

# LIVRET D'ACCUEIL PATIENT



## Le mot du directeur

“

L'ensemble des professionnels s'associe à moi pour vous souhaiter la bienvenue dans l'établissement de Santé « **Le Divit** ».

La qualité et la sécurité des soins proposés sont au cœur des valeurs des équipes et professionnels de santé de notre établissement.

L'histoire de l'établissement de Santé « **Le Divit** » est profondément liée à celle de la région lorientaise, qui en fait un acteur incontournable de l'offre de soins du département. Il s'inscrit aussi dans une démarche territoriale incluant de nombreux partenaires médico-sociaux et sanitaires.

Ainsi, des parcours de soins gradués existent dans lesquels chaque acteur contribue par son expertise à la qualité et sécurité des soins.

Conscient des enjeux environnementaux, principal déterminant de santé, nous nous inscrivons dans une dynamique de développement durable de notre offre de soins et de son fonctionnement.

Dans ce livret, vous trouverez des informations essentielles sur nos services ainsi que des ressources pour vous orienter dans votre parcours de soins.

Votre opinion est précieuse pour nous, car elle nous aide à améliorer de façon continue notre fonctionnement, nos prestations et l'offre de soins.

N'hésitez pas à nous faire part de vos commentaires ou suggestions en nous écrivant à [contact.ledivit@ajl.asso.fr](mailto:contact.ledivit@ajl.asso.fr)

Merci de votre confiance.

”

**Monsieur Laurent CHARLES**



## SOMMAIRE

|           |  |
|-----------|--|
| <b>3</b>  | <b>Présentation générale</b>                       |
| <b>5</b>  | <b>Les équipes</b>                                 |
| <b>7</b>  | <b>Le service de rééducation</b>                   |
| <b>8</b>  | <b>Votre séjour</b>                                |
| <b>15</b> | <b>Nos engagements qualité, sécurité des soins</b> |
| <b>17</b> | <b>Vos droits</b>                                  |
| <b>22</b> | <b>Chartes</b>                                     |
| <b>26</b> | <b>Plan d'accès</b>                                |

### L'établissement

L'établissement de santé Le Divit (ESLD) a été créé par la Caisse Nationale Militaire de Sécurité Sociale (CNMSS) qui en a confié la gestion à l'association Jean Lachenaud (AJL), association à but non lucratif, laquelle gère également deux autres établissements de santé créés par la CNMSS, un à Saclay dans l'Essonne, l'autre à Fréjus dans le Var.

L'établissement dispose d'un secteur médico-social (résidence au statut d'EHPAD de 42 chambres) et d'un secteur sanitaire de 86 chambres. Celui-ci comprend une unité de Soins Médicaux et de Réadaptation (SMR), une Unité de Soins Palliatifs (USP) et une Equipe Mobile d'Accompagnement et de Soins Palliatifs Territoriale (EMASP).

Toute personne dont l'état de santé justifie une prise en charge dans nos services peut y être admise en provenance d'un autre établissement de santé (à la suite d'une hospitalisation pour une intervention chirurgicale ou une prise en charge d'une maladie dans une phase aiguë) ou en provenance de son domicile (sur une orientation médicale de son médecin traitant).

Une priorité administrative est reconnue aux ressortissants et retraités du ministère de la Défense ainsi qu'à leurs familles.

## UN PEU D'HISTOIRE

**1977** Ouverture de la Maison de Santé Spécialisée du Divit au lieu-dit Le Divit à Ploemeur.

L'établissement comporte un service de convalescence gériatrique de 80 chambres individuelles.

**2000** Extension de l'établissement qui ouvre une unité de Soins de Longue Durée de 42 chambres individuelles.

Ouverture au sein du bâtiment d'origine de l'Unité de Soins Palliatifs du Territoire de Santé n°3 de Bretagne (8 chambres). Les 72 autres chambres accueillent alors des patients relevant de soins de suite gériatriques.

**2010** La Maison de Santé Spécialisée du Divit devient Etablissement de Santé Le Divit.

L'Unité de Soins de Longue Durée prend le statut d'Etablissement d'Hébergement pour Personnes Agées Dépendantes sous la dénomination de Résidence pour personnes âgées dépendante Le Divit.

**2011** Suite à la réforme nationale des soins de suite et de réadaptation (SSR), le service est partagé en deux secteurs. D'une part, 51 chambres de SSR polyvalent et d'autre part, 21 chambres de SSR PAPD (prise en charge de Personnes Agées Polypathologiques et Dépendantes).

**2016** Création du nouveau pôle cuisine-restauration

**2022** Création du nouveau plateau technique.

Ouverture de l'aile de l'Unité de Soins Palliatifs (USP) comprenant 10 lits.

**2023** Accueil de l'Equipe Mobile d'accompagnement en Soins Palliatifs Territoriale.

**2024** Inauguration de la salle Activité Physique Adaptée (APA).

Suite à la réforme des SMR, le service de médecine et réadaptation passe à 76 lits polyvalents.



# LES ÉQUIPES

Plus de 180 professionnels sont à votre service pour vous assurer un accompagnement personnalisé.

L'équipe médicale et soignante est composée de nombreux professionnels de santé qui peuvent intervenir, selon vos besoins, dans votre parcours de soins.

Qualifiés dans leur domaine de compétence, porteurs des mêmes valeurs, ils travaillent en complémentarité, dans une attitude collective de bienveillance pour vous offrir une prise en charge médicale, soignante, sociale et hôtelière la plus adaptée à vos attentes et à vos besoins. Ils sont tous tenus au secret professionnel.

Les équipes de direction et administratives et celles des services logistiques (restauration, gestion, maintenance, hygiène des locaux, entretien des espaces vert...) exercent, en appui des équipes médicales et soignantes, des fonctions indispensables à la bonne marche de l'établissement et à la qualité de votre séjour.



## Identifier le personnel dans l'établissement

Tout au long de votre séjour, vous serez entouré par une équipe de personnes qualifiées. L'ensemble du personnel est identifiable par son nom et sa fonction inscrits sur un badge.



**Médecins**  
Blouse blanche



**Professionnels  
d'encadrement infirmier,  
diététicienne,  
orthophoniste, assistantes  
sociales**  
Tunique blanche



**Infirmiers**  
Tunique blanche  
avec liseré vert



**Professionnels de  
rééducation**  
(Kinésithérapeutes, ergothérapeutes,  
psychomotricienne, enseignante en  
activités physiques adaptées,  
brancardier)



**Aides-soignants**  
Tunique blanche  
avec liseré bleu



**Agent de services  
hospitaliers**  
Tunique blanche avec liseré  
violet



**Agent de service  
logistiques**  
Tunique blanche  
avec liseré gris

# LE SERVICE DE RÉÉDUCATION

## La rééducation

La rééducation est l'action thérapeutique de rétablir l'usage d'une fonction ou d'un membre après une blessure, ou chez un sujet souffrant d'une déficience.

Le rôle du service de rééducation est donc d'améliorer et d'entretenir votre autonomie afin de vous permettre de réaliser un maximum d'activités de la vie quotidienne seul(e).



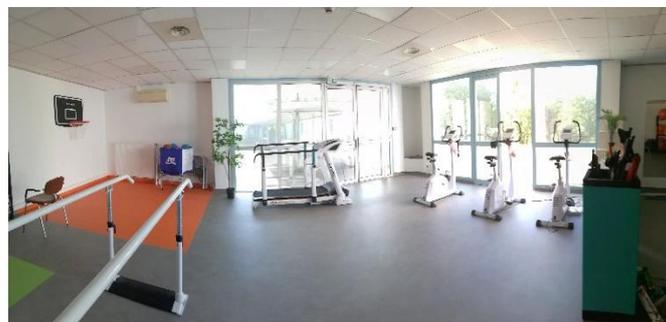
Les séances se font sur prescription au plateau technique ou exceptionnellement en chambre si besoin.

Les informations sur vos séances vous seront transmises après planification.

En cas de difficultés de déplacement, un brancardier vous accompagne dans vos déplacements entre votre chambre et le plateau technique.

## L'Activité Physique Adaptée (APA)

Nos enseignants APA pourront vous proposer dans leur salle équipée de matériel spécialisé, des séances d'activités physiques ainsi que des ateliers de prévention des chutes et d'APA / diététique.



## L'ergothérapie – l'adaptation

La salle des ergothérapeutes vous permettra de travailler les fonctions cognitives et/ou motrices afin de retrouver l'autonomie nécessaire dans vos activités quotidiennes.

Une cuisine thérapeutique est à disposition afin de préparer au mieux votre retour à domicile.

Les ergothérapeutes peuvent également se déplacer à domicile pour évaluer les adaptations nécessaires à un retour en sécurité.



# VOTRE SEJOUR

## Votre admission

L'équipe administrative est là pour vous accueillir et gérer votre admission.

Vous pouvez également joindre nos agents d'accueil au 02.97.87.30.00 ou par mail à [accueil.ledivit@ajl.asso.fr](mailto:accueil.ledivit@ajl.asso.fr)

La constitution de votre dossier permettant la bonne organisation de votre prise en charge, nécessite que vous présentiez ou remettiez dès votre admission, un certain nombre de documents ou de renseignements,



- ▶ **Pièce d'identité officielle** (carte nationale d'identité, passeport),
- ▶ **Carte vitale** ou à défaut l'attestation de sécurité sociale,
- ▶ **Carte de mutuelle,**
- ▶ **Coordonnées des personnes à prévenir.**

En l'absence de complémentaire santé, il vous sera demandé un règlement du forfait journalier obligatoire non exonérable (20€/jour)\*. Ces frais peuvent être réglés à la semaine et devront être soldés avant votre sortie.

*\*sauf pour les personnes dépendant du régime Alsace Moselle ou Pensionné Militaire (exonérées du forfait journalier)*

Toutes les informations concernant les frais découlant directement ou indirectement de votre hospitalisation et les modalités de paiement sur place vous seront données par le service d'accueil.

Pensez à informer l'équipe d'admission de votre souhait de bénéficier d'une chambre particulière (tarif affiché à l'accueil), l'agent d'accueil vous demandera de signer le formulaire recueillant votre souhait.

Vous pouvez prendre contact avec les assistantes sociales de l'établissement qui pourront vous aider dans vos démarches pour rechercher un mode de prise en charge des frais dus à votre hospitalisation.

## Secret et confidentialité

Vous pouvez demander à ce que votre présence dans l'établissement reste confidentielle. Précisez-le lors de l'admission au service d'accueil. Les appels téléphoniques et les visites sont alors filtrés

## L'identitovigilance

Afin d'éviter toute erreur consécutive à une mauvaise identification, des mesures de prévention sont prises dès votre admission et tout au long de votre hospitalisation.



A votre arrivée au sein de l'unité de soins, pour mieux assurer la sécurité de votre prise en charge, un bracelet d'identification vous sera posé au poignet. Ce bracelet comporte uniquement des informations liées à votre identité, vous devez vérifier l'exactitude de votre identité.



## **Votre chambre, sécurité de vos biens et valeurs**



Vous séjournerez dans une chambre meublée et médicalisée adaptée à votre prise en charge, équipée d'un placard dans lequel vous pouvez ranger vos affaires personnelles.

Il est toutefois fortement recommandé de ne pas conserver d'argent, de chèque, de carte bancaire ou d'objets de valeurs dans votre chambre.

L'établissement décline toute responsabilité en cas de perte ou de vol. Vous avez la possibilité de déposer vos valeurs dans le coffre de l'accueil et de les retirer quand vous le désirez.



Pour votre sécurité, un système d'appel vous permet de solliciter le personnel et de communiquer avec lui.

## **La télévision**

Toutes les chambres sont équipées d'un téléviseur. La télécommande vous est remise sur demande par le service d'accueil. Le tarif de location journalier est affiché à l'accueil.

## **Le téléphone**

Un téléphone est disponible dans chaque chambre. Votre téléphone permet d'appeler gratuitement des postes en interne (notamment l'accueil au « 9 »). Vous pouvez demander une ouverture de ligne pour recevoir des appels, ou en envoyer et en recevoir. Les tarifs concernant les prestations de téléphone sont affichés à l'accueil. Dans le cas d'une ouverture de ligne, vous êtes alors joignables directement dans votre chambre au numéro qui vous est attribué. Pour appeler vers l'extérieur de l'établissement, vous devez faire le « 0 » pour sortir.

## **Le wifi**

Une connexion wifi gratuite est possible en demandant un code d'accès à l'accueil.

## **Votre courrier**

Le courrier arrive à votre nom et vous sera remis chaque matin ou disponible directement à l'accueil. Vous pouvez expédier votre courrier en le postant dans la boîte aux lettres située dans le hall d'accueil ou en le confiant à un personnel qui s'en chargera. Une levée a lieu tous les jours ouvrables à 15h30.

## Vos médicaments

L'établissement dispose d'une pharmacie à usage intérieur. Celle-ci délivre, après analyse pharmaceutique, les médicaments appropriés à votre état de santé prescrits par les médecins de l'établissement.

Vous ne devez pas détenir dans votre chambre vos médicaments personnels. Ceux-ci doivent être remis à l'infirmier(ère) du service lors de votre arrivée. Ils vous seront restitués à votre sortie.

## Les repas

Nos cuisiniers préparent sur place des repas variés et équilibrés qui tiennent compte de vos régimes alimentaires et de vos goûts.

La diététicienne assure votre suivi nutritionnel et élabore les régimes particuliers prescrits par les médecins.

Les menus hebdomadaires sont affichés dans la salle à manger et dans les services.

Le petit-déjeuner et le repas du soir sont servis en chambre.

Sauf si votre état de santé justifie un service en chambre, les déjeuners se déroulent dans la salle à manger située au rez-de-chaussée. Selon les disponibilités, des proches peuvent déjeuner avec vous en réservant un repas « invité » à l'accueil (tarifs affichés à l'accueil).



Le goûter est servi en chambre. Il peut également être pris au restaurant ou au salon des familles, accompagné de vos proches si vous le souhaitez.

### Horaires des repas :

- ▶ Petit déjeuner.....à partir de 07h15
- ▶ Déjeuner.....11h30 en chambre / 12h00 en salle
- ▶ Goûter.....entre 15h30 et 16h30
- ▶ Dîner.....à partir de 18h00

## Les visites

Vos proches sont les bienvenus dans l'établissement. Cependant, en dehors des contextes de fin de vie, et afin de faciliter les soins le matin, **les visites sont prioritaires tous les jours de 13h30 à 20h00.**

Nous remercions les visiteurs de bien vouloir respecter le calme nécessaire à la tranquillité des patients.

## Votre linge et affaires personnelles

Le linge hôtelier (draps, couvertures, serviettes et gants de toilette) est fourni et entretenu par l'établissement.

Ce que vous devez apporter :

- ▶ Vêtements de jour et de nuit et sous-vêtements confortables en quantité suffisante pour la durée du séjour (à entretenir par votre entourage) ;
- ▶ Chaussures et chaussons fermés et adaptés ;
- ▶ Nécessaire de toilette : shampoing, savon, brosse, peigne, brosse à dents, dentifrice, rasoir...

## Le parc

Le parc de l'établissement, espace de calme et de détente, constitue un lieu de promenade privilégié.



Dans le respect de l'environnement et de la nature et pour la sécurité et la tranquillité de tous, il est demandé de :

- ▶ Ne pas allumer de feu ;
- ▶ Ne pas jeter de déchets hors des endroits prévus à cet effet ;
- ▶ Vous faire accompagner lorsque votre état de santé ou votre perte d'autonomie le nécessite ;
- ▶ Eviter d'être trop bruyant.

## Les transports sanitaires

Les transports sanitaires pour les consultations, examens et hospitalisations prescrits par les médecins de l'établissement pendant votre séjour, sont organisés par l'établissement.

## Le culte

Les croyances et la liberté de culte sont respectées. Un office catholique est célébré chaque semaine dans l'établissement. Une liste de différents représentants de culte est accessible dans l'établissement, se renseigner auprès de votre service de soins.

## La circulation et le stationnement

Les règles de circulation routière et de stationnement sont applicables dans l'enceinte de l'établissement. Les emplacements de parking doivent être respectés notamment pour ne pas entraver la circulation des personnes à mobilité réduite, des ambulances et des pompiers. Le parking n'est pas sous surveillance. L'établissement décline toute responsabilité en cas de vol ou d'accident.

## Prestataires externes



Un salon de coiffure situé au rez-de-chaussée est ouvert deux demi-journées par semaine. Les tarifs des prestations sont affichés à l'entrée ou au sein du salon de coiffure.

Une pédicure intervient également une à deux fois par mois.

Les rendez-vous sont à prendre à l'accueil qui se charge de vous renseigner sur les modalités d'encaissement.

## Les associations et bénévoles

Des associations de bénévoles interviennent dans l'établissement pour apporter leur appui si vous le souhaitez. Des informations vous seront transmises quant à leurs possibilités d'intervention.



*Association reconnue dans l'accompagnement des personnes isolées, hospitalisées ou en EHPAD. Missions : apporter une présence et écoute chaleureuses et soutenir l'action des personnels soignants et des institutions.*

22 rue Docteur Lettry - LORIENT  
02.97.06.91.59  
[vmeh56@ghs.bzh](mailto:vmeh56@ghs.bzh)



*Association nationale, présente sur tout le territoire, qui propose des services d'accompagnement visant à améliorer la prise en charge et la qualité de vie pendant et après la maladie.*

11, rue Victor Massé – LORIENT  
02.97.89.76.96  
[espaceliguelorient@ligue-cancer.net](mailto:espaceliguelorient@ligue-cancer.net)



*Accompagner avec Être-là, c'est apporter présence, écoute et réconfort aux personnes malades et en fin de vie et à leurs proches. C'est aussi vivre des moments de partage et faire de tous les lieux de soins des lieux de vie.*

5 Rue Jules Verne - LORIENT  
09.67.34.01.83  
[asp56lorient@orange.fr](mailto:asp56lorient@orange.fr)



*Association qui propose des soins de bien être à tous les patients touchés par le cancer afin d'adoucir les moments difficiles liés à la maladie*

32 rue de Kerlin - LORIENT  
06.11.93.48.61  
[ysaeasso@gmail.com](mailto:ysaeasso@gmail.com)



*Développer, faire connaître les soins palliatifs et recueillir des fonds pour investir dans du matériel à visée de confort pour les patients et accompagnants accueillis dans l'unité de soins palliatifs du DIVIT*

[aspadi56@gmail.com](mailto:aspadi56@gmail.com)

## Les mesures de sécurité durant votre séjour

### Sécurité alimentaire

Lorsque qu'un patient est affaibli par une intervention, une maladie, son organisme est plus fragile.

Une intoxication alimentaire ou le non-respect d'un régime alimentaire prescrit peut ainsi avoir de lourdes conséquences sur sa santé.

**Alors, soyez vigilant ! Participer avec l'équipe de soins au respect de ces consignes :**

**Les patients et visiteurs doivent informer l'équipe soignante de leur souhait d'apporter des denrées alimentaires.**

Le stockage de denrées alimentaires à risque provenant de l'extérieur est interdit dans l'établissement.

Une tolérance s'applique concernant les produits destinés à être consommés dans la journée (ex : pâtisserie apportée pour faire plaisir) ainsi que pour le stockage en chambre de produits secs et boissons.



**Distribution des denrées alimentaires :**

La distribution peut être faite après vérification par un soignant de la compatibilité avec la prise en charge médicale du patient : alimentation thérapeutique, texture du jour (risque de fausse route), traitements médicamenteux...

**Le partage avec les autres patients est strictement interdit.**

### Hygiène hospitalière

- ▶ Si vous pouvez avoir des fleurs en bouquet dans votre chambre, les fleurs et plantes en pot (terre et mousse) ne sont pas autorisées.



- ▶ Les animaux ne sont pas admis à l'intérieur de l'établissement et ils doivent être tenus en laisse à l'extérieur.

### Autres mesures de sécurité

- ▶ Vous ne devez pas détenir d'arme blanche ou à feu, d'alcool, de substances illicites ou de matière dangereuse.
- ▶ Il est formellement interdit de fumer/vapoter dans l'établissement.

## Les autorisations d'absence

Sous réserve de l'accord du médecin et selon des horaires définis préalablement, vous pouvez bénéficier d'une autorisation d'absence.

## Votre sortie

Votre médecin décidera du jour de votre sortie et vous en informera en temps utile.

Le jour de la sortie, il vous remettra votre dossier de sortie (lettre de liaison, ordonnance, bon de transport, rendez-vous, ...).

Un questionnaire de satisfaction vous sera également remis ainsi qu'un document de recueil de votre adresse mail afin de recevoir le questionnaire e-Satis, dispositif national de mesure en continu de la satisfaction et de l'expérience des patients.

Vous devrez vous présenter au service d'accueil avant de partir afin d'effectuer les dernières formalités administratives et financières.

Pensez à récupérer vos objets de valeur déposés au coffre.

Le transport, le jour de votre sortie est à votre charge. Si nécessaire, une prescription sera établie par le médecin, pour une ambulance ou un véhicule sanitaire léger, qui vous permettra une prise en charge par l'assurance maladie et votre mutuelle complémentaire.

## La sortie contre avis médical / refus de soins

Vous pouvez quitter l'établissement à tout moment. Si le médecin estime que cette sortie est prématurée et présente un danger pour votre santé, il vous informera des conséquences possibles de ce refus et vous laissera un temps de réflexion nécessaire. Si vous maintenez votre décision de partir, votre choix sera respecté. Il vous sera demandé de remplir un document permettant de d'établir que vous avez eu connaissance des risques que cette sortie présente.

# NOS ENGAGEMENTS QUALITE, SECURITE DES SOINS

## Démarche qualité, sécurité des soins

L'établissement est inscrit dans une démarche d'amélioration continue de la qualité, sécurité des soins depuis 2007. Il participe à la démarche de certification suivie par la Haute Autorité de Santé (HAS). Il s'agit d'une évaluation externe réalisée par des professionnels de santé, chargés d'évaluer l'ensemble des activités de l'établissement.

Vous pouvez consulter le dernier avis de la HAS sur le site [www.has-sante.fr](http://www.has-sante.fr) ainsi que l'ensemble des résultats des indicateurs qualité, sécurité des soins sur [Qualiscope](#).



Vous trouverez en annexe au livret le détail des résultats des indicateurs de l'établissement

## Satisfaction patient – e-satis

Votre satisfaction et l'amélioration continue de votre prise en charge sont les objectifs prioritaires de l'établissement.

Un questionnaire de satisfaction vous sera remis lors de la préparation de votre sortie. Vous pourrez déposer les documents complétés dans la boîte prévue à cet effet à l'accueil de l'établissement ou le remettre à l'équipe soignante.

Par ailleurs, l'établissement participe à l'enquête nationale de satisfaction des patients, coordonnée par le Ministère de la Santé. Dans ce cadre, vous serez sollicités par mail après votre sortie pour participer à celle-ci.

## Lutte contre les infections associées aux soins

L'établissement met en œuvre les règles d'hygiène spécifiques à son activité dans l'objectif permanent de diminuer le risque d'infections associées aux soins durant votre séjour.

**L'Equipe Opérationnelle d'Hygiène et de Lutte contre les Infections Nosocomiales (EOH.LIN)** organise et coordonne une surveillance continue des infections dans l'établissement. Elle détermine les actions de prévention nécessaires et élabore un programme de maîtrise du risque infectieux à travers notamment des actions d'audits, des protocoles établis, des suivis d'indicateurs.

Vous participez également à ces actions de prévention en respectant les consignes données par votre équipe de soins en termes d'hygiène des mains et de respect des préconisations d'isolement nécessaire selon votre état de santé.

## Développement durable



L'établissement est résolument engagé dans une démarche de développement durable, qui se traduit dans son fonctionnement par des actions diverses.

Nous vous proposons de nous accompagner dans notre démarche par ces petits gestes utiles (extinction éclairage TV hors présence, robinets eau fermés, ...) qui, répétés et multipliés, contribuent à préserver notre environnement et notre planète.

## Prise en charge de la douleur

**La douleur n'est pas une fatalité ! Dans notre établissement, nous nous engageons à prendre en charge votre douleur.**

L'établissement de santé « Le Divit » est organisé pour répondre au mieux à cet engagement.

Le **Comité de Lutte contre la Douleur (CLUD)** organise et coordonne la lutte contre la douleur quel qu'en soit le type, l'origine ou le contexte. Il promeut les actions de formations du personnel dans la surveillance et la lutte contre la douleur et suscite le développement de plans d'amélioration de la qualité pour l'évaluation et le traitement de la douleur.

## Prévenir et soulager

Nous allons vous aider en répondant à vos questions, en vous expliquant les soins que nous allons faire et leur déroulement.

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 (antalgiques, méthode non médicamenteuse, etc.).

## Reconnaître

Il existe plusieurs types de douleur :

- > les douleurs aiguës (post-chirurgie, traumatisme, etc.) : leur cause doit être recherchée et elles doivent être traitées.
- > les douleurs provoquées par certains soins ou examens (pansement, pose de sonde, de perfusion, etc.). Ces douleurs peuvent être prévenues.
- > les douleurs chroniques (migraine, lombalgie, etc.) : ce sont des douleurs persistantes dont la cause est connue et qui représentent une pathologie en soi. Il faut donc surtout traiter la douleur et tout ce qui la favorise.

## Évaluer

L'évaluation de la douleur, c'est d'abord **vous**, car tout le monde ne réagit pas de la même manière. Il est possible de mesurer l'intensité de la douleur.

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.

## VOS DROITS

### Bienveillance, dignité et intimité

L'ensemble du personnel de l'établissement s'assure du respect de votre dignité et de votre intimité tout au long de votre séjour.

La promotion de la bienveillance est au cœur de nos préoccupations et des actions collectives de réflexion sur ce thème sont organisées au sein de l'établissement (élaboration d'une charte, formation, discussion, ...).

**Vous pouvez retrouver la charte de bienveillance affichée dans l'établissement.**

### Droits à l'information, consentement



Les informations vous permettant de participer pleinement aux décisions concernant votre santé vous seront données tout au long de votre séjour.

En cas de traitements, examens ou actes comportant des risques particuliers, une information appropriée vous sera délivrée et votre consentement sera recherché.

N'hésitez pas à questionner les médecins ou les soignants si vous souhaitez obtenir des précisions concernant votre état de santé et votre suivi médical.

**Pour les majeurs protégés (tutelle, curatelle,** l'information sera donnée au tuteur ou au juge des tutelles.

Chaque fois que cela est possible, le majeur protégé doit participer à la décision le concernant en fonction de son degré de maturité et/ou compréhension.

### Personne de confiance

Vous avez la possibilité de désigner une personne de confiance qui peut être un parent ou un proche.



Elle pourra vous accompagner dans vos démarches liées à votre santé et, si un jour vous êtes hors d'état d'exprimer votre volonté, elle sera consultée en priorité pour l'exprimer : elle pourra recevoir l'information médicale à votre place et sera votre porte-parole.

Lorsque vous êtes hospitalisé, l'avis de la personne de confiance est pris en compte, mais en dernier lieu c'est au médecin qu'il revient de prendre la décision.

Elle ne pourra pas obtenir communication de votre dossier médical (sauf si vous lui faites une procuration).

La désignation doit se faire par écrit qui doit être daté et co-signé par votre personne de confiance et vous. Vous avez la possibilité de révoquer cette désignation à tout moment.



**Afin de faciliter cette désignation, vous pouvez utiliser le formulaire qui vous sera présenté lors de l'admission dans l'établissement ou au cours de votre séjour.**

## Directives anticipées



Toute personne majeure peut, si elle le souhaite, faire une déclaration écrite, appelée « Directives anticipées » afin de préciser ses souhaits quant à sa fin de vie, prévoyant ainsi le cas où elle ne serait pas, à ce moment-là, en capacité d'exprimer sa volonté.

Si vous n'êtes pas en mesure d'exprimer votre volonté, vos directives anticipées permettront au médecin de connaître **vos souhaits concernant la poursuite, la limitation ou l'arrêt des traitements et actes médicaux.**

### 1. Comment ça marche ?



#### Quand peut-on les écrire ?

Quand vous voulez, que vous soyez malade ou non. Elles peuvent être modifiées ou annulées à tout moment et n'ont pas de limite de temps.



#### Comment les rédiger ?

Vous pouvez les rédiger sur le modèle indicatif disponible ou sur papier libre daté et signé.



#### Quoi écrire ?

Notamment vos souhaits pour la poursuite, l'arrêt, le refus de traitements médicaux pour votre fin de vie.

### 2. Avec qui parler de vos directives anticipées ?



#### Demander des conseils

Professionnel de santé

Personne de confiance, proche ou famille

Association de patients ou d'accompagnement

Toute autre personne avec qui vous souhaitez en parler et qui peut vous aider à réfléchir



#### Pour indiquer leur existence et leur lieu de conservation

Médecin

Personne de confiance

Proches, famille

### 3. Et après où les conserver ?



Dans votre dossier médical partagé en les confiant à l'Assurance Maladie



Dans votre dossier médical en les confiant à votre médecin



Chez votre personne de confiance/votre famille / un proche



Avec vous, en donnant des copies

Durant votre séjour, n'hésitez pas à en parler à l'équipe qui vous prend en charge. Des précisions et informations complémentaires pourront vous être données.

## Réclamations, observations

**Vous avez des questions ou des remarques sur les soins ou sur l'accueil que vous avez reçus lors de votre séjour ?**

À tout moment de votre séjour, vous avez la possibilité de faire part de vos observations à l'encadrement et au médecin du service.

Si cette démarche ne vous apporte pas satisfaction, vous pouvez :

- prendre contact avec les représentants d'usagers par mail à [cdu.ledivit@ajl.asso.fr](mailto:cdu.ledivit@ajl.asso.fr),
- nous contacter par voie postale à l'attention de Monsieur Le Directeur ou par mail : [contact.ledivit@ajl.asso.fr](mailto:contact.ledivit@ajl.asso.fr)

Enfin, un formulaire de réclamation est mis en place par l'ARS Bretagne :

<https://demat.social.gouv.fr/commencer/formulaire-de-reclamation-ars>

## Évènement indésirable liés aux soins

Dans l'hypothèse où vous seriez victime d'un dommage associé aux soins, l'établissement s'engage à communiquer sur les implications et conséquences de ce dommage selon une procédure et des délais clairement définis.

À tout moment, vous, patients pouvez signaler un événement indésirable via le portail du ministère :

<https://signalement.social-sante.gouv.fr/>

## Don d'organes



La loi a retenu le principe que « tout défunt est considéré comme donneur par défaut », sauf s'il a manifesté expressément son refus de son vivant.

Il existe deux moyens légaux d'exprimer son opposition : l'inscription au registre national des refus [www.registrenationaldesrefus.fr](http://www.registrenationaldesrefus.fr) et/ou la communication de sa décision à ses proches afin qu'ils puissent en témoigner.

## La Commission Des Usagers (C.D.U)

Cette commission a pour mission de veiller au respect des droits des usagers et de faciliter leurs démarches.



Quel que soit l'interlocuteur que vous choisirez, vos remarques, observations ou réclamations seront communiquées aux membres de la commission des usagers pour étude et amélioration de la prise en charge des patients.

La commission est composée de la direction de l'établissement, de médecins, de représentants des usagers et de représentants du personnel.

Les représentants des usagers sont des bénévoles, membres d'associations de santé agréées indépendantes de l'établissement. Ils sont nommés par l'ARS.

Ils sont à votre écoute afin de faciliter vos relations avec l'établissement et vous transmettre les informations dont vous auriez besoin concernant vos droits et obligations.

Vous pouvez les joindre par mail :

[cdu.ledivit@ajl.asso.fr](mailto:cdu.ledivit@ajl.asso.fr)

La composition nominative de la CDU, précisant le nom des représentants des usagers est affichée à l'accueil de l'établissement.

## Dossier patient : Protection des données à caractère personnelles

À l'occasion de votre séjour des données administratives, personnelles et médicales sont collectées dans notre système d'information.

Ces données font l'objet d'un traitement destiné à assurer votre prise en charge dans notre établissement. Elles peuvent également être utilisées à des fins statistiques ou d'amélioration continue de nos pratiques.

L'ensemble du personnel de l'établissement destinataires de vos données est soumis au secret professionnel, au devoir de discrétion et de confidentialité pour toute information vous concernant.

Vous bénéficiez d'un droit d'accès, de rectification et d'opposition pour motif légitime aux données personnelles vous concernant, en contactant la direction :

### Par voie postale

Établissement de santé « Le Divit »  
Délégué à la protection des données  
18 rue du Divit 56270 PLOEMEUR

Ou par email : [dpo.ledivit@ajl.asso.fr](mailto:dpo.ledivit@ajl.asso.fr)

Pour en savoir plus, consultez la notice d'information relative à la protection des données personnelles en fin de livret.



## DMP & Mon espace Santé

L'établissement alimente votre DMP en lettre de liaison et ordonnance de sortie, conformément à l'arrêté du 26 avril 2022. Il s'est également engagé dans les travaux nécessaires pour permettre sa consultation par les équipes de soins.

Vous pouvez vous opposer à son alimentation ou à sa consultation :

- en gérant les droits d'accès et de visibilité directement depuis votre espace santé
- en informant le médecin qui le tracera dans votre dossier patient et respectera votre choix.

## Communication dossier médical

Votre dossier médical est conservé 20 ans à compter de la date de votre dernier séjour conformément au Code de la Santé publique.



Vous pouvez demander l'accès à votre dossier médical par écrit, auprès de la Direction, en y joignant une copie de votre pièce d'identité.

Vos documents peuvent vous être communiqués soit directement, soit par l'intermédiaire du médecin de votre choix. Vous pouvez également demander un rendez-vous avec l'équipe médicale, pour vous aider dans la compréhension des éléments de votre dossier.

Si les informations datent de plus de 5 ans, le délai de communication est de 2 mois maximum et de 8 jours pour une ancienneté inférieure à 5 ans.

Vous obtiendrez communication des informations contenues dans votre dossier médical soit par consultation sur place, soit par l'envoi de copies des documents.



**l'Assurance  
Maladie**

**MINISTÈRE  
DE LA SANTÉ  
ET DE LA PRÉVENTION**  
*Liberté  
Égalité  
Fraternité*

**sa** santé  
famille  
retraite  
services

**ICI**  
votre établissement  
envoie vos comptes rendus  
et vos ordonnances  
directement dans l'espace.

**mon  
ESPACE  
SANTÉ**

**VOUS AVEZ LA MAIN SUR VOTRE SANTÉ.**

Rendez-vous  
sur [monespacesante.fr](https://monespacesante.fr)  
ou téléchargez l'application.

# CHARTES

L'établissement s'engage à respecter vos droits définis dans la charte de la personne hospitalisée.



## 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](http://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 BIENTRAITANCE

Je garantis l'i**N**timité d'autrui

Je fais du re**S**pect ma priorité

Je fais preuve d'empa**T**hie

Avec pat**I**ence, je prends soin

Ma disponibili**T**é est essentielle

Avec éco**U**te j'accompagne

Je respecte la digni**T**é

L'human**I**té est au coeur de mon  
travail

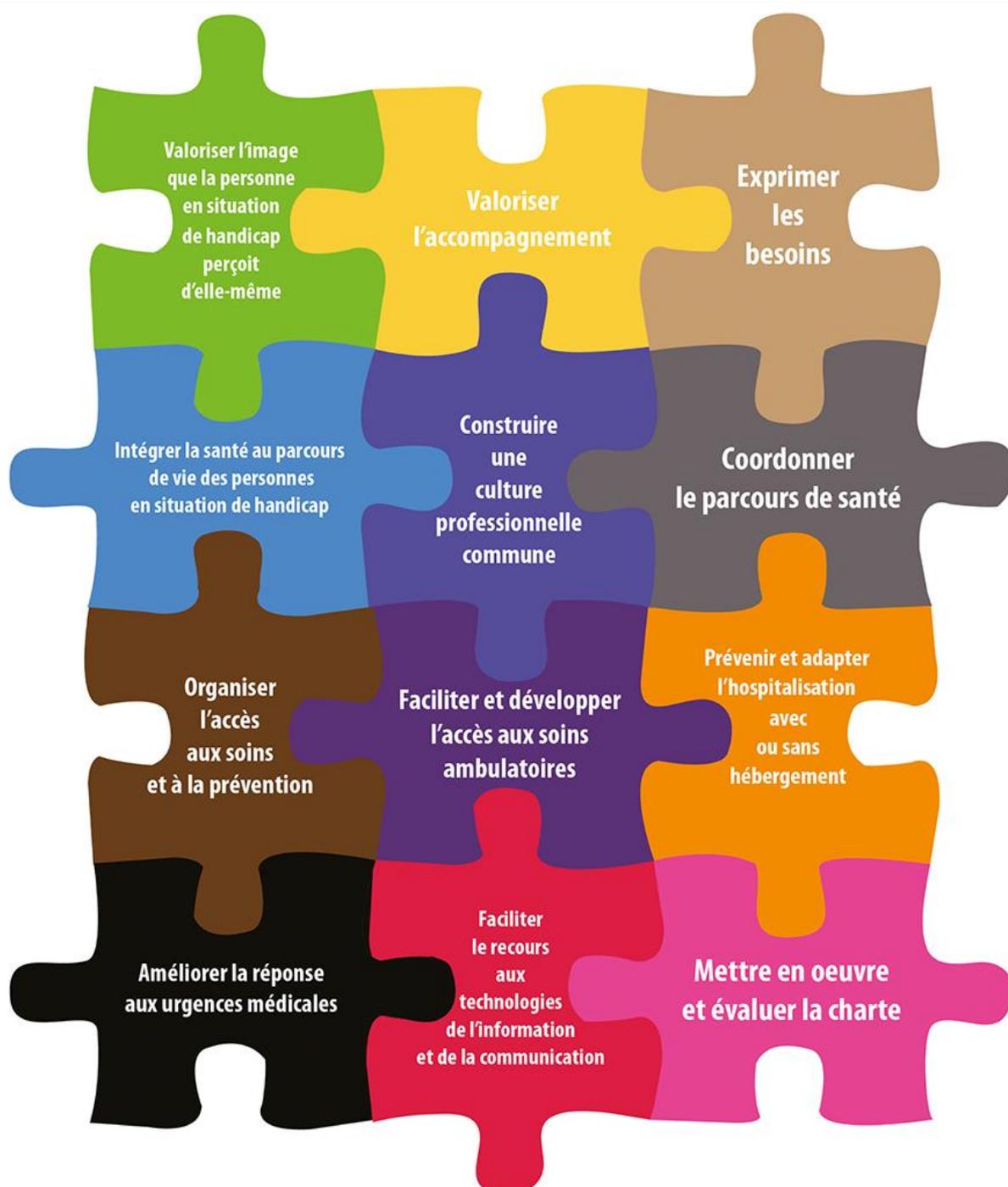
Je préserve l'aut**O**nomie

# BIENVEILLANCE

## CHARTRE ROMAIN JACOB – LES 12 PRINCIPES

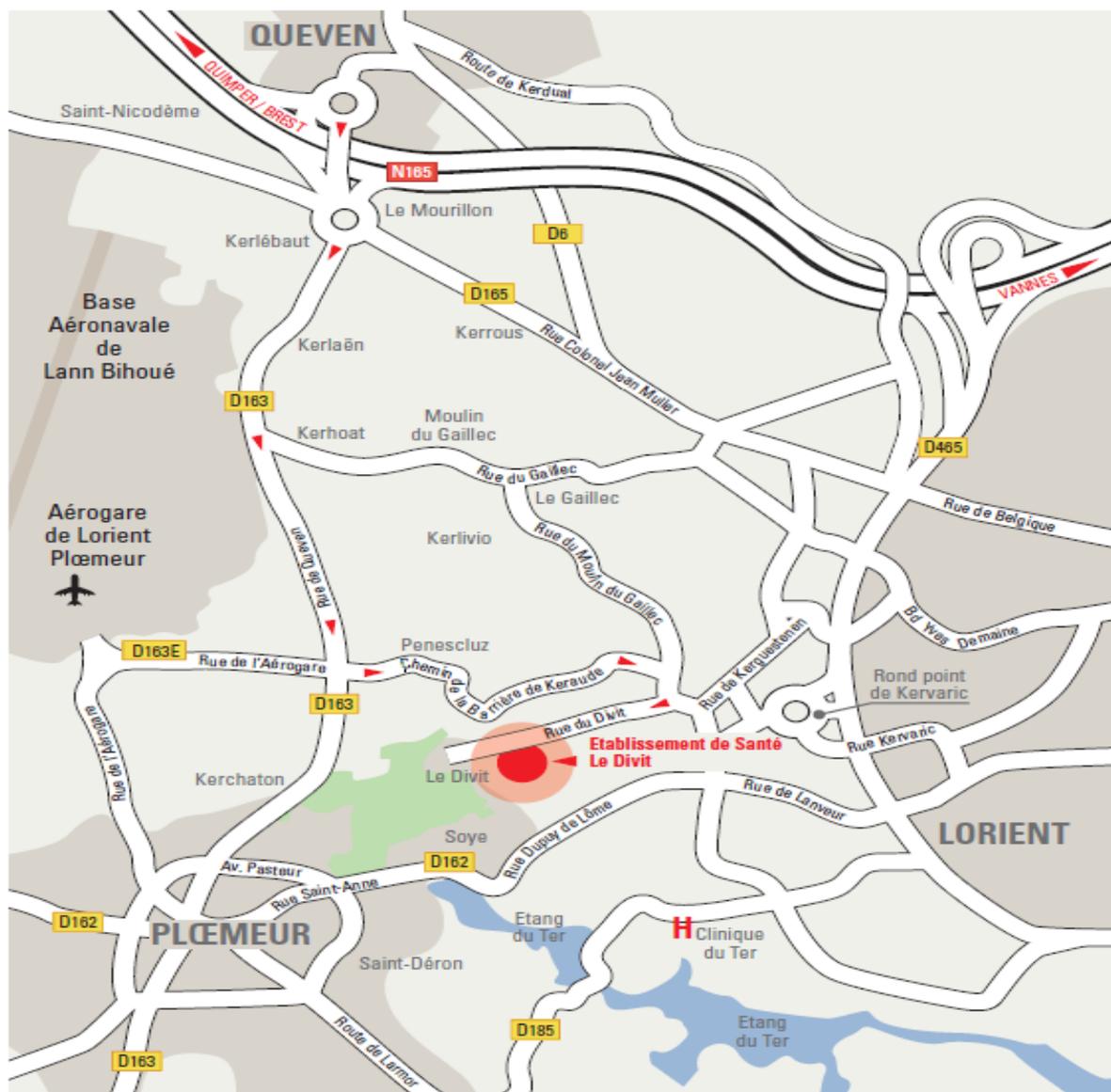
L'établissement s'engage à respecter vos droits définis dans la charte sur la prise en charge de la personne en situation de handicap.

La charte Romain Jacob a été rédigée en 2014 sous l'égide de l'association **Handidactique**, elle s'impose comme le véritable guide éthique de l'accès aux soins des personnes vivant avec un handicap. Cette charte a pour but de fédérer l'ensemble des acteurs régionaux et nationaux autour de l'amélioration de l'accès aux soins et à la santé des personnes handicapées.





## PLAN D'ACCES



### Itinéraire par voie routière

→ Sur la N165 prendre la sortie PLOEMEUR/AÉROPORT → Prendre direction PLOEMEUR au rond-point → A 3 km environ, au niveau de l'intersection de l'aéroport, tourner à gauche et suivre les indications.

### Itinéraire par transport en commun

→ Il existe une ligne de bus sur demande en appelant izilo au 02.97.37.85.86 (informations sur [www.izilo.bzh](http://www.izilo.bzh) et sur affichage à l'accueil de l'établissement).



### Coordonnées GPS

47,7455086 (lat.) – 3,4079348 (long.)

Etablissement de Santé Le Divit  
18 Rue du Divit – B.P.61 – 56274 Ploemeur Cedex  
Tél. 02 97 87 30 00  
Mail : [contact.ledivit@ajl.asso.fr](mailto:contact.ledivit@ajl.asso.fr)

Adhérent  
FEHAP