à compter du 25 mai 2018 (règlement général sur la protection des données ou RGPD).

Les informations recueillies lors de votre consultation ou hospitalisation dans notre établissement font l'objet de traitements informatiques destinés à faciliter votre prise en charge au sein de celui-ci. Le responsable du traitement informatique est la directrice de l'établissement de Baguer-Morvan.

L'Hospitalité Saint-Thomas de Villeneuve a désigné un Délégué à la Protection des Données (DPO) qui pourra répondre à toutes vos questions concernant la protection des données personnelles. Vous pouvez le joindre par mail à l'adresse suivante (voir coordonnées du DPO dans le paragraphe plus bas intitulé « Exercice de vos droits et réclamation »).

Diversité des données collectées

Nous collectons et traitons notamment les données d'ordre administratif, social et médical. En fonction de votre prise en charge au sein de l'établissement de Baguer-Morvan, nous pouvons être amenés à collecter différentes catégories de données personnelles auprès de vous tel que :

- des données d'identification : nom, prénom, date de naissance, sexe, adresse, téléphone, mail,
- le numéro de Sécurité Sociale (NIR),
- des données de vie personnelle : habitudes de vie, situation familiale, personnes à contacter,
- des données d'informations d'ordre économique et financière : mutuelle, prise en charge,
- des données concernant la santé.

Finalité et légitimité des traitements des données personnelles

Le traitement de vos données personnelles est nécessaire :

- au respect d'une obligation légale et réglementaire de traiter et transmettre éventuellement aux Agences Régionales de Santé, ainsi qu'à l'Etat et aux organismes d'assurance maladie et complémentaire, les informations relatives à leurs moyens de fonctionnement et à leurs activités. Ces traitements concernent la gestion administrative, la facturation ainsi que les données du PMSI (Programme de médicalisation des systèmes d'information) ;
- à l'exécution de la mission de l'établissement de Baguer-Morvan de prise en charge du patient et/ou du résident. Ces traitements concernent notamment la gestion des lits, la gestion des rendez-vous, les prescriptions, (des laboratoires, des radiologies,) l'évaluation de la qualité des soins (enquêtes, audits), le projet de vie du résident ;
- à la sauvegarde des intérêts vitaux de la personne concernée ou d'une autre personne physique. Cela concerne les traitements nécessaires à des fins humanitaires pour suivre des épidémies ou dans les cas d'urgence humanitaire.

Destinataires de vos données

Vos données sont réservées aux professionnels de santé de l'établissement de Baguer-Morvan soumis au secret professionnel et participant à votre prise en charge dans la limite des catégories de données qui leur sont nécessaires. En fonction de la finalité du traitement des données à caractère personnel seule une partie de vos données peut être transmise aux organismes publics, autorités de santé, professions réglementées (Agences régionales de Santé, organismes d'assurance maladie et complémentaire, ...) sur demande et dans la limite de ce qui est permis par la réglementation.

Vos données peuvent être transmises à des prestataires de services et sous-traitants (laboratoire d'analyse de biologie médicale, ...) réalisant des prestations pour l'établissement de Bauguer-Morvan. Dans ce cas, des clauses de conformité au Règlement Général sur la Protection des Données (RGPD) sont mises en place dans les contrats de traitement des données avec nos sous-traitants.

Vos droits vis-à-vis de vos données à caractère personnel

Conformément aux dispositions légales et réglementaires applicables, vous disposez d'un droit de retirer votre consentement, d'un droit à l'information, d'un droit d'accès, d'un droit de rectification, d'un droit d'effacement, d'un droit à la limitation, d'un droit à la portabilité, d'un droit d'opposition et d'un droit au refus du traitement automatisé.

Tous ces droits portent sur les données vous concernant.

Ci-dessous, vous pouvez trouver vos droits détaillés :

- Droit de retirer votre consentement (article 7 alinéa 3 du RGPD) : si vous avez donné votre consentement au traitement de vos données personnelles, vous avez le droit de retirer votre consentement à tout moment.
- Droit à l'information (articles 13 et 14 du RGPD) : chaque traitement est enregistré dans le registre des traitements de l'établissement.
- Droit d'accès (article 15 du RGPD) : vous pouvez obtenir des informations concernant le traitement de vos données personnelles ainsi qu'une copie de ces données personnelles.
- Droit de rectification (article 16 du RGPD) : si vous estimatez que vos données personnelles sont inexactes ou incomplètes, vous pouvez exiger que ces données personnelles soient modifiées en conséquence.
- Droit à l'effacement (article 17 du RGPD : « droit à l'oubli ») : vous pouvez exiger l'effacement de vos données personnelles excepté pour les traitements nécessaires aux fins de diagnostics médicaux, de la gestion des services de soins de santé, pour des motifs d'intérêt public dans le domaine de la santé publique.
- Droit à la limitation du traitement (article 18 du RGPD) : vous pouvez demander la limitation du traitement de vos données personnelles dans certains cas.
- Droit à la portabilité des données (article 20 du RGPD) : pour les traitements fondés sur le consentement ou sur un contrat, vous avez le droit à la restitution des données personnelles que vous nous avez fournies ou, lorsque cela est possible techniquement, de les transférer à un tiers.
- Droit d'opposition (article 21 du RGPD) : vous pouvez vous opposer au traitement de vos données personnelles pour des motifs liés à votre situation particulière excepté si le responsable de traitement ne démontre qu'il existe des motifs légitimes et impérieux pour le traitement qui prévalent sur vos intérêts et vos droits et libertés.
- Droit de refus au traitement automatisé (article 22 du RGPD) : vous avez le droit de ne pas faire l'objet d'un traitement automatisé de vos données personnelles (y compris par le biais du profilage) vous concernant ou vous affectant. Vous pouvez exercer vos droits (d'accès, de rectification, de limitation du traitement, etc) seulement sur les informations qui vous concernent.

Exercice de vos droits et réclamation

Pour faire valoir vos droits, vous devez d'abord vous adressez directement au Délégué à la protection des données (DPO) conformément aux articles 37 à 39 du Règlement européen relatif à la Protection des Données Personnelles (RGPD).

Vous pouvez retirer votre consentement ou exercer votre droit à la portabilité en écrivant au Délégué à la Protection des Données (DPO) de l'Hospitalité Saint-Thomas de Villeneuve.

De même, vous pouvez vous opposer à votre participation à un traitement des données vous concernant pour des motifs légitimes.

Un justificatif d'identité valide ainsi qu'un courrier précisant le ou les droit(s) que vous souhaitez exercer devra être adressé au Délégué à la Protection des Données :

Adresse postale : 29 Rue Charles Cartel - 22400 LAMBALLE - FRANCE

Ligne téléphonique : 02 22 51 45 34

Adresse électronique : cnil@hstv.fr

En cas de réponse insatisfaisante ou d'absence de réponses de la part du DPO, vous disposez du droit d'introduire une réclamation auprès de la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés (CNIL). Vous trouverez les informations nécessaires sur le site de la CNIL (<https://www.cnil.fr/agir>).

Durée légale de conservation de vos données à caractère personnel

Vos données sont enregistrées pour la durée strictement indispensable à la finalité du traitement auxquelles elles se rapportent.

Ensuite, vos données médicales sont conservées pendant la durée prévue par les dispositions légales et réglementaires en vigueur conformément au code de la santé publique, applicables en matière de conservation des données médicales.

Les données du formulaire de contact sont conservées pendant 1 an (2 ans pour les candidatures spontanées).

Information sur l'utilisation des données usagers/patients

Cadre : recherche et innovation.

Dans le cadre de projets de recherche et d'innovation, l'Hospitalité Saint-Thomas de Villeneuve peut procéder à l'usage de données personnelles collectées à partir :

- des données de santé collectées dans le cadre du soin, et présentes dans le dossier médical du patient,
- d'enquêtes réalisées auprès des patients,
- du Système National des Données de Santé (SNDS).

L'objectif de ces études sur ces données est de contribuer à faire avancer la recherche scientifique, d'améliorer la connaissance des maladies, d'identifier des axes d'amélioration d'organisation médicale et de prise en soins.

Conformément aux exigences réglementaires issues de la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés (CNIL) et du Règlement Général Européen sur la Protection des Données (RGPD) :

- Seules les données strictement nécessaires et pertinentes sont utilisées afin de répondre aux objectifs de chaque étude.
- Ces études sont toujours réalisées de façon confidentielle, sur des données codées « pseudo-anonymisées » de telle sorte que les partenaires (industriels ou institutionnels) participant à l'étude ne puissent pas vous identifier.
- Les résultats de chaque étude sont, quant à eux, produits sous une forme qui ne permet en aucun cas de vous identifier (anonymisation totale).

Sauf opposition de votre part, certaines de vos données de santé (recueillies lors des soins), peuvent être réutilisés sous forme non nominative à des fins de recherche.

Quels sont vos droits ?

Vous pouvez à tout moment vous opposer, sans justifier votre refus :

- à la réutilisation de vos données de santé,
- à être recontacté pour participer à une recherche,
- à ce que vos données soient utilisées dans une étude précise.

Vous pouvez également demander : l'accès à vos données à caractère personnel, la rectification ou l'effacement de celles-ci, ou bien une limitation du traitement de ces données.

L'exercice de votre droit d'opposition sera sans conséquence sur votre prise en charge ou sur la qualité de votre relation avec les équipes médicales et soignantes.

Pour faire valoir vos droits, vous devez contacter le Délégué à la Protection des Données par email : cnil@hstv.fr ou via le formulaire sur le site internet de l'hôpital.

Pour en savoir plus consultez les mentions légales du site internet de l'Hospitalité Saint-Thomas de Villeneuve : www.hstv.fr



Établissement de
Baguer-Morvan

 **HOSPITALITÉ**
Saint-Thomas de Villeneuve

Établissement
de Baguer-Morvan
2 chemin du Héron,
35120 BAGUER-MORVAN
02.99.80.99.80

baguer.accueil@hstv.fr

<https://baguer-morvan.hstv.fr>