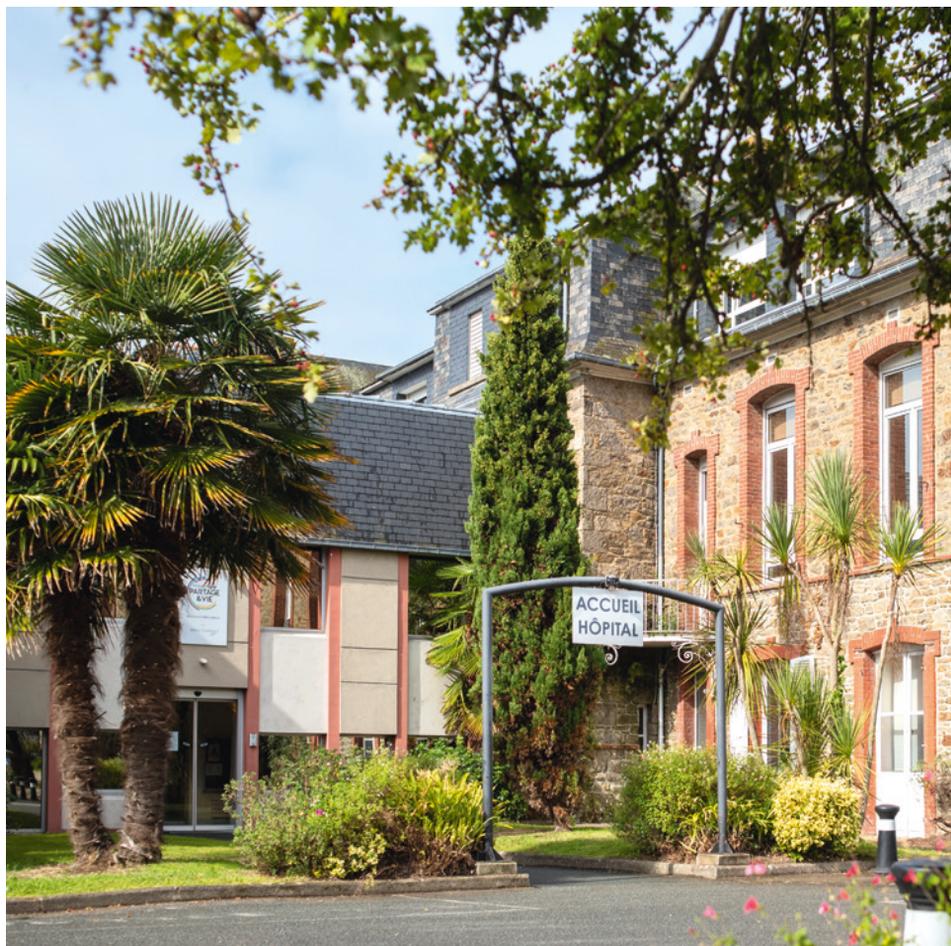




Reconnue d'utilité publique



## LIVRET D'ACCUEIL

---

Hôpital - Dinard

Arthur Gardiner 

# Sommaire

<b>Le mot du directeur .....</b>	<b>3</b>
<b>L'hôpital Arthur Gardiner .....</b>	<b>4</b>
<b>Votre séjour .....</b>	<b>5</b>
L'admission .....	5
Les frais de votre séjour .....	6
Un service social à votre écoute .....	7
Votre identité, c'est votre sécurité .....	7
Le dépôt de valeurs .....	7
<b>Votre parcours vers plus d'autonomie .....</b>	<b>8</b>
Assurer la sécurité des soins .....	8
Soulager la douleur .....	8
Hygiène et prévention des infections .....	9
Garantir une alimentation adaptée .....	9
<b>La qualité de vie à l'hôpital .....</b>	<b>10</b>
Hôtellerie et services .....	10
Visite .....	10
Repas .....	10
Linge et objets personnels .....	10
Tranquillité et confort de chacun .....	12
Sécurité des biens et des personnes .....	12
Libertés de culte et d'expression .....	13
Les gestes écoresponsables .....	13
Courrier .....	13
<b>Vos droits .....</b>	<b>14</b>
La charte de la personne hospitalisée .....	14
La promotion de la bienveillance .....	14
L'écoute .....	14
La maîtrise de la qualité et des risques .....	14
Le consentement éclairé et la personne de confiance .....	17
La protection des majeurs sous tutelle et des mineurs .....	17
Les directives anticipées .....	17
Votre dossier médical .....	17
Vos droits sur les données informatisées .....	18
Mon Espace Santé .....	18
<b>Préparer votre sortie .....</b>	<b>19</b>



## Le mot du directeur

L'hôpital *Arthur Gardiner* de la Fondation Partage et Vie vous souhaite la bienvenue.

Le monde de la santé est en évolution permanente. Notre hôpital d'aujourd'hui se transforme pour faire face aux enjeux de demain.

D'un hôpital de séjour à un hôpital de parcours : telle est notre ambition, telle est notre vocation.

Afin de vous accompagner tout au long de votre parcours de santé, vous trouverez dans ce livret les informations destinées à vous guider durant votre séjour.

Nous vous remercions de la confiance que vous nous accordez et vous souhaitons bonne lecture.

# L'hôpital Arthur Gardiner

L'hôpital *Arthur Gardiner* dispose d'un pôle d'hospitalisation complet comprenant :

- 22 lits de médecine aiguë gériatrique incluant des soins palliatifs et oncologiques ;
- 44 lits de SMR (soins médicaux et de réadaptation) sur deux mentions : gériatrie et polyvalent à orientation oncogériatrique.

L'hôpital *Arthur Gardiner* dispose également d'un pôle d'hospitalisation partielle (hôpital de jour) comprenant :

- 21 places de réadaptation cardiovasculaire dans le cadre de prise en soins d'affections cardiovasculaires et oncologiques ;
- 5 places spécialisées en médecine oncogériatrique, gériatrique et en médecine de l'exercice et du sport ;
- une offre de soins non programmés du lundi au vendredi.



# Votre séjour

## L'admission

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

Dès votre arrivée, présentez-vous à l'accueil afin de préparer votre dossier. Le bureau est ouvert en semaine de 8h30 à 18h, et le week-end de 9h30 à 13h et de 14h à 16h30, joignable également par téléphone en composant le 9.

Les pièces nécessaires à la constitution de votre dossier sont :

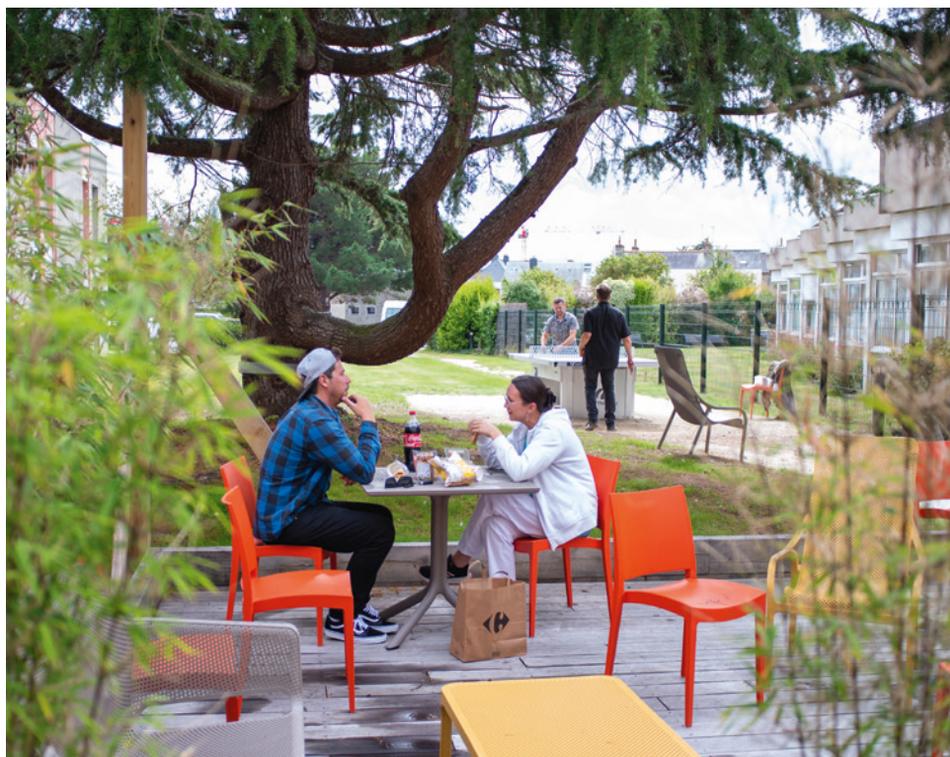
- carte d'identité ou passeport ;
- carte vitale ou attestation de droits ouverts ;
- carte de mutuelle ou d'assurance complémentaire ;
- attestation de Complémentaire Santé Solidaire (C2S).

Dans certains cas particuliers, d'autres documents vous seront demandés :

- vous êtes travailleur non salarié :
  - le nom et l'adresse de l'organisme assureur,
  - l'attestation de paiement des cotisations ;

- vous êtes accidenté(e) du travail :
  - le certificat initial d'accident du travail fourni par votre employeur (volet 2) ;
- vous êtes titulaire d'une pension d'invalidité, d'une pension de veuf ou veuve invalide, d'une pension vieillesse qui a remplacé votre pension d'invalidité, ou d'une pension militaire :
  - le carnet de soins gratuits ;
- vous êtes ressortissant(e) d'un État membre de l'Union européenne :
  - la carte européenne ;
- vous êtes ressortissant(e) étranger(ère) séjournant en France :
  - l'accord de prise en charge par l'organisme d'assurance maladie du pays d'origine,
  - ou l'attestation d'aide médicale d'État (AME).

La carte vitale sera conservée durant le séjour et remise lors de la sortie.



## Les frais de votre séjour

Vous trouverez une fiche complète des tarifs annexée à ce livret.

Les frais d'hospitalisation peuvent être pris en charge par votre régime d'assurance obligatoire et complémentaire, sous conditions. Pour de plus amples renseignements, vous pouvez vous adresser au service des admissions (au poste 88.52).

La télévision, les frais de téléphone, les chambres individuelles, les repas et lits des accompagnants font l'objet d'un

supplément à votre charge ou à celle de votre complémentaire santé (selon contrat).

Durant toute la durée du séjour, les consultations externes non prescrites par le médecin du service seront à la charge du patient (art. R. 162-34-1 du Code de la sécurité sociale).

Le transport sanitaire pour quitter l'hôpital *Arthur Gardiner* est subordonné à la décision et à la prescription du médecin du service.

## Un service social à votre écoute

Notre établissement accueille les personnes quel que soit leur niveau de revenu.

En cas de ressources insuffisantes, renseignez-vous auprès du service social sur les modalités qui permettent de bénéficier de l'aide médicale d'État.

Le service social est également à votre disposition pour vous accompagner et vous orienter dans vos autres démarches.

Pour prendre rendez-vous auprès du service social, veuillez-vous rapprocher de l'accueil de l'hôpital.

## Votre identité, c'est votre sécurité

Lors de votre accueil, un bracelet d'identification vous est proposé. Il comporte uniquement les informations liées à votre identité. Il se porte généralement au poignet. Ce bracelet permet à l'ensemble des professionnels de s'assurer de votre identité tout au long de votre séjour. Vous serez régulièrement interrogé(e) sur votre identité. Cela fait partie de la vigilance demandée aux professionnels au cours de votre prise en soins pour assurer votre sécurité.

Lors d'une hospitalisation, un appel systématique au téléservice INSi (Identifiant Nationale de Santé intégré) est réalisé par le bureau des admissions. L'Identité Nationale de Santé (INS) est un matricule attribué au bénéficiaire de l'assurance maladie en France. Depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2021, toute donnée de santé doit être référencée avec l'INS constituée de l'identifiant de santé et des traits d'identité de l'utilisateur, tels que connus dans l'état civil.

## Le dépôt de valeurs

Pendant votre séjour, vos effets personnels (ordinateur, téléphone portable, etc.) sont sous votre responsabilité. L'établissement ne pourra être rendu responsable de toute dégradation, vol ou perte.

Nous vous recommandons de déposer vos objets de valeur (bijoux, chèquiers, argent liquide, carte bancaire, etc.) dans le coffre prévu à cet effet. Un reçu vous sera remis, comprenant l'inventaire contradictoire et la désignation des objets déposés. Vous pouvez les reprendre à l'accueil du lundi au vendredi de 9h à 12h45 et de 13h45 à 16h30.

# Votre parcours vers plus d'autonomie

Vous soigner, construire avec vous votre projet personnel, vous écouter et vous soutenir : telles sont les missions de l'équipe pluridisciplinaire de l'hôpital *Arthur Gardiner*. Cette équipe se compose de spécialistes dont l'objectif est de vous permettre de retrouver le plus d'autonomie possible. Les différentes catégories de professionnels sont identifiables par la couleur de leur tenue.

- **L'équipe médicale** est constituée de médecins spécialistes (gériatre, urgentiste, cardiologue, endocrinologue, oncologue, tabacologue, médecin du sport) et d'un pharmacien assisté de préparateurs en pharmacie. À tout moment, vous pouvez demander à rencontrer les médecins de votre service en prenant rendez-vous auprès des secrétaires médicales (postes 88.16 ou 88.04).
- **L'équipe soignante** est composée notamment d'un directeur des soins, de cadres de santé, d'infirmiers diplômés d'État, d'aides-soignants.
- **L'équipe logistique** est composée d'agents des services logistiques, d'un brancardier, de techniciens de maintenance.

- **L'équipe de rééducation et de réadaptation** est composée de kinésithérapeutes, d'un ergothérapeute, de diététiciens, d'enseignants en activité physique adaptée, d'un psychologue.
- **Des professionnels extérieurs** interviennent également au sein de l'établissement pour dispenser des soins complémentaires : pédicures/podologues, orthophonistes...

## Assurer la sécurité des soins

Un comité des vigilances est en place dans l'établissement. Il a pour objectif d'améliorer la sécurité d'utilisation des produits de santé. Pour prévenir les risques, il assure une surveillance des effets indésirables éventuels liés à leur utilisation.

## Soulager la douleur

Le comité de lutte contre la douleur (CLUD) coordonne les actions de lutte contre la douleur menées au sein de l'établissement. Pour plus d'informations, reportez-vous au contrat d'engagement contre la douleur annexé à ce livret d'accueil.

## Hygiène et prévention des infections

L'hôpital *Arthur Gardiner* dispose d'une équipe opérationnelle d'hygiène. Elle collabore avec la commission médicale d'établissement (CME) pour mettre en œuvre l'information et la formation du personnel, les bonnes pratiques d'hygiène lors des soins, ainsi que la surveillance des infections.

Des règles simples sont également à respecter par vous-même et votre entourage : se laver ou se désinfecter les mains régulièrement, interroger les personnels soignants sur les précautions à prendre lors des visites, respecter les consignes notamment lors de la prescription de précautions particulières d'isolement.

## Garantir une alimentation adaptée

Pour répondre aux normes de qualité exigées, les repas sont préparés sur place et la qualité gustative des plats proposés est contrôlée tous les mois.

Une commission menus se réunit deux fois par an pour adapter les menus en fonction des saisons. Les diététiciens veillent avec l'équipe médicale au bon équilibre de votre régime alimentaire. Le comité de liaison pour l'alimentation et la nutrition (CLAN) est garant de la mise en œuvre d'une politique d'alimentation et de nutrition de qualité.



# La qualité de vie à l'hôpital

## Hôtellerie et services

L'hôpital *Arthur Gardiner* dispose de chambres individuelles et de chambres doubles. L'attribution d'une chambre individuelle est possible en fonction des disponibilités des services et moyennant un supplément qui peut être pris en charge, totalement ou en partie, par votre mutuelle.

Une ligne téléphonique et une télévision peuvent être mises à votre disposition, moyennant également un supplément, sur demande à l'accueil.

L'hôpital *Arthur Gardiner* dispose d'un distributeur de boissons chaudes.

## Visites

Les visites sont autorisées tous les jours de 13h à 20h.

Dans des circonstances exceptionnelles, vos proches peuvent être autorisés par le médecin à rester auprès de vous en dehors des horaires de visite. Dans ce cas, ils ont la possibilité de prendre un repas et de disposer d'un lit pour la nuit, selon les modalités définies par l'établissement (renseignements auprès du cadre de santé ou de l'infirmier).

Les visiteurs sont invités à quitter votre chambre lors des soins. En fonction de votre état de santé, il pourra leur être demandé de limiter la durée de leur visite.

## Repas

- Le petit déjeuner vous est servi dans votre chambre à partir de 7h30.
- Le déjeuner est servi à partir de 12h.
- Le dîner est servi à partir de 17h45.

## Linge et objets personnels

Il vous appartient d'apporter votre nécessaire de toilette et votre linge pour la durée du séjour.

L'entretien du linge est à votre charge ou à celle de vos proches.







### **Tranquillité et confort de chacun**

Afin de respecter la tranquillité de tous, nous vous remercions de faire preuve de discrétion lors de vos conversations téléphoniques, lorsque vous regardez la télévision ou recevez des visiteurs.

Les équipes sont présentes pour répondre à vos besoins et à vos questions. En fonction de l'organisation des soins, elles peuvent être amenées à différer la réponse à votre demande. Nous vous remercions de faire preuve de patience et de respect.

Pour votre confort, vous pouvez, si vous le souhaitez, demander la venue d'un coiffeur ou d'une esthéticienne.



### **Sécurité des biens et des personnes**

L'établissement se doit d'assurer la sécurité des biens et des personnes, l'entretien des bâtiments, des installations, des équipements et des matériels.

Les consignes relatives à la sécurité incendie s'imposent à tous, patients, personnels et visiteurs. En cas d'alerte, restez calme, prévenez immédiatement le personnel et suivez ses instructions. Une fiche de consignes est également à votre disposition dans votre chambre.

Pour mieux garantir votre sécurité, nous vous informons que l'établissement est placé sous vidéosurveillance, déclarée conformément à la loi n° 95-73 du 21 janvier 1995 et à la loi modifiée n° 78-17 du 6 janvier 1978.

Comme dans chaque établissement recevant du public, il est interdit de fumer, de vapoter ou d'introduire de l'alcool dans l'enceinte de l'établissement.

## Libertés de culte et d'expression

Vous pouvez demander à rencontrer un ministre du culte de votre confession.

L'équipe soignante vous fournira les contacts les plus proches de l'établissement.

Pour permettre l'expression de votre citoyenneté, l'établissement peut acheminer vos procurations lors des rendez-vous électoraux.

## Les gestes écoresponsables

L'Hôpital *Arthur Gardiner* est engagé depuis de nombreuses années dans une politique de développement durable et de

maîtrise des impacts environnementaux et sociétaux de ses activités : gestion des déchets (tri, valorisation), maîtrise des consommations (eau, énergie), qualité de vie au travail... Aidez-nous en respectant vous aussi les écogestes : préservez l'eau, soyez attentifs à votre consommation électrique, limitez les nuisances sonores...

## Courrier

Le courrier est distribué chaque jour avant 12h. Si votre état de santé vous empêche de déposer à l'accueil votre courrier à poster, remettez-le au personnel du service.



# Vos droits

## La charte de la personne hospitalisée

L'hôpital *Arthur Gardiner* s'engage à respecter la charte de la personne hospitalisée (loi du 4 mars 2002 sur les droits du malade et la qualité du système de santé).

Les grands principes de cette charte sont affichés dans les services de l'établissement.

Le texte intégral est accessible en plusieurs langues et en braille sur le site Internet [www.sante.gouv.fr](http://www.sante.gouv.fr). Il peut être obtenu sur simple demande à l'accueil.

## La promotion de la bientraitance

La bientraitance des personnes accueillies est au cœur de nos préoccupations.

Les personnels ont l'obligation de signaler toute situation qui apparaîtrait comme anormale et dont ils seraient témoins dans l'exercice de leurs fonctions. Si vous êtes victime ou témoin d'un acte de maltraitance, parlez-en immédiatement au médecin, au cadre de santé ou à un infirmier.

Vous pouvez également contacter le 3977, numéro d'écoute et d'accompagnement mis en place par les pouvoirs publics pour avertir d'une maltraitance à l'encontre d'une personne vulnérable.

## L'écoute

La commission des usagers (CDU) veille au respect de vos droits, facilite vos démarches et contribue à l'amélioration de votre accueil.

Elle doit notamment s'assurer que vous pouvez exprimer vos questions ou griefs auprès des responsables de l'établissement et veiller à ce que vous soyez informé(e) des suites données à votre demande.

La liste des membres de cette instance est affichée dans chaque service. Vous pouvez rencontrer un représentant de la CDU en cas de problème, réclamation ou insatisfaction.

Vous pouvez également, si vous le souhaitez, adresser un courrier à la direction de l'établissement qui s'engage à vous apporter une réponse dans les meilleurs délais.

## La maîtrise de la qualité et des risques

L'hôpital *Arthur Gardiner* est engagé dans une démarche qualité et gestion des risques associant les usagers de l'établissement en tant qu'acteurs de leurs parcours de soins.

L'établissement s'assure que les conditions de sécurité, de qualité et de prise en soins des personnes accueillies font l'objet d'une amélioration continue.





En tant qu'établissement de santé, l'hôpital *Arthur Gardiner* fait l'objet de visites de certification par la Haute Autorité de santé (HAS) tous les quatre ans. Les rapports de ces visites sont consultables sur le site Internet de la HAS ([www.has-sante.fr](http://www.has-sante.fr)).

Des indicateurs qualité nationaux font l'objet d'un suivi annuel. Les résultats sont consultables sur le site Qualiscope, le service d'informations en ligne de la HAS, accessible sur [www.has-sante.fr/Qualiscope](http://www.has-sante.fr/Qualiscope) et sont affichés à l'accueil et dans le hall de l'entrée.

En vue d'améliorer la qualité de notre service, nous avons mis en place un questionnaire de satisfaction. Vos appréciations et observations sont précieuses pour nous permettre de continuer à évoluer selon vos besoins. Nous vous invitons à prendre quelques instants pour répondre au questionnaire joint en annexe. Une fois rempli, ce questionnaire est à remettre au personnel soignant.

## **Le consentement éclairé et la personne de confiance**

Les professionnels de santé ont l'obligation de vous informer clairement sur votre état de santé et les soins dispensés.

Aucun acte médical ne pourra être effectué sans votre consentement libre et éclairé.

En cas de refus, le médecin est tenu de vous expliquer les risques encourus et les alternatives possibles.

Lors de votre admission, vous pouvez désigner une personne de confiance (parent, proche, médecin traitant...) qui sera consultée par le médecin de l'hôpital au cas où vous ne seriez plus en capacité de vous exprimer. Cette désignation se fait par écrit, via un formulaire qui vous sera remis par le service de soins. Vous pouvez à tout moment changer d'avis et choisir une autre personne.

## **La protection des majeurs sous tutelle et des mineurs**

Les droits des majeurs sous tutelle ou des mineurs sont exercés, selon les cas, par le tuteur ou par les titulaires de l'autorité parentale. Les majeurs sous tutelle ou les mineurs ont le droit de recevoir eux-mêmes une information sur leur état de santé et de participer à la prise de décision les concernant. Il sera tenu compte de leurs facultés de discernement s'agissant des majeurs sous tutelle et de leur degré de maturité s'agissant des mineurs.

## **Les directives anticipées**

Vous pouvez rédiger, si vous le souhaitez, des directives anticipées. Les directives anticipées concernant les situations de fin de vie sont vos volontés, exprimées par écrit, sur les traitements ou les actes médicaux que vous souhaitez ou non. Elles concernent les conditions de votre fin de vie, c'est-à-dire de poursuivre, limiter, arrêter ou refuser les traitements ou actes médicaux. Elles peuvent être à tout moment soit révisées, soit révoquées.

Le professionnel de santé doit respecter les volontés exprimées dans les directives anticipées, conformément à la législation en vigueur, sauf dans les cas exceptionnels prévus par la loi.

Si vous souhaitez qu'elles soient prises en compte, sachez les rendre accessibles au médecin qui vous prend en charge au sein de l'établissement. Confiez-les-lui, signalez leur existence ou indiquez les coordonnées de la personne à laquelle vous les avez remises.

## **Votre dossier médical**

Votre dossier est strictement protégé par le secret médical. Seuls les membres de l'équipe médicale y ont accès. Aucune information ne peut être communiquée par téléphone. Vous pouvez obtenir l'ensemble des informations vous concernant sur demande écrite adressée à la direction de l'établissement. Le délai de réponse

est de huit jours à compter de la date de réception de la demande, et de deux mois si les informations datent de plus de cinq ans. La délivrance de copies et l'envoi de documents sont payants. La consultation sur place est gratuite.

Votre dossier est conservé pendant vingt ans à compter de la date de votre dernier séjour dans l'établissement ou de votre dernière consultation externe.

## **Vos droits sur les données informatisées**

Vos données médicales font l'objet d'un enregistrement sur un support informatique déclaré auprès de la Commission nationale de l'informatique et des libertés (CNIL). Elles sont transmises au médecin de l'hôpital responsable de l'information médicale et protégées par le secret médical.

Vos données de santé peuvent être stockées chez un hébergeur externe à l'établissement disposant d'un agrément délivré par le ministre de la Santé. Ce stockage ne peut avoir lieu qu'avec votre consentement exprès ou celui de votre représentant légal.

Il garantit la conservation, l'archivage et la sécurité de vos données personnelles de santé et assure le respect des exigences de confidentialité, de sécurité et de pérennité de vos données de santé.

Vous pouvez, conformément à la loi du 6 janvier 1978 modifiée en 2004 et relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés, accéder à vos données médicales et en demander la rectification, directement ou par l'intermédiaire du praticien, au médecin responsable de l'information médicale.

Pour des raisons légitimes, vous avez le droit de vous opposer au recueil et au traitement informatique des données vous concernant.

## **Mon Espace Santé**

Mon Espace Santé est le 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 en respectant votre consentement. Vous y retrouvez le contenu de votre dossier médical partagé (DMP) dont l'accès par les professionnels et les établissements de santé est subordonné à votre consentement préalable. Le service comprend aussi une messagerie sécurisée pour échanger en toute confidentialité avec les professionnels de santé. En savoir plus sur [www.monespacesante.fr](http://www.monespacesante.fr).

# Préparer votre sortie

---

## Fin de séjour

Seul le médecin est habilité à donner un avis favorable à votre sortie. Celle-ci se prépare pendant votre séjour avec toute l'équipe.

Les sorties s'effectuent à partir de 11h.

Présentez-vous au service des admissions afin de régler les formalités administratives et obtenir votre bulletin de situation. Pensez à récupérer vos objets de valeur déposés au coffre.

Votre médecin traitant recevra par la suite un compte rendu détaillé de votre hospitalisation, ainsi que toutes les informations et bilans nécessaires pour assurer la continuité de vos soins.

## Sorties exceptionnelles

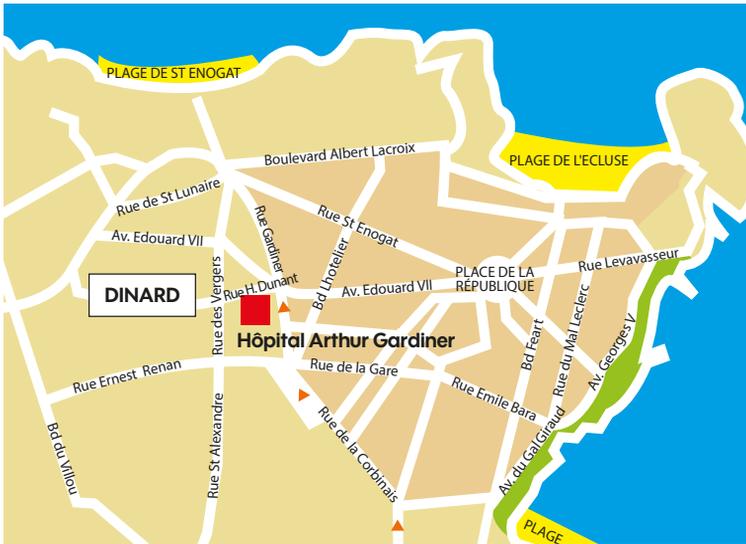
En fonction de votre état de santé, vous pouvez bénéficier à titre exceptionnel, et sur avis médical, de permissions de sortie d'une durée maximale de 48 heures (article R. 112-56 du Code de la santé publique). La demande doit être formulée dans votre service de soins.

## Sortie contre avis médical

Si vous désirez quitter l'hôpital avant la date prévue par le médecin, il vous appartiendra de signer un document qui dégage la responsabilité de l'établissement et qui indique que votre départ s'effectue contre avis médical.

## Sortie disciplinaire

Lorsqu'un patient, dûment averti, cause des désordres persistants, la direction prend, en accord avec le médecin, des mesures appropriées pouvant aller jusqu'à l'exclusion.



**Moyens d'accès :** SNCF : gare la plus proche : Saint-Malo  
Bus : liaisons quotidiennes entre la gare de Saint-Malo et Dindard  
(réseau BreizhGo, ligne 16, arrêt Dindard « Médiathèque » ou « Foyer logement »)

## Hôpital Arthur Gardiner

1, rue Henri Dunant – 35800 Dindard

Téléphone : 02 99 16 88 88

[hospitalgardiner@fondationpartageetvie.org](mailto:hospitalgardiner@fondationpartageetvie.org)



Reconnue d'utilité publique

La Fondation Partage et Vie est reconnue d'utilité publique et poursuit un but d'intérêt général. Elle agit pour l'autonomie des personnes fragilisées par l'âge, la maladie ou le handicap. Avec 127 établissements et plus de 6 500 salariés, elle est un acteur non lucratif majeur des secteurs médico-social et sanitaire, et est habilitée à recevoir dons, legs et donations.



[fondationpartageetvie.org](http://fondationpartageetvie.org)

Janvier 2025. Crédit photo : Thomas Gogmy. Réalisation : tand'M.

Certaines des photographies de ce livret ont été prises avant la crise sanitaire. En période épidémique, les personnels de Partage et Vie sont équipés de protections adaptées et respectent les gestes barrières.