



P'tit Guide du Permanencier



Maison des usagers

Centre Hospitalier de Saint Brieuc

MES OUTILS :

Les numéros utiles.....	3
Démarrage du poste informatique.....	4
Arrêt du poste informatique	5
Fonds documentaire.....	6
Imprimer un document	7
Se rendre sur internet	8
L'imprimante ne fonctionne plus	8
Le poste informatique ne fonctionne pas	9
Je n'ai plus de papier	9
Je constate un problème dans le local	9
Questions courantes de l'utilisateur	10
Je souhaite faire une réclamation / Commission des usagers	10
J'ai perdu mes effets personnels.....	10
Mes voies de recours.....	11
Connaître les horaires de bus.....	11
Personne de confiance	12
Directives anticipées	12
Accéder au dossier médical.....	13
Annexe - Charte de fonctionnement de la Maison des Usagers	15

Les numéros utiles

Centre Hospitalier (standard).....02.96.01.71.23

Direction :

Astrid LEBASTARD – juriste02.96.01.77.81
(interne : 67 781) / astrid.lebastard@armorsante.bzh

Damien OUDOT – Directeur adjoint02.96.01.74.44
(interne : 67 444) / damien.oudot@armorsante.bzh

Secrétariat de la direction générale.....02.96.01.78.22

@ : secretariat.direction.stbrieuc@armorsante.bzh

Représentants des usagers :

@ : representants.usagers.stbrieuc@armorsante.bzh

Gilles LUCAS – Président de la Commission des usagers..... 06.85.06.24.12

Anne-Marie BRIAND07.88.44.13.85

Pierrette COGUENANFF..... 06.87.02.10.45

Béatrice HAMON.....06.88.30.62.42

PC sécurité.....60 730

URGENCE MEDICALE : 15

Démarrage du poste informatique



Chaque utilisateur est responsable du bon usage du système d'information. Il concourt à leur protection faisant preuve de prudence et en respectant les dispositions et recommandations liées à la sécurité générale du système d'informations.

L'utilisateur s'engage à une utilisation strictement en rapport avec la mission de permanencier.

Pour allumer l'ordinateur, appuyer sur le bouton situé le **plus à droite de l'unité**



Unité
centrale



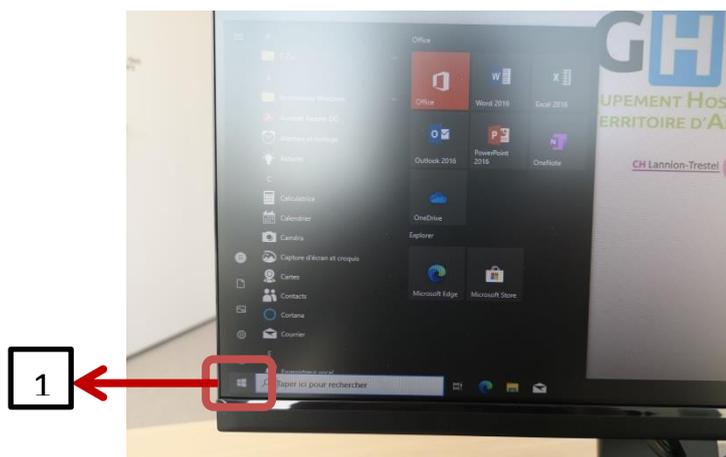
L'ordinateur va s'allumer automatiquement et la page du « bureau » va s'afficher. Vous pouvez utiliser l'ordinateur.

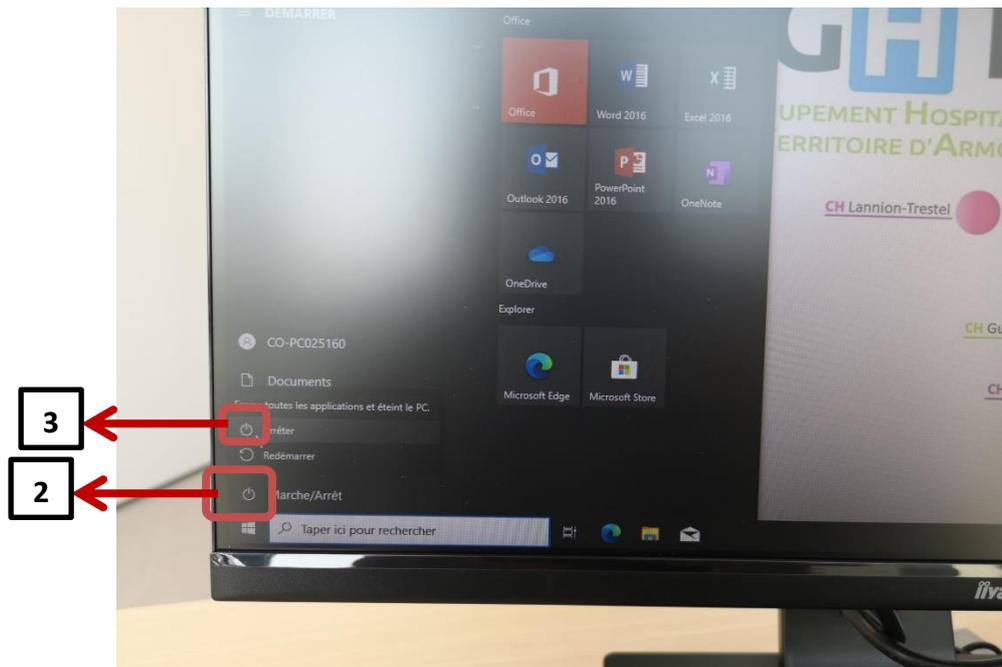


Arrêt du poste informatique

Après chaque fin de permanence, nous vous remercions de penser à éteindre l'ordinateur mis à disposition ainsi que l'imprimante.

Pour l'éteindre, cliquer sur l'icône le plus en bas à gauche de l'écran (1), choisir le bouton « marche /arrêt » (2) et cliquer sur « arrêter » (3). L'ordinateur va s'éteindre.





Fonds documentaire

Sur l'écran d'accueil, vous retrouverez une icône fichier de ce type pour chaque association.



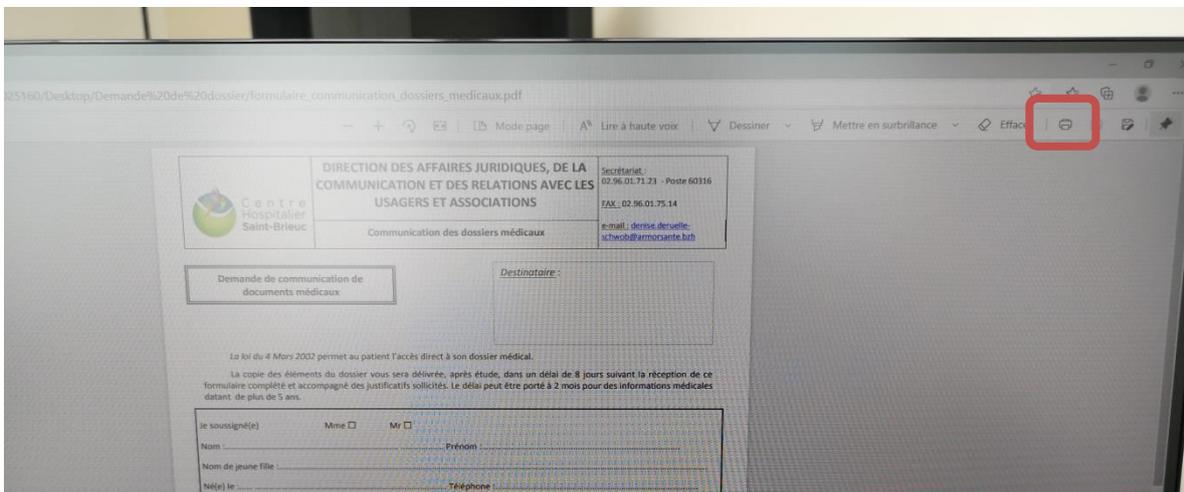
En cliquant dessus (double cliquer gauche), vous accédez à la documentation dématérialisée (numérique) mise à la disposition par l'association (flyers, fiche d'inscription...). Vous pouvez imprimer les documents à la demande

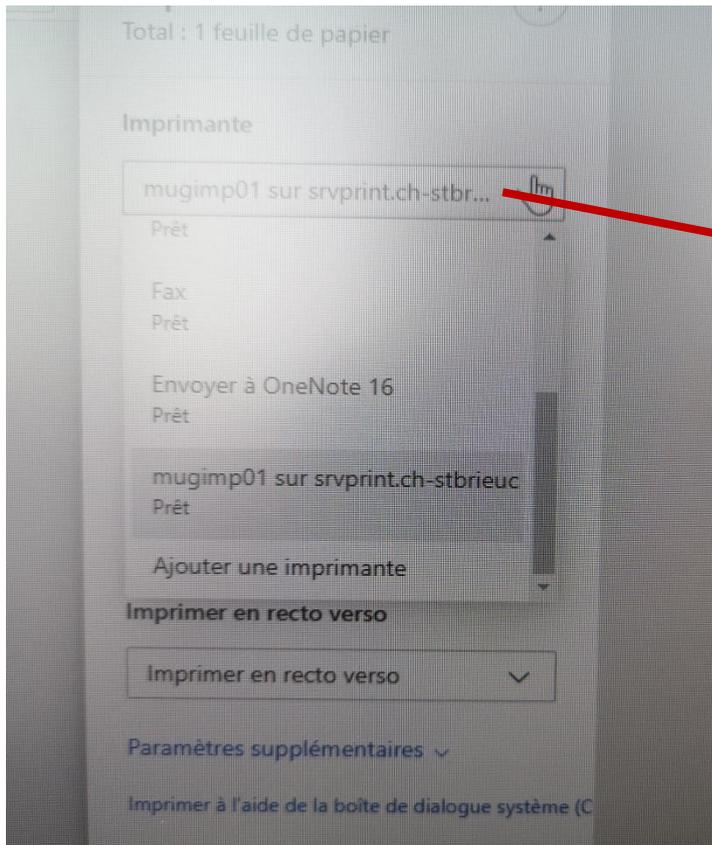
Imprimer un document

Avant tout, s'assurer que l'imprimante est allumée (appuyer sur le bouton POWER)



Pour imprimer un document, cliquer sur l'icône représentant une imprimante (pour un document PDF, généralement, l'icône se situe en haut à droite, comme sur l'image suivante)





Bien s'assurer que l'imprimante sélectionnée est « **MUGIMP01** »

A défaut, cliquer sur le menu déroulant (petite main) et sélectionner cette imprimante

Confirmer l'impression

Se rendre sur internet

Utiliser le navigateur FIREFOX représenté par cette icône sur le « bureau » de l'ordinateur (écran d'accueil principal)



L'imprimante ne fonctionne plus

Appeler le 67 781 (poste interne)

Le poste informatique ne fonctionne pas

Appeler le 67 781 (poste interne)

Je n'ai plus de papier

Une ramette de papier se trouve dans l'armoire. A défaut, contacter le 67 781 (poste interne)

Je constate un problème dans le local

Pour tout problème, à votre arrivée ou au décours de votre permanence, vous pouvez contacter le 67 781 (poste interne)

Questions courantes de l'utilisateur

Je souhaite faire une réclamation / Commission des usagers

En cas de litige, il est souhaitable, dans un premier temps, que le patient s'entretienne avec le Médecin-Chef de Service ou le Cadre Infirmier. Si le litige persiste, il peut être invité à formuler sa plainte auprès de la Direction de l'établissement. Elle instruira le dossier et lui donnera réponse. Il/elle peut être reçu(e) par le médiateur médical ou le médiateur non médical, sur rendez-vous et être informé(e) des voies de recours qui lui sont offertes.

Dans tous les cas, les plaintes reçues sont portées à la connaissance de la Commission des Usagers. Cette commission est chargée de veiller au respect des droits des usagers et de contribuer à l'amélioration de la politique d'accueil et de prise en charge des patients. Elle est composée comme suit :

Titulaires :

M. LUCAS, Président - Représentant des

Usagers au Conseil de Surveillance

Association des diabétiques 22

Mme BENARD - Directrice du Centre

Hospitalier

Mme HAMON - Représentante des

Usagers au Conseil de Surveillance-

Association Trans Hépat BZH Ouest

Mme Le Dr YVENOU - Praticien,

Médiateur Médical

M. OUDOT - Directeur-Adjoint,

Médiateur Non Médical

Suppléants :

M. BARBANCON - Directeur-Adjoint, Vice-Président

Mme BRIAND - Représentante des Usagers au Conseil de

Surveillance - UDAF 22

Mme COGUENANFF - Représentante des Usagers, UNAPEI

Bretagne (Union Régionale des Associations de Parents et

Amis de Personnes Handicapées Mentales)

M. le Dr LEPITRE - Praticien, Médiateur Médical

Mme LEBASTARD - Médiateur Non Médical

J'ai perdu mes effets personnels

Le Centre Hospitalier n'est pas responsable de la disparition éventuelle des sommes d'argent, bijoux et objets de valeur ou personnels qui ne lui ont pas été confiés de manière officielle. Le patient(e) est informé(e), lors de son arrivée dans le service des modalités de dépôt des objets et des valeurs.

S'il n'a pas la possibilité de remettre ces valeurs à un membre de sa famille, nous lui recommandons fortement de faire appel au Cadre de santé du service qui remettra ce dépôt au coffre de l'établissement. Un récépissé lui sera délivré.

Après son hospitalisation, il pourra retirer ces objets ou valeurs, auprès des services compétents. La restitution s'effectue sur présentation d'une pièce d'identité et du récépissé qui aura été remis.

Nous recommandons vivement de ne pas laisser de l'argent ou des objets de valeur dans votre chambre en votre absence.

Toutefois, malgré ces précautions et si le patient constate la perte ou le bris d'un effet personnel, d'un dispositif médical (appareil dentaire, lunettes...) au décours de son séjour et qu'il estime que l'établissement est susceptible d'être tenu responsable de cet incident, il a la possibilité d'adresser une demande indemnitaire Auprès de la direction du Centre Hospitalier. Le courrier doit indiquer : le nom, prénom de la personne lésée, son adresse, les raisons de sa demande.

Mes voies de recours

La juriste du Centre Hospitalier ainsi que les représentants des usagers restent à la disposition d'un patient ou usager souhaitant obtenir des précisions sur ses voies de recours.

Une fiche récapitulative peut être remise au patient ou à l'utilisateur.

- Demande amiable présentée auprès de l'administration du Centre Hospitalier
- Demande indemnitaire devant la Commission de Conciliation et d'Indemnisation – CCI (dossier à compléter et à déposer devant la CCI compétente)
- Recours devant le Tribunal Administratif
 - o Requête en référé expertise
 - o Requête au fond (implique nécessairement l'assistante d'un avocat)

Fiche N°8 France Asso « [Victimes d'accident médical, d'infection nosocomiale ou d'affection iatrogène : quelles démarches ?](#) »

Connaître les horaires de bus

POUR TOUS RENSEIGNEMENTS

POINT TUB - 5 rue du Combat des Trente à Saint-Brieuc

Tél 02.96.01.08.08

Vous pouvez consulter la page internet <https://tub.bzh/> en passant par FIREFOX ; un raccourci est mis à disposition sous la barre de recherche « TUB »



Personne de confiance

La Loi du 4 mars 2002, relative aux droits des malades et à la qualité du système de santé a institué la possibilité, pour toute personne majeure, de désigner une personne de confiance qui peut être un parent, un proche ou un médecin, et qui sera consultée au cas où elle-même serait hors d'état d'exprimer sa volonté et de recevoir l'information nécessaire à cette fin.

A chaque hospitalisation, le Centre Hospitalier doit proposer de désigner une personne de confiance. Cette désignation se fait par écrit. Il ne s'agit pas d'une obligation mais d'un libre choix de la part du patient. Il sera proposé de remplir un formulaire, qui sera inclus dans le dossier.

Quelle est la mission de la personne de confiance ?

Cette personne a pour mission d'accompagner le patient dans ses démarches s'il en a besoin, et peut notamment assister aux entretiens médicaux, si le patient le souhaite.

Qui peut-être personne de confiance ?

A priori toute personne peut être personne de confiance (famille, ami, médecin traitant...). Il appartient au patient de désigner la personne qu'il jugera la plus appropriée à remplir ce rôle.

Si le patient est hors d'état d'exprimer sa volonté, est-ce que la personne de confiance décidera à sa place ?

Non, la personne de confiance n'a qu'un rôle consultatif. Elle ne peut pas décider à la place du patient. Si il ne peut s'exprimer, c'est le médecin qui prendra les décisions qui s'imposent, mais il consultera, dans la mesure du possible, la personne de confiance au préalable. L'avis de la personne de confiance prévaut sur celui du reste de l'entourage.

Le choix de la personne de confiance est-il définitif ?

Non, le patient peut revoir son choix à tout moment.

Pouvez-vous désigner plusieurs personnes de confiance ?

Non, la désignation par écrit d'une deuxième personne, annule la précédente.

Fiche disponible dans le fichier « Centre Hospitalier » sur l'écran principal

Directives anticipées

La loi du 22 avril 2005 reconnaît le droit à toute personne majeure de rédiger des directives anticipées pour le cas où elle serait un jour hors d'état d'exprimer sa volonté.

Ces directives anticipées indiquent les **souhaits de la personne relatifs à sa fin de vie concernant l'éventuelle limitation ou l'arrêt de certains traitements.**

Est-il obligatoire d'écrire des directives anticipées ?

Non, c'est selon le libre choix.

Cependant, en cas de dégradation importante de l'état de santé et dans le cas où le patient ne serait pas en état de donner son avis, le médecin doit s'enquérir de l'existence et de la localisation de directives anticipées. Si elles existent, le médecin doit les consulter avant toute décision de

poursuivre, de limiter ou d'arrêter certaines investigations ou certains traitements.

A noter : il peut arriver qu'en cas d'extrême urgence, cette démarche ne soit pas réalisable.

Comment sont rédigées les directives anticipées ?

Le document est écrit, daté et signé par leur auteur dûment identifié par l'indication de ses : nom, prénom, date et lieu de naissance.

En cas d'incapacité d'écrire, comment faire ?

Lorsque l'auteur de ces directives, bien qu'en état d'exprimer sa volonté, est dans l'impossibilité d'écrire et de signer lui-même le document, il peut demander à deux témoins, dont la personne de confiance lorsqu'elle est désignée, d'attester que le document qu'il n'a pu rédiger lui-même est l'expression de sa volonté libre et éclairée. Ces témoins indiquent leur nom et qualité et leur attestation est jointe aux directives anticipées.

Comment conserver ses directives anticipées ?

Les directives anticipées doivent être aisément accessibles.

Elles sont conservées :

- soit dans le dossier de la personne constitué par un médecin de ville, qu'il s'agisse du médecin traitant ou d'un autre médecin choisi par elle
- soit en cas d'hospitalisation, dans le dossier médical
- soit par leur auteur
- soit confiées à la personne de confiance ou, à défaut, à un membre de la famille ou à un proche

Les directives anticipées sont-elles définitives ?

Non. Elles peuvent être modifiées à tout moment.

Fiche disponible dans le fichier « Centre Hospitalier » sur l'écran principal

Accéder au dossier médical

Le dossier médical est placé sous la responsabilité de l'établissement mais le patient (ou son représentant legal) peut avoir directement connaissance de son contenu par consultation sur place ou en demandant la transmission d'une copie dont le coût de reproduction et d'envoi lui sera facturé.

Dans tous les cas le médecin traitant ou le médecin que le patient aura désigné recevra toutes les informations d'ordre médical sur le séjour et les suites dans les meilleurs délais.

La demande de communication du dossier médical doit être formulée par écrit et transmise au Directeur du Centre Hospitalier. Un formulaire de demande sera adressé permettant de préciser la demande, de justifier de son identité et si nécessaire de sa qualité. Le délai maximum d'accès au dossier est de 8 jours pour les dossiers de moins de 5 ans, et de 2 mois pour les dossiers datant de 5 ans et plus. Un délai minimum de 48h, dit de réflexion, doit être respecté.

Conformément à la réglementation en vigueur, le Centre Hospitalier assure la conservation des dossiers médicaux pendant un délai minimum de 20 ans à compter du dernier séjour dans l'établissement sauf pour les mineurs (jusqu'aux 28 ans du titulaire). En cas de décès du patient, le dossier est conservé pendant une durée de 10 ans à compter de la date du décès.

Formulaire disponible dans le fichier « Centre Hospitalier » sur l'écran principal

Annexe - Charte de fonctionnement de la Maison des Usagers