VOTRE SÉJOUR AU CENTRE HOSPITALIER D'ARCACHON

LIVRET D'ACCUEIL

WWW.CH-ARCACHON.FR

CENTRE HOSPITALIER D'ARCACHON

WWW.CH-ARCACHON.FR

LE CENTRE HOSPITALIER D'ARCACHON VOUS ACCUEILLE

Le Centre Hospitalier d'Arcachon se doit d'apporter toutes les réponses aux demandes d'information exprimées par chaque personne hospitalisée. Les compétences des professionnels et les équipements médicaux de toute dernière génération représentent un potentiel entièrement dédié aux soins et au confort que vous attendez. En complétant le questionnaire de satisfaction joint à ce livret, vous pouvez nous faire part de vos remarques et suggestions. L'analyse de votre satisfaction permet d'améliorer nos prestations dans le cadre de notre démarche qualité et de gestion des risques. M'associant à l'ensemble du personnel du Centre Hospitalier d'Arcachon, à votre écoute pour vous assurer sécurité, confort et bien-être, je vous souhaite un agréable séjour et un prompt rétablissement.

Le Directeur
Julien ROSSIGNOL

SOMMAIRE

PRÉSENTATION p.03

VOTRE ADMISSION

- Votre arrivée p.05
- Votre identité, c'est votre sécurité ! p.05
- Les documents à fournir p.06
- Les frais p.07
- L'activité libérale p.07

VOTRE SÉJOUR

- Le personnel qui vous entoure p.08
- Vous et les médicaments à l'hôpital p.09
- Des prestations au service de votre confort p.11

VOTRE SORTIE

- Participez à son organisation p.16
- La sortie contre avis médical p.16
- Le refus de soins p.17
- Le transport p.17
- Le questionnaire de satisfaction p.17

LES DROITS ET DEVOIRS DU PATIENT

- Vos droits p.18
- Charte de la personne hospitalisée p.24
- Charte de l'enfant hospitalisé p.26
- Charte des droits et libertés de la personne âgée en situation de handicap ou de dépendance p.28
- Charte de la bientraitance au Centre Hospitalier d'Arcachon p.30
- Vos devoirs p.26

DÉMARCHE QUALITÉ

- Le questionnaire de satisfaction p.35
- La certification et les indicateurs qualité p.35
- Le portail national de signalement p.36
- Lutter contre la douleur p.36
- Prévenir les infections associées aux soins p.37
- Les transfusions sanguines p.38
- Les dispositifs médicaux p.38
- Développement durable p.38

PLANS DE L'HÔPITAL p.39

BIENVENUE

AU CENTRE HOSPITALIER D'ARCACHON

PRÉSENTATION

Le Centre Hospitalier d'Arcachon est composé de trois établissements : l'hôpital situé Avenue Jean Hameau à La Teste de Buch, ainsi que l'EHPAD Larrieu et l'EHPA Eyssartier, situés 2 bis Avenue du Général Berdoulat à Arcachon. Depuis 2013, le Centre Hospitalier a intégré le Pôle de Santé d'Arcachon.

Le Pôle de Santé d'Arcachon est un Groupement de Coopération Sanitaire (GCS) constitué avec la Clinique d'Arcachon en vue de construire un bâtiment neuf abritant le Centre Hospitalier et la Clinique. Chaque établissement garde son identité juridique, ses activités et son mode de fonctionnement propres. Il dessert un territoire de santé de 17 communes situées sur le Sud Bassin d'Arcachon, le Val de l'Eyre et le Nord des Landes, soit plus de150 000 habitants (450 000 en haute saison).

Le Centre Hospitalier d'Arcachon fait également partie du Groupement Hospitalier de Territoire (GHT) « Alliance de Gironde », composé des dix établissements publics de santé de Gironde, dont le CHU de Bordeaux.

Le Centre Hospitalier d'Arcachon comprend 214 lits et places, ainsi que 80 lits d'EHPAD et 7 logements d'EHPA. Établissement public de santé, le Centre Hospitalier d'Arcachon compte 922 professionnels dont 131 médecins. Il est organisé en trois pôles d'activité médicale :

Pôle Urgences et Médicotechnique

- Urgences et consultations post-urgences / SMUR / UHCD (Unité d'Hospitalisation de Courte Durée) : 6 lits
- Surveillance continue : 12 lits (dont 4 lits d'Unité Neuro-Vasculaire)
- Dépôt de sang
- Laboratoire d'analyse médicale
- Imagerie médicale (radiologie conventionnelle, scanner, IRM*)
- Équipe de psychiatrie (par convention avec le CH Charles Perrens, à Bordeaux)
- Permanence d'Accès aux soins de santé (PASS) mobile
- Pharmacie à Usage Intérieur
- Médecine du sport
- Unité de victimologie

**L'IRM est gérée par le Groupement de Coopération Sanitaire IRM Bassin d'Arcachon - www.irmba.fr*

BIENVENUE

AU CENTRE HOSPITALIER D'ARCACHON

Pôle Médecine

- Médecine interne : 28 lits (dont 4 Lits Identifiés en Soins Palliatifs)
- Neurologie et Unité Neuro Vasculaire : 19 lits
- Cardiologie et réadaptation cardiaque : 15 lits
- Soins de Suite et de Réadaptation : 20 lits
- Gériatrie court séjour : 30 lits
- Hôpital de jour, avec chimiothérapie* : 10 places
- Équipe Mobile de Soins Palliatifs (EMSP)
- Évaluation Gérontologique Standardisée
- Consultations : mémoire, douleur chronique, nutrition-tabacologie, addictologie, pneumologie, dermatologie et néphrologie.
- Équipe Mobile de Gériatrie extra hospitalière et intra hospitalière

Pôle Chirurgie

- Chirurgie générale, digestive et carcinologique : 8 lits
- Gastro-entérologie : 8 lits
- Chirurgie vasculaire : 6 lits
- Chirurgie orthopédique et traumatologique : 14 lits
- Chirurgie gynécologique et carcinologique / Maternité /Planning familial : 22 lits
- Pédiatrie : 6 lits
- Anesthésiologie
- Bloc opératoire
- Stérilisation
- Unité de chirurgie ambulatoire : 10 places

Sur le site du Pôle de Santé se situent également l'Institut de Formation d'Aides-Soignants (IFAS Simone Veil) et l'AURAD, unité de dialyse médicalisée ainsi qu'un Institut de Formation en Soins Infirmiers (IFSI) rattaché au CHU de Bordeaux.

De plus, le Centre Hospitalier d'Arcachon s'engage dans une mission de prévention «hors les murs», auprès de la population, afin de promouvoir les déterminants fondamentaux de santé : nutrition, activité physique, lutte contre les addictions.

Il participe aux campagnes de santé publique, ainsi qu'au réseau « Hôpital Sans Tabac ».

Il s'agit d'une démarche visant à prévenir les dommages liés au tabagisme, pour le personnel et les usagers de l'établissement.

Nous vous rappelons qu'il est strictement interdit de fumer ou de vapoter dans son enceinte ainsi que dans les zones extérieures signalées par les panneaux d'interdiction.

Reconnu «Lieu de Santé Promoteur de Santé», le Centre Hospitalier d'Arcachon est également agréé comme Maison Sport Santé pour promouvoir l'activité physique auprès de la population de son territoire.

VOTRE ADMISSION

VOTRE ARRIVÉE

Si votre hospitalisation est programmée :

Le jour de la consultation avec le praticien, vous-même ou un membre de votre famille devez effectuer votre pré-admission au service des Admissions, guichet rose, situé dans le hall d'accueil, au rez-de-chaussée, ouvert du lundi au vendredi, de 8h00 à 18h00.

Le jour de votre sortie, vous devez clôturer votre dossier en passant au service des Admissions.

Si votre hospitalisation se fait par le service des Urgences :

Si un membre de votre famille est présent, il effectue les démarches de votre admission à l'accueil des Urgences ouvert 24h/24.

Dans le cas contraire, vous-même ou un membre de votre famille devez faire compléter votre dossier dès le lendemain de votre hospitalisation au service des Admissions.

VOTRE IDENTITÉ, C'EST VOTRE SÉCURITÉ !

Vous devez en être l'acteur essentiel. Afin de sécuriser votre parcours de soins, il vous est demandé de :

- Fournir une pièce d'identité à jour et valide (carte nationale d'identité, passeport ou permis de conduire).
- Signaler sans délai toute erreur ayant pu intervenir dans votre identification.
- Porter un bracelet d'identification : un bracelet vous est remis, à votre admission afin de pouvoir vous identifier à chaque acte de votre prise en charge.
- Décliner, à chaque étape de votre prise en charge, votre nom, votre prénom et votre date de naissance.

VOTRE ADMISSION

LES DOCUMENTS À FOURNIR

Afin de faciliter votre admission, à votre arrivée, vous devez être muni de :

- Votre pièce d'identité.
- Votre carte Vitale à jour et son attestation papier (de préférence une copie).

Si vous êtes concerné par les situations ci-dessous, pensez à apporter également :

- Votre carte d'affiliation à une mutuelle complémentaire.
- Votre carnet de soins pour les bénéficiaires de l'article 115 du Code des pensions militaires d'invalidité et des victimes de guerre.
- Votre attestation de prise en charge si vous êtes affilié à une assurance privée.
- Votre attestation d'Aide Médicale d'État (AME) avec ouverture des droits délivrée par la CPAM.
- Votre attestation d'ouverture des droits de Couverture Maladie Universelle (CMU) avec une période de validité à jour.

La mise à jour de votre carte Vitale est possible au sein du service des Admissions et sur les bornes situées dans le hall d'accueil et au niveau de l'entrée des Urgences.
Votre carnet de santé et votre carte de groupe sanguin sont à communiquer au praticien qui vous prend en charge.

Pour les ressortissants de l'Union européenne

La Carte Européenne d'Assurance Maladie (CEAM) ou l'attestation de prise en charge (imprimé E111)

Pour les non-ressortissants de l'Union européenne ne travaillant pas en France :

La prise en charge délivrée par un organisme du pays ou de l'ambassade dont vous dépendez.

Pour les personnes de nationalité étrangère travaillant en France :

- La carte de séjour ou le passeport.
- Les documents demandés initialement aux patients de nationalité française.

Pour les gens du voyage :

Le carnet de circulation.

En cas d'accident du travail :

La déclaration d'accident de travail établie par votre employeur et les volets de facturation.

Pour un patient mineur ou un majeur sous tutelle :

La pièce d'identité du père, de la mère ou du tuteur légal.
Excepté en cas d'urgence, l'admission d'un patient mineur ou d'un majeur sous tutelle ne peut être prononcée sans l'autorisation des père et mère, du tuteur ou de l'autorité judiciaire. Le dossier d'admission d'un mineur doit comporter l'indication de la personne exerçant l'autorité parentale et le droit de garde.

LES FRAIS

Si vous êtes assuré social :

Vos frais sont pris en charge par la caisse d'assurance maladie à 80 % pour une hospitalisation, et à 70 % pour une consultation. Si les 20 et/ou 30 % restants (ticket modérateur) ne sont pas couverts soit par votre mutuelle, soit par votre CMU, ils restent à votre charge.
En cas d'hospitalisation, le forfait journalier peut être pris en charge en partie ou en totalité par votre mutuelle. Dans le cas contraire, il reste à votre charge ; son tarif ainsi que celui des chambres particulières sont affichés au service des Admissions.

Attention !

Vos frais peuvent être pris en charge à 100 % par la caisse d'assurance maladie dans les cas suivants :

- Affection de Longue Durée
- Accouchement
- Pensionnés ou invalides de guerre
- Hospitalisation de plus de 31 jours
- Victimes d'un accident du travail
- Acte opératoire exonérant

Si vous n'êtes pas assuré social :

La totalité des frais est à votre charge, que ce soit pour des consultations, examens ou une hospitalisation.
Votre admission et votre sortie d'hospitalisation sont prononcées par le directeur de l'établissement sur la base de critères strictement médicaux.
En cas de refus d'une sortie médicalement prescrite, les frais de séjour pourront vous être facturés, sur décision du directeur qui vous sera préalablement notifiée.

L'ACTIVITÉ LIBÉRALE

Certains praticiens hospitaliers sont autorisés, dans des conditions strictement réglementées, à exercer à titre libéral au sein de l'hôpital, en dehors de leur activité hospitalière. Dans ce cadre précis, le médecin vous prévient avant votre rendez-vous du montant de ses honoraires. Ceux-ci sont affichés en salle d'attente. En cas d'hospitalisation, une information écrite doit vous être délivrée par le praticien. Lors de la consultation initiale, votre praticien doit vous proposer un devis sur les honoraires qu'il vous faudra signer pour accord.

VOTRE SÉJOUR

LE PERSONNEL QUI VOUS ENTOURE

Durant votre séjour, votre santé et votre confort sont confiés à une équipe de personnes compétentes.
Cette équipe comprend :

Les membres du personnel médical :

- Le médecin responsable du service
- Les praticiens hospitaliers
- Les pharmaciens
- Les internes
- Les sages-femmes

L'équipe paramédicale :

- Le cadre de santé
- Les infirmiers
- Les aides-soignants
- Les auxiliaires de puériculture
- Les agents des services hospitaliers
- Les autres professionnels participant à votre prise en charge.

Le service social :

Des assistantes sociales sont à votre disposition et à celle de votre entourage afin de vous aider à trouver des solutions à vos problèmes administratifs, sociaux, familiaux ou professionnels, et à vous accompagner dans l'organisation de votre sortie. Ainsi, sur votre demande, elles peuvent se rendre dans votre chambre ou vous recevoir à leur bureau tous les jours, du lundi au vendredi, de 9h00 à 17h00 (sauf jours fériés).

La Permanence d'Accès aux Soins de Santé

La PASS a pour mission de faciliter l'accès au système de santé des personnes en situation de précarité et de les accompagner dans les démarches nécessaires à la reconnaissance de leurs droits.
Cette prise en charge médicale et sociale adaptée aux besoins du patient s'effectue prioritairement aux urgences et aux consultations externes. Elle est organisée par l'assistante sociale référente, en lien avec une équipe pluridisciplinaire (médecin, infirmier, psychiatre, psychologue...).
La PASS est également mobile sur le territoire, en lien avec les professionnels de santé, sociaux, médico-sociaux et associatifs.
N'hésitez pas à la solliciter à l'accueil ou auprès des professionnels du service.
Secrétariat PASS : 05 57 52 90 55

Chaque membre du personnel est identifié par un code couleur sur son badge :

- Rouge : médecin, pharmacien, biologiste.
- Bleu : infirmier.
- Vert : aide-soignant, brancardier.
- Gris : agent des services hospitaliers.
- Jaune : personnel de laboratoire, imagerie, pharmacie.
- Rose : sage-femme, puéricultrice.
- Blanc : personnel administratif et technique.
- Orange : kinésithérapeute, ergothérapeute, orthophoniste, diététicien, psychologue, assistant social.

Respectez l'organisation des soins :

Les appels téléphoniques auprès des professionnels sont interdits le matin afin de ne pas interrompre leur mission de soins. Des ruptures de tâches peuvent générer des erreurs préjudiciables aux patients.

VOUS ET LES MÉDICAMENTS À L'HÔPITAL

Les médicaments que l'on vous prescrit sont nécessaires pour améliorer votre santé. En collaborant avec les professionnels de santé, vous pouvez apprendre à les utiliser de façon sûre.

Lors de l'admission :

- Apportez vos ordonnances en cours. Ceci, afin de permettre au médecin de poursuivre ou d'adapter le traitement. Il faut aussi signaler si vous prenez des médicaments disponibles sans ordonnance.
- Apportez votre traitement habituel avec l'accord du médecin hospitalier. Certains médicaments peuvent ne pas être disponibles à l'hôpital. Il peut être utile de les apporter afin d'éviter toute interruption de traitement dans les premiers jours de l'hospitalisation. Parlez-en avec le médecin hospitalier qui vous prend en charge.
- Signalez les médicaments que vous apportez. Le médecin hospitalier, l'infirmière ou la sage-femme prendra les mesures nécessaires.
- Informez les médecins et soignants de vos allergies à des aliments ou des médicaments.

VOTRE SÉJOUR

Pendant l'hospitalisation :

- Ne prenez aucun autre médicament que ceux prescrits par le médecin de l'hôpital et remis par les infirmières. En effet, des interactions entre les différents médicaments pourraient créer de graves complications.
- Identifiez-vous avant toute administration de médicament. Si le soignant ne vous a pas ou mal identifié, prononcez de façon claire votre nom et votre prénom.
- Posez des questions sur les médicaments qui vous sont donnés. Leur finalité, leur nom, les doses à prendre, la fréquence, la durée, les modalités (heure à avaler, à laisser fondre sous la langue...), les effets secondaires possibles...
- Signalez immédiatement tout effet indésirable. Si vous ressentez des démangeaisons, des difficultés à respirer, des rougeurs, etc., après avoir pris un médicament (comprimé ou piqûre), appelez immédiatement l'infirmière ou la sage-femme.

À la sortie :

- Faites-vous expliquer l'ordonnance de sortie. Le traitement peut être différent de celui pris auparavant. Si vous ne comprenez pas bien les changements, demandez au médecin ou au pharmacien de vous aider.
- Laissez à l'hôpital vos médicaments personnels non prescrits à la sortie. Le personnel soignant sollicite votre accord pour éliminer les médicaments personnels que vous auriez éventuellement apportés, s'ils ne sont pas prescrits dans l'ordonnance de sortie. En effet, il est important de respecter le nouveau traitement. À domicile, il ne faut pas prendre d'autres médicaments sans avis médical, notamment ceux pris avant l'hospitalisation et qui ont été arrêtés.

Un agent d'aide hôtelière est à votre disposition du lundi au vendredi, de 9h à 12h et de 13h à 17h, au 05 57 52 91 06.

DES PRESTATIONS AU SERVICE DE VOTRE CONFORT

Le linge et le nécessaire de toilette

Tout le linge dont vous allez avoir besoin pendant votre séjour n'est pas fourni par le Centre Hospitalier. Vous voudrez bien vous munir de vos objets et effets personnels (serviettes, gants de toilette, chaussons, brosse à dents, rasoir, etc.), exception faite du service de surveillance continue où le nécessaire à fournir est précisé à l'entrée du service. La fourniture de ces éléments par le Centre Hospitalier pourra vous être facturée.

Votre linge personnel n'est aucunement entretenu par le Centre Hospitalier. Merci de prévoir une tenue pour votre sortie, avec des chaussures adaptées.

L'argent et les valeurs

Nous vous conseillons de ne pas apporter d'argent ou d'objet de valeur et de confier à votre accompagnant tout objet non indispensable à votre séjour.

Le cas échéant, il est toutefois possible de déposer vos valeurs dans le coffre-fort de l'établissement contre un reçu, sur la base d'un inventaire signé de votre part (sinon, à votre arrivée, vous devez signer une attestation de refus de dépôt). Vos lunettes, appareils auditifs et dentier, doivent être mentionnés sur la fiche d'inventaire, même si vous les conservez. Certaines valeurs sont transmises chaque vendredi à la trésorerie principale d'Arcachon. Les modalités de retrait sont indiquées sur le reçu (vous munir d'une pièce d'identité, ou donner une procuration à un membre de votre famille). Attention, aucune restitution n'est possible le week-end et les jours fériés ! Des armoires à code sont à votre disposition dans la chambre, sous votre responsabilité.

Selon la loi du 6 juillet 1992, la responsabilité de l'établissement n'est susceptible d'être engagée en cas de vol, disparition ou détérioration qu'à l'égard des objets qui lui auraient été confiés.

Les chambres

L'établissement met à votre disposition des chambres individuelles et des chambres doubles.

Si vous désirez une chambre individuelle, vous devez en exprimer le souhait lors

de votre admission au service des Admissions, à l'accueil des urgences ou directement auprès du cadre du service dans lequel vous êtes hospitalisé. Les chambres individuelles sont mises à disposition dans la limite des possibilités du service, le jour de l'admission. Les conditions d'attribution et les tarifs vous seront alors précisés. La plupart des mutuelles prennent en charge les frais de chambre individuelle. Le service sollicite votre mutuelle pour en demander la prise en charge.
Si aucune chambre particulière n'est disponible le jour de votre arrivée, nous nous efforçons, durant votre séjour, de répondre à votre souhait dans la mesure de nos possibilités.

Les repas

Les menus qui vous sont proposés sont adaptés à votre état de santé et confectionnés sur place. Les diététiciennes veillent à leur équilibre et adaptent les régimes conformément aux prescriptions médicales. Lors de votre hospitalisation, vous pouvez faire part de vos aversions et/ou intolérances auprès du personnel du service.
Les horaires indicatifs des repas sont les suivants :

- À partir de 7h15 pour le petit-déjeuner
- À partir de 12h15 pour le déjeuner
- À partir de 18h30 pour le dîner

Dans l'après-midi, un goûter vous est proposé.

Le téléphone

Le téléphone installé dans votre chambre vous permet de recevoir gratuitement des communications. Vos correspondants composent le numéro du standard, 05 57 52 90 00, et précisent, au serveur vocal, votre nom et prénom. Il est recommandé de ne pas être appelé après 21h30. Si vous souhaitez émettre des appels, une ligne directe peut vous être ouverte moyennant un règlement à acquitter auprès de la boutique, située dans le hall d'accueil.

Horaires de la boutique :
Du lundi au vendredi 8h - 18h00
Samedi, dimanche et jours fériés 10h45-13h et 14h-18h

La télévision

Chaque chambre est équipée d'un téléviseur. La télévision doit être payée d'avance auprès de la boutique située dans le hall d'accueil. Veillez à modérer le volume sonore pour ne pas importuner votre entourage.

Les accompagnants

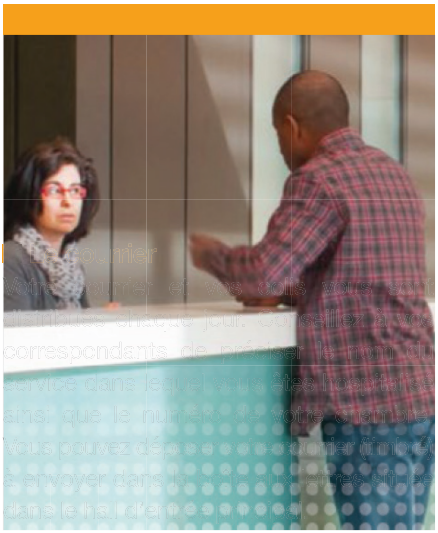
Le repas du midi peut être pris au restaurant du personnel entre 12h00 et 14h00. Les tickets sont à acheter à la borne située dans le hall d'accueil.

Si vous voulez qu'un parent ou un ami reste auprès de vous, vous pouvez demander (la veille) qu'il bénéficie d'un repas du soir dans votre chambre. Dans la mesure du possible, et sous réserve de l'accord du médecin, celui-ci peut également dormir sur place. Des Lits identifiés de soins palliatifs sont rattachés au service de médecine interne. Les accompagnants bénéficient d'un salon des aidants. Renseignez-vous auprès du cadre de santé ou des infirmières du service.

Les visites

Pour ne pas gêner les soins dispensés aux patients, nous vous demandons de ne pas recevoir de visite le matin. Sauf cas particuliers (surveillance continue), les visites sont autorisées tous les jours de 14h00 à 21h00. Par décision médicale, ces visites peuvent être limitées ou interdites. Pour respecter le repos du malade, il est recommandé de ne pas séjourner trop nombreux ni trop longtemps dans les chambres et d'éviter la présence d'enfants en bas âge, plus sensibles aux risques infectieux.

Concernant les conditions (notamment horaires) dans lesquelles vos proches peuvent être reçus par les médecins, renseignez-vous auprès du cadre de santé du service. Nous vous remercions de revêtir une tenue décente lors de vos déplacements en dehors de votre chambre, notamment dans le hall d'accueil principal.



VOTRE SÉJOUR

La boutique et les distributeurs automatiques

Une boutique et des distributeurs de boissons, de sandwichs et de confiseries sont à votre disposition dans le hall d'accueil.

La bibliothèque

De nombreux livres et revues sont à votre disposition. Des personnes bénévoles viennent vous les proposer toutes les semaines à titre gratuit. N'omettez pas, lors de votre départ, de restituer au personnel les ouvrages empruntés.

Les fauteuils roulants

Des fauteuils roulants à consigne sont à disposition du public dans le hall d'accueil.

Le culte et la laïcité

Les ministres des différents cultes peuvent vous rendre visite. Il vous suffit de le demander au cadre de santé ou de les contacter directement (liste jointe au présent livret). L'établissement met à votre disposition un espace cultuel ouvert 24h/24 et 7j/7 au niveau 1, à gauche en entrant dans le hall d'accueil (cube en bois suspendu). Les aumôneries sont organisées dans le respect des principes de la laïcité : neutralité de l'État, liberté d'opinion religieuse, non-discrimination en fonction des croyances.

Les interprètes

Si vous souhaitez bénéficier du concours d'un interprète ou si vous avez des difficultés de compréhension liées à une déficience auditive, n'hésitez pas à contacter le cadre de santé du service qui vous donnera les renseignements nécessaires.

La Maison des usagers

Située au niveau 1, à gauche en entrant dans le hall d'accueil, à côté de l'espace cultuel, la Maison des usagers est un lieu dédié aux associations de patients, aux représentants des usagers, et aux intervenants bénévoles (bibliothécaires, Visiteurs des Malades en Établissement Hospitalier (VMEH)…). Ils assurent des permanences physiques et téléphoniques, selon un planning affiché dans le hall d'accueil et joint à ce livret d'accueil. Ils se déplacent aussi dans les services au plus près des patients et de leur entourage. Ces bénévoles constituent un réel soutien pour vous ou vos proches. N'hésitez pas à les solliciter auprès de l'équipe soignante, ou contactez-les au 05 57 52 93 65, durant leurs plages de permanence !

Le parking

Ayez l'obligeance de garer votre véhicule sur les parkings dédiés aux visiteurs

pour ne pas encombrer les entrées de services et les stationnements réservés (ambulances). Pour les personnes à mobilité réduite, il est possible d'être accompagné en voiture jusque devant la porte d'entrée principale. Ces parkings n'étant pas gardés, il est recommandé de ne laisser aucun objet dans votre véhicule. L'établissement décline toute responsabilité en cas de vol ou de dégradation.

Voter par correspondance

Lors d'un scrutin électoral politique organisé pendant votre hospitalisation, vous pouvez voter par procuration. Adressez-vous au cadre de santé du service pour tout renseignement relatif à l'organisation de ce vote.

Pourboire

Si vous tenez à remercier le personnel qui vous a accueilli et soigné, sachez que les pourboires sont strictement interdits. Nous vous invitons à renseigner le questionnaire de satisfaction, joint à ce livret d'accueil, ou via les tablettes dédiées dans le hall d'accueil, la salle d'attente des urgences ou via le site internet de l'établissement.

Fonds de dotation

Souple et innovant, le Fonds de Dotation du Centre Hospitalier d'Arcachon reçoit et gère des dons de particuliers ou d'entreprises, pour soutenir les projets d'intérêt général au bénéfice exclusif de l'hôpital. Ces projets relèvent des domaines de la santé, de l'innovation, de l'art et de la culture et concourent à l'amélioration de la prise en charge du patient et la qualité de vie au travail des professionnels.

Le Fonds communique en toute transparence sur les financements reçus, les projets sélectionnés (issus des propositions faites par les professionnels de santé) et leur mise en oeuvre grâce à la collecte de dons. Un conseil d'administration, composé de responsables hospitaliers, de grands donateurs et de personnalités qualifiées, garantit un usage optimal des dons.

Toutes les formes de dons (financier, compétence, nature) sont valorisables sous la forme de reçus fiscaux et vous permettent de les défiscaliser à 60% pour les entreprises et à 66% pour les particuliers. Les dons sont exonérés des droits de mutation.

Si vous souhaitez apporter votre contribution et nous aider dans l'accomplissement de notre mission de soins, vous trouverez un bulletin de don dans la pochette du livret d'accueil. Vous pouvez aussi vous adresser au secrétariat de direction : secretariat.direction@ch-arcachon.fr.

VOTRE SORTIE

PARTICIPEZ À SON ORGANISATION

Aidez-nous à organiser votre sortie, afin d'assurer une coordination optimale de vos soins avec les professionnels de santé, sociaux et médico-sociaux externes.
Communiquez-nous les coordonnées de votre médecin traitant, de votre pharmacie habituelle, et de vos éventuels intervenants à domicile : infirmiers libéraux, auxiliaires de vie, aides à domicile, etc.
Anticipez les conditions de votre sortie, afin de la rendre possible avant le repas de midi : parlez-en à vos proches ou précisez-nous la société de transport que vous souhaitez, le cas échéant. Un salon de sortie peut vous permettre de patienter dans de bonnes conditions, en attendant votre départ effectif du Centre Hospitalier.
Votre collaboration active participe à la réduction des délais d'attente aux urgences, pour les autres patients !

Sur le plan médical

Votre sortie est décidée par l'équipe médicale hospitalière qui vous remet les documents en lien avec votre hospitalisation : lettre de liaison de sortie, ordonnances, conseils hygiéno-diététiques, prises éventuelles de rendez-vous, courrier de liaison pour la structure d'aval, arrêt de travail, accident du travail, certificat initial, le cas échéant...
Demandez au personnel les documents que vous lui avez confiés : carte de groupe sanguin, résultats de laboratoire, radiographie, échographie, scanner, électrocardiogramme, etc.
La lettre de liaison de sortie est également adressée dans les huit jours à votre médecin traitant.

Sur le plan administratif

Avant de quitter votre chambre, vérifiez que vous n'avez rien oublié.
Avant de quitter l'établissement, vous (ou votre famille) devez vous présenter au service des Admissions pour les dernières formalités administratives (bulletin d'hospitalisation pour l'employeur, dossier administratif à régulariser, frais d'hospitalisation à régler, le cas échéant...), et retirer vos objets déposés au coffre, éventuellement.
N'oubliez pas de vous rendre à la boutique pour récupérer votre pièce d'identité, ou régler vos notes de téléphone ou de télévision, le cas échéant.

LA SORTIE CONTRE AVIS MÉDICAL

Si le médecin estime que votre sortie est prématurée et présente un danger pour votre santé, vous n'êtes autorisé à quitter l'établissement qu'après avoir attesté que vous avez eu connaissance des risques liés à votre sortie. Si vous refusez de signer cette attestation, le document est signé par un professionnel témoin.

LE REFUS DE SOINS

Selon l'article R.1112-43 du Code de la santé publique, « lorsque les malades n'acceptent pas le traitement, l'intervention ou les soins qui leur sont proposés, leur sortie, sauf urgence médicalement constatée nécessitant d'autres soins, est prononcée par le directeur après signature par l'hospitalisé d'un document constatant son refus d'accepter les soins proposés ». Si le malade refuse de signer ce document, il est signé par un témoin.

LE TRANSPORT

Sachez que votre transport à (ou depuis) votre domicile peut être pris en charge par l'assurance maladie s'il est prescrit par un praticien hospitalier. Il peut être réalisé en véhicule personnel, taxi, transport en commun, ou, si votre état le nécessite, en Véhicule Sanitaire Léger (VSL) ou en ambulance. Demandez au service des Admissions le document intitulé « Frais de transport ». Informez-vous auprès de votre caisse de Sécurité sociale et de votre mutuelle sur vos droits à remboursement et demandez une prise en charge. Le personnel du service de soins se charge de contacter l'entreprise de transport sanitaire agréée de votre choix.

LE DÉCÈS

En cas de décès, la famille effectue les démarches administratives auprès du responsable du service mortuaire de l'établissement, ouvert du lundi au samedi matin.

LES DROITS ET DEVOIRS DU PATIENT

VOS DROITS

La non-divulgation de votre présence à l'hôpital

Vous avez la possibilité de demander que votre hospitalisation revête un caractère privé. Cette demande de non-divulgation de votre présence à l'hôpital doit se faire au moment de votre entrée auprès du service des Admissions et être confirmée auprès du service d'hospitalisation, dès votre arrivée. La non-divulgation de la présence d'un patient entraîne l'absence de communication sur sa présence dans l'établissement ou sur son état de santé. Ceci implique aussi de ne pas indiquer les coordonnées relatives à sa localisation dans une chambre de l'hôpital (sauf exception : pour les mineurs soumis à l'autorité parentale et les majeurs sous tutelle et sous réserve des dispositions de l'article L.1111-5 du Code de la santé publique).

La confidentialité

Toutes les informations vous concernant sont conservées avec la plus grande confidentialité.

Le dossier médical

Cf. articles L.1111-7 et R. 1111-2 à R.1111-9 du Code de la santé publique. Les informations relatives à votre état de santé et aux soins qui vous sont délivrés sont rassemblées dans un dossier personnalisé, en partie informatisé, couvert par le secret professionnel et par des droits d'accès définis. Votre dossier médical peut être externalisé auprès d'une société d'hébergement agréée pour être conservé pendant vingt ans à compter de la date de votre dernier séjour ou de votre dernière consultation externe. Sauf avis contraire de votre part, les professionnels de l'établissement peuvent informer les correspondants externes participant à votre prise en charge, des éléments nécessaires à la continuité des soins.

La consultation de votre dossier est possible à tout moment au cours de votre hospitalisation, sur demande auprès d'un praticien du service. Pour une meilleure compréhension, vous pouvez vous faire assister par un médecin de votre choix. En dehors d'une période d'hospitalisation, vous devez adresser un courrier au directeur de l'établissement, accompagné de la photocopie de votre pièce d'identité, pour recevoir une copie de votre dossier, qui vous est facturée au coût de reproduction et d'envoi.

Les informations ainsi sollicitées sont mises à votre disposition dans un délai compris entre quarante-huit heures et huit jours après votre demande. Si les informations datent de plus de cinq ans, ce délai est porté à deux mois.

Si vous souhaitez en savoir plus sur les règles d'accessibilité à votre dossier médical, une fiche d'information est à votre disposition au secrétariat de direction.

Vous avez aussi accès à vos données médicales, en créant votre profil sur Mon espace santé.fr, qui remplace le Dossier Médical Partagé (DMP) (cf livret de sortie).

Le consentement éclairé aux soins

Tout acte médical et tout traitement doit faire l'objet d'un consentement libre et éclairé de la part du patient. À cette fin,

tout professionnel de santé doit vous informer des conséquences de ses choix et des risques éventuels des soins proposés. Pour tout acte invasif, un formulaire de consentement est mis à votre signature.

La personne de confiance

Cf. article L. 1111-6 du Code de la santé publique. Lors de votre séjour, il vous est demandé de désigner une personne de confiance pour vous accompagner dans vos démarches, assister aux entretiens médicaux et connaître vos décisions.
La désignation d'une personne de confiance :

- Vous est obligatoirement demandée
- Se fait par écrit sur un formulaire spécifique conservé dans votre dossier.
- N'est valable que pour la durée de votre hospitalisation.
- Peut être révoquée à tout moment.

Le document de désignation doit obligatoirement être signé par la personne de confiance. Si à un moment de votre hospitalisation, vous ne pouvez pas vous exprimer, le médecin consulte cette personne pour savoir quelles décisions vous auriez pu prendre et en tenir compte dans les choix thérapeutiques.
Le secret médical peut être levé pour cette personne. Elle n'a cependant pas accès à votre dossier.

La personne à prévenir

La personne à prévenir est la personne que vous souhaitez prévenir en cas de nécessité d'ordre administratif ou logistique. La personne à prévenir et la personne de confiance peuvent être une seule et même personne.

Les directives anticipées

Cf. article L.1111-11 du Code de la santé publique.
Toute personne majeure peut, si elle le souhaite, rédiger des directives anticipées selon les modèles disponibles dans le service de soins pour le cas où, en fin de vie, elle serait hors d'état d'exprimer sa volonté. Ces directives indiquent ses souhaits concernant les conditions de limitation ou d'arrêt de traitement. Elles sont consultées préalablement à la décision médicale et leur contenu prévaut sur tout autre avis non médical. Elles sont révocables à tout moment. N'hésitez pas à en informer le médecin qui vous prend en charge ainsi que votre personne de confiance.

LES DROITS ET DEVOIRS
DU PATIENT

La protection du mineur et du majeur sous tutelle (ou protection juridique)

Les droits des mineurs ou des majeurs sous protection juridique sont exercés par le titulaire de l'autorité parentale ou par le représentant légal. Les mineurs et majeurs sous tutelle ont le droit de recevoir une information sur leur état de santé et de participer à la prise de décision les concernant, de manière adaptée à leur degré de maturité ou à leurs facultés de discernement.

Vos plaintes, réclamations, éloges, observations ou propositions

Cf. articles R.1112-91 à R.1112-94 du Code de santé publique.

Si vous n'êtes pas satisfait de votre prise en charge, nous vous invitons à vous adresser directement au cadre de santé du service concerné. Si cette première démarche ne vous apporte pas satisfaction, vous pouvez demander à rencontrer la personne responsable du service qualité ou écrire au directeur. Cette personne veille à ce que votre plainte ou réclamation soit instruite conformément aux articles R.1112-91 à R.1112-94 du Code de la santé publique, reproduits sur la fiche d'information relative à la Commission des Usagers (CDU), jointe au présent livret d'accueil. Cette personne peut vous mettre en relation avec un médiateur médecin ou non médecin, membre de la CDU. Le ou les médiateurs peuvent vous recevoir pour examiner les difficultés que vous rencontrez.

La CDU a pour mission de veiller à ce que vos droits soient respectés et de vous aider dans vos démarches. Elle examine votre plainte ou votre réclamation. Elle recommande à l'établissement l'adoption de mesures afin d'améliorer l'accueil et la prise en charge des personnes hospitalisées et de leurs proches.

Pour établir ces recommandations, la CDU s'appuie, en particulier, sur toutes vos plaintes, réclamations, éloges, remarques

ou propositions : c'est pourquoi, il est très important, que vous soyez satisfait ou non, de nous en faire part. La liste nominative de la CDU figure dans une fiche jointe au présent livret.

Le traitement informatique des données personnelles

Le Centre Hospitalier d'Arcachon dispose d'un système informatique destiné à faciliter la gestion des dossiers des patients et à réaliser, le cas échéant, des travaux statistiques à usage du service.
Les informations recueillies lors de votre consultation ou de votre hospitalisation, font l'objet, sauf opposition justifiée de votre part, d'un enregistrement informatique.
Ces informations sont réservées aux équipes médicales et paramédicales qui vous suivent, ainsi que pour les données administratives, au service de facturation.

Conformément aux dispositions de la loi Informatique et Libertés*, vous pouvez obtenir communication des données vous concernant en vous adressant au responsable de cet établissement ou auprès du DPO (Délégué à la protection des données) de l'établissement.
Tout médecin désigné par vous peut également prendre connaissance de l'ensemble de votre dossier médical.

**Loi n°78-17 du 6 janvier 1978 modifiée en 2004 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés*

LES DROITS ET DEVOIRS
DU PATIENT

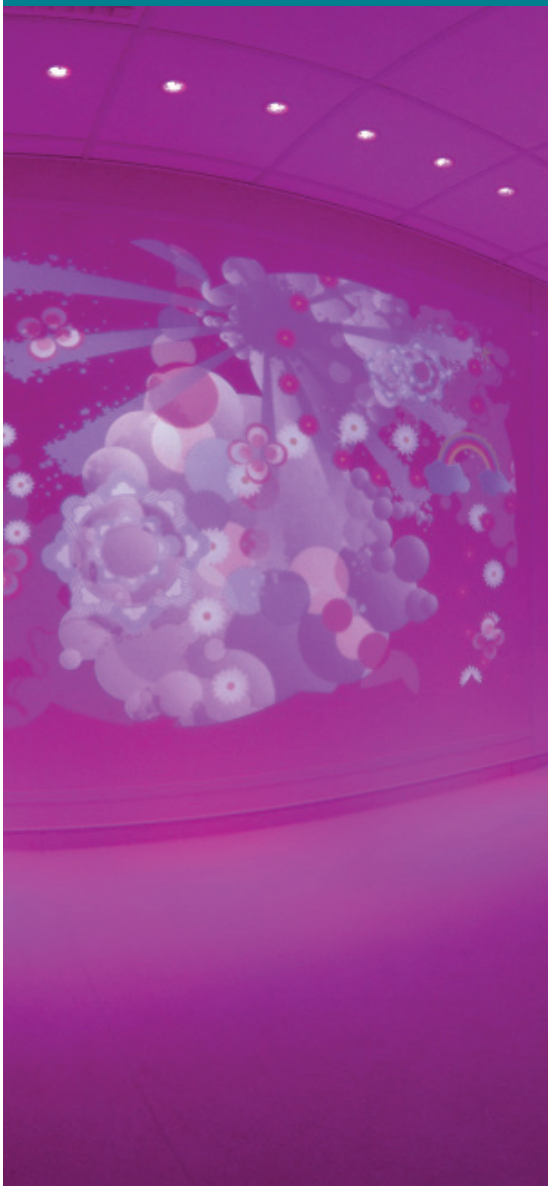
Le prélèvement d'organes et de tissus

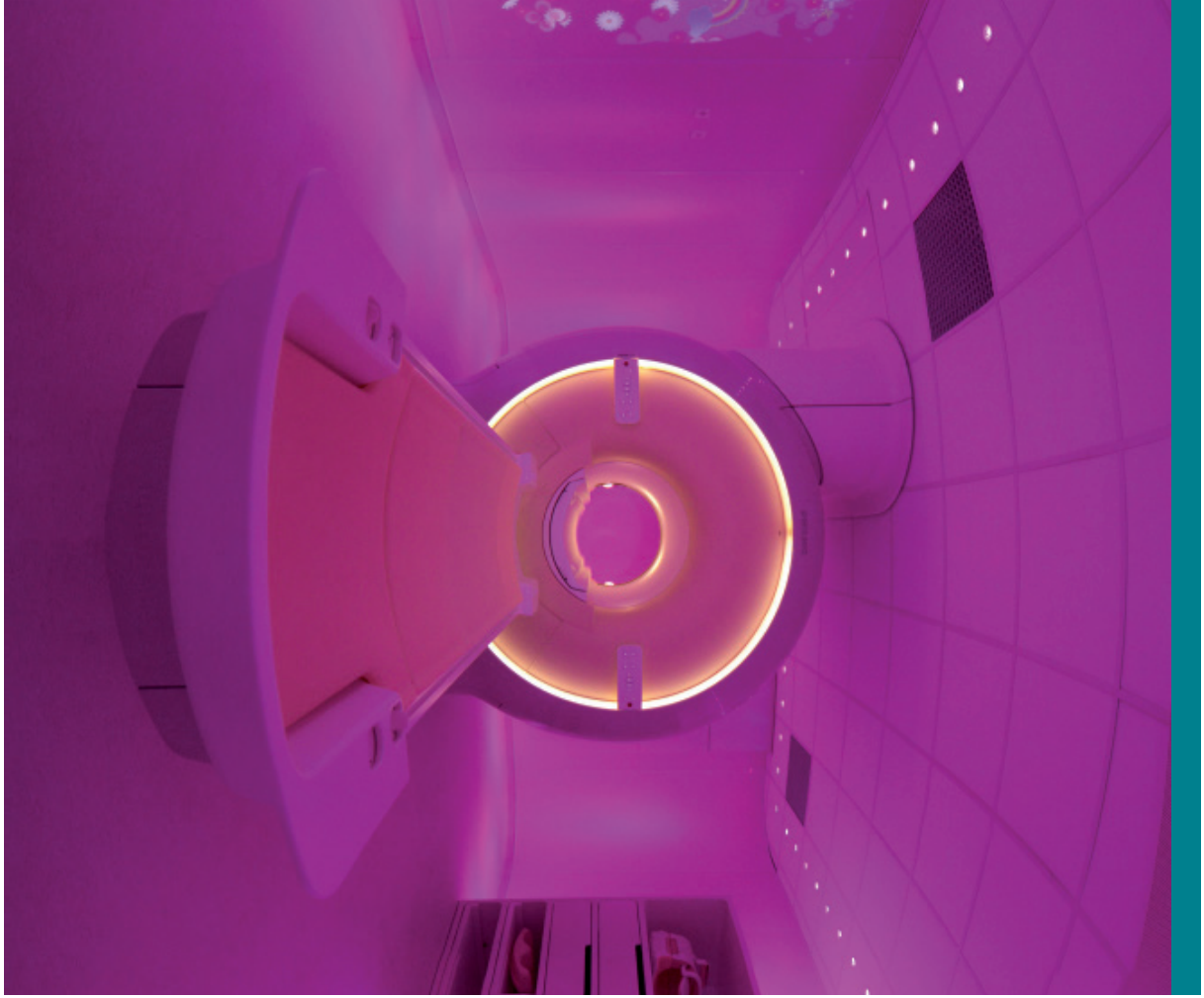
L'activité de prélèvement en vue de greffe est une activité médicale à part entière encadrée par les lois de bioéthique de 1994, revues en 2011. Les principes fondamentaux de ces lois sont la gratuité du don, l'anonymat du receveur et du donneur et le consentement. Même avec un accord des proches, tous les patients en état de mort encéphalique ne peuvent pas être prélevés. Les règles de sécurité sanitaires définies par décrets sont extrêmement rigoureuses.

Au regard de la loi, toute personne n'ayant pas manifesté son opposition de son vivant est considérée consentante au don d'éléments de son corps après sa mort en vue de greffe, d'où l'interrogation de la famille en vue de rechercher la position du défunt. Il est extrêmement important d'évoquer en famille cette possibilité de don d'organes si un « accident » survenait.

En Nouvelle-Aquitaine, seuls quelques centres sont autorisés à réaliser les prélèvements d'organes et de tissus. De ce fait, il peut arriver qu'après accord des proches, le défunt soit transporté dans le centre autorisé le plus proche, puis rapatrié dans sa ville d'origine aux frais de l'établissement préleveur.

Pour tout renseignement complémentaire, le service de la coordination hospitalière des prélèvements d'organes et de tissus du CHU de Bordeaux se tient à votre disposition, du lundi au vendredi, de 8h00 à 16h00 au 05 56 79 61 60.





LES DROITS ET DEVOIRS DU PATIENT

CHARTE DE LA PERSONNE HOSPITALISÉE

Annexe à la 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.

Principes généraux

1 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.

2 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.

3 **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.

4 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.

5 **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.

6 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.

7 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.

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

9 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.

10 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.

11 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.

LES DROITS ET DEVOIRS DU PATIENT

CHARTE DE L'ENFANT HOSPITALISÉ*

« Le droit aux meilleurs soins possibles est un droit fondamental, particulièrement pour les enfants » - UNESCO.

Cette charte résume et réaffirme les droits des enfants hospitalisés.

**Charte rédigée à LEIDEN (Pays-Bas) en 1988 lors de la première conférence européenne des associations « Enfants à l'Hôpital ».*

1 L'admission à l'hôpital

L'admission à l'hôpital d'un enfant ne doit être réalisée que si les soins nécessités par sa maladie ne peuvent être prodigués à la maison, en consultation externe ou en hôpital de jour.

2 Être entouré pendant le séjour

Un enfant hospitalisé a le droit d'avoir ses parents ou leur substitut auprès de lui, jour et nuit, quel que soit son âge ou son état.

3 Impliquer les parents dans le processus de soins

On encouragera les parents à rester auprès de leur enfant et on leur offrira pour cela toutes les facilités matérielles, sans que cela n'entraîne un supplément financier ou une perte de salaire. On informera les parents sur les règles de vie et les modes de faire propres au service afin qu'ils participent activement aux soins de leur enfant.

4 Être informé sur la maladie et les soins

Les enfants et leurs parents ont le droit de recevoir une information sur la maladie et les soins, adaptée à leur âge et leur compréhension, afin de participer aux décisions les concernant.

5 Soulager la douleur

On évitera tout examen ou traitement qui n'est pas indispensable. On essaiera de réduire au maximum les agressions physiques ou émotionnelles et la douleur.

6 Des activités de loisirs en fonction de l'âge

Les enfants ne doivent pas être admis dans des services adultes. Ils doivent être réunis par groupes d'âge pour bénéficier de jeux, loisirs, activités éducatives adaptés à leur âge, en toute sécurité. Leurs visiteurs doivent être acceptés sans limite d'âge.

7 Un environnement hospitalier adapté

L'hôpital doit fournir aux enfants un environnement correspondant à leurs besoins physiques, affectifs et éducatifs, tant sur le plan de l'équipement que du personnel et de la sécurité.

8 Formation spécifique du personnel soignant

L'équipe soignante doit être formée à répondre aux besoins psychologiques et émotionnels des enfants et de leur famille.

9 Assurer une continuité dans les soins

L'équipe soignante doit être organisée de façon à assurer une continuité dans les soins donnés à chaque enfant.

10 Respect de l'intimité du patient

L'intimité de chaque enfant doit être respectée. Il doit être traité avec tact et compréhension en toute circonstance.

LES DROITS ET DEVOIRS DU PATIENT

CHARTE DES DROITS ET LIBERTÉS DE LA PERSONNE ÂGÉE EN SITUATION DE HANDICAP OU DE DÉPENDANCE

Charte établie par la Fondation Nationale de Gérontologie et le ministère du Travail et des Affaires sociales, 2007.

Lorsqu'il sera admis et acquis que toute personne âgée en situation de handicap ou de dépendance est respectée et reconnue dans sa dignité, sa liberté, ses droits et ses choix, cette charte sera appliquée dans son esprit.

1 Choix de vie

Toute personne âgée devenue handicapée ou dépendante est libre d'exercer ses choix dans la vie quotidienne et de déterminer son mode de vie.

2 Cadre de vie

Toute personne âgée en situation de handicap ou de dépendance doit pouvoir choisir un lieu de vie - domicile personnel ou collectif - adapté à ses attentes et à ses besoins.

3 Vie sociale et culturelle

Toute personne âgée en situation de handicap ou de dépendance conserve la liberté de communiquer, de se déplacer et de participer à la vie en société.

4 Présence et rôle des proches

Le maintien des relations familiales, des réseaux amicaux et sociaux est indispensable à la personne âgée en situation de handicap ou de dépendance.

5 Patrimoine et revenus

Toute personne âgée en situation de handicap ou de dépendance doit pouvoir garder la maîtrise de son patrimoine et de ses revenus disponibles.

6 Valorisation de l'activité

Toute personne âgée en situation de handicap ou de dépendance doit être encouragée à conserver des activités.

7 Liberté d'expression et liberté de conscience

Toute personne doit pouvoir participer aux activités associatives ou politiques ainsi qu'aux activités religieuses et philosophiques de son choix.

8 Préservation de l'autonomie

La prévention des handicaps et de la dépendance est une nécessité pour la personne qui vieillit.

9 Accès aux soins et à la compensation des handicaps

Toute personne âgée en situation de handicap ou de dépendance doit avoir accès aux conseils, aux compétences et aux soins qui lui sont utiles.

10 Qualification des intervenants

Les soins et les aides de compensation des handicaps que requièrent les personnes malades chroniques, doivent être dispensés par des intervenants formés, en nombre suffisant, à domicile comme en institution.

11 Respect de la fin de vie

Soins, assistance et accompagnement doivent être procurés à la personne âgée en fin de vie et à sa famille.

12 La recherche : une priorité et un devoir

La recherche multidisciplinaire sur le vieillissement, les maladies handicapantes liées à l'âge et les handicaps est une priorité. C'est aussi un devoir.

13 Exercice des droits et protection juridique de la personne vulnérable

Toute personne en situation de vulnérabilité doit voir protégés ses biens et sa personne.

14 L'information

L'information est le meilleur moyen de lutter contre l'exclusion.

LES DROITS ET DEVOIRS DU PATIENT

CHARTE DE LA BIENTRAITANCE AU CENTRE HOSPITALIER D'ARCACHON

La bientraitance est une démarche globale d'accueil et de soin, attentive aux risques, contraintes et sources d'inconfort que la maladie et le contexte même de l'hospitalisation font peser sur le patient et ses proches. Définition de la Haute Autorité en Santé en 2009.

Le Centre Hospitalier d'Arcachon a inscrit la bientraitance dans son projet d'établissement en tant qu'axe d'amélioration continue de la prise en charge. Cette charte rappelle à l'ensemble des acteurs hospitaliers (médicaux, paramédicaux, médicotechniques, administratifs, logistiques) que la bientraitance relève d'une démarche éthique, fondée sur des valeurs partagées par tous qui se concrétisent dans les actes et les comportements au quotidien.

Article 1 : Considérer le patient comme un être singulier et non pas comme un objet de soins.

Donner au patient des informations claires, adaptées à son niveau de compréhension et répondre à son questionnement ; ceci, dès l'accueil et tout au long de son parcours dans notre établissement. J'accueille le patient en tenant compte de son état d'angoisse et de ses capacités cognitives, sans discrimination, ni jugement de valeur. Je lui présente son nouvel environnement, lui commente le livret d'accueil et le questionnaire de sortie, lui facilite les démarches administratives. Je respecte ses droits, notamment son droit à l'information et à participer aux décisions le concernant ; je suis à l'écoute de ses choix. Je veille à ce que les informations, et notamment l'annonce d'un diagnostic ou de l'aggravation de son état de santé lui soient communiquées ainsi qu'à ses proches, dans les meilleures conditions possibles : avec égard, sans brutalité et dans un lieu adapté, au moment le plus opportun. Je suis attentif au respect des obligations de réserve et de discrétion concernant les informations dont j'ai connaissance, de part l'exercice de ma profession.

Article 2 : Respecter les règles de courtoisie aussi bien vis-à-vis du patient qu'entre professionnels.

Je suis attentif aux règles de politesse, je frappe avant d'entrer dans la chambre, j'attends une réponse et je me présente. J'élimine toute attitude de familiarité ou infantilisante à l'égard du patient. J'évite d'échanger avec mes collègues de sujets

extra-professionnels en présence du patient, d'avoir des propos déplacés et de le rendre témoin de mésententes voire de conflits entre professionnels. J'applique ces règles de courtoisie et de politesse dans mes relations avec mes collègues de travail, quels que soient leur statut et leur rôle dans la prise en charge du patient.

Article 3 : Respecter la dignité et l'intimité du patient ce d'autant plus que la maladie rend vulnérable

Je suis conscient qu'il y a une inégalité dans la relation soignant/soigné et que mes dires et mes actes peuvent être maltraitants, sans que je m'en rende compte. J'évite de mettre le patient en situation humiliante en lien avec l'hygiène corporelle, la nudité, par manque de tact ou la banalisation de gestes qui portent atteinte à l'intimité et à la dignité de la personne. Je favorise le maintien de l'autonomie du patient en coordination avec les différents acteurs de soins.

Article 4 : Prendre en considération la souffrance sous ses différentes expressions.

Je suis attentif aux plaintes du patient, aux alertes formulées par l'entourage, j'évalue régulièrement la douleur, alerte les professionnels concernés et/ou la prend en compte dans un délai correct. Je suis formé et m'informe sur les différentes méthodes de prises en charge de la douleur (médicamenteuse et non médicamenteuse) ; j'ai recours aux prescriptions anticipées. Je veille à ce que les soins invasifs douloureux soient réalisés avec préparation préalable pour limiter la douleur (dans le respect des choix du patient) mais aussi avec suffisamment d'explications sur leur déroulement pour limiter le stress, y compris pour les personnes vulnérables et les enfants. Je suis attentif à l'accompagnement du patient en fin de vie et de son entourage.

Article 5 : Interroger ses pratiques professionnelles et l'organisation du travail pour assurer un soin de qualité : le bon soin, au bon moment, au bon endroit.

Professionnel qualifié, j'actualise mes connaissances théoriques et techniques, je respecte les procédures validées. Je travaille en collaboration avec les autres professionnels pour coordonner au mieux les différents actes de prise en charge. J'ai un œil critique mais constructif sur mes propres pratiques et l'organisation du travail afin de briser le poids des habitudes et être force de proposition pour : limiter le bruit, respecter autant que possible le rythme de sommeil du patient, diminuer les délais d'attente, etc. Quel que soit le poste que j'occupe, je veille à ce que mon attitude, mon activité, l'organisation du travail, soient respectueuses des patients, de leurs proches comme de mes collègues et valorise l'expression de chacun.

LES DROITS ET DEVOIRS
DU PATIENT

VOS DEVOIRS

Les règles d'hygiène

Les visiteurs doivent respecter certaines règles, afin de limiter la transmission des germes :

- Réaliser une friction hydro alcoolique des mains avant et après chaque visite. Un distributeur mural est à votre disposition dans chaque chambre.
- Ne pas s'asseoir sur le lit ou le fauteuil du patient. Utiliser la chaise dans la chambre prévue à cet effet. Si elle est absente, se rapprocher des soignants.
- Limiter le nombre de visiteurs lors d'une visite (2 à 3 personnes maximum).
- Ne pas utiliser les sanitaires présents dans la chambre du patient. Des sanitaires publics sont destinés aux visiteurs.
- Ne pas rendre visite à une personne hospitalisée si l'on est enrhumé ou malade.
- Éviter la présence de jeunes enfants (à l'exception du service de maternité).
- Ne pas porter des fleurs coupées ou de plantes en pot aux personnes hospitalisées, en raison des germes présents dans l'eau.
- Les animaux ne sont pas admis au sein des locaux.
- Ne pas entrer dans la chambre sans l'avis du personnel soignant lorsqu'une affiche est présente sur la porte et un support mobile placé devant la chambre.

Les boissons alcoolisées, la nourriture préparée ou les produits illicites

Conformément au Code de la santé publique et au règlement intérieur de l'établissement, vous ou vos visiteurs ne pouvez introduire ni boisson alcoolisée, ni denrée périssable, ni produit illicite (drogue, arme ou objet assimilé...).

Le respect du calme et de l'intimité d'autrui

En tant que visiteur ou patient, vous ne devez pas troubler le repos des patients, ni gêner le fonctionnement des services. Les journalistes, photographes, démarcheurs et représentants n'ont pas accès au chevet des patients, sauf accord de ceux-ci et autorisation écrite du directeur. Les patients peuvent demander au cadre de santé du service de ne permettre les visites que des personnes qu'ils désignent.

Le respect du personnel

Le personnel hospitalier qui met ses compétences professionnelles à votre service a droit à votre respect et à votre courtoisie.

Sécurité incendie

Il est strictement interdit de fumer à l'intérieur de l'hôpital. Outre l'obligation légale de respecter cette interdiction, il s'agit d'une mesure de sécurité incendie liée à l'utilisation d'oxygène dans les services d'hospitalisation.

L'ensemble du personnel de l'établissement est formé régulièrement à la sécurité incendie et un service de sécurité incendie est présent en permanence.

Les plans d'évacuation et les consignes

de sécurité incendie sont affichés à chaque étage. En cas de début d'incendie, gardez votre calme, prévenez le personnel du service et conformez-vous aux instructions qu'il vous donne.

Vigilance attentat

L'établissement peut être amené à mettre en place diverses mesures de sécurité complémentaires, dans le cadre des instructions gouvernementales du plan VIGIPIRATE, au titre des mesures préventives de lutte contre le terrorisme. Nous vous remercions de faciliter la mise en œuvre de ces mesures.

N'hésitez pas à signaler au personnel ou à l'agent d'accueil tout objet abandonné ou suspect.

Toute personne peut signaler des personnes en voie de radicalisation (personne, usager, prestataire) auprès du Centre national d'assistance et de prévention de la radicalisation : 0 800 05 696.

Le Centre Hospitalier d'Arcachon est placé sous vidéosurveillance.

LES DROITS ET DEVOIRS
DU PATIENT

LE QUESTIONNAIRE DE SATISFACTION

À votre entrée, indiquez votre adresse mail au service des admissions ou à l'accueil des urgences.

Si vous séjournez plus de 48h à l'hôpital, un questionnaire de satisfaction standardisé au niveau national, « e-Satis », vous sera adressé quinze jours après votre sortie.

Un questionnaire de satisfaction papier est également joint au présent livret. Destiné à mesurer votre niveau de satisfaction pendant la durée de votre séjour, il tient compte de l'environnement (accueil, hébergement, restauration, etc.) et les prestations qui vous ont été délivrées (équipe hôtelière, équipe soignante, équipe médicale).

À votre sortie, déposez le questionnaire renseigné, dans les boîtes prévues à cet effet à chaque étage. Vous pouvez aussi nous l'adresser :

- par courrier postal,
- via les tablettes numériques dédiées (hall d'accueil, salle d'attente des urgences),
- via notre site internet.

Vous participez ainsi activement à notre démarche d'amélioration continue

DÉMARCHE QUALITÉ

de la qualité et de la sécurité.
Les résultats de nos enquêtes de satisfaction sont disponibles sur le site internet du Centre Hospitalier (www.ch-arcachon.fr).

LA CERTIFICATION ET LES INDICATEURS QUALITÉ

Les résultats de la certification de l'établissement, de la satisfaction des usagers et des indicateurs de qualité et de sécurité des soins sont disponibles sur le site internet de l'établissement (www.ch-arcachon.fr) et sur le site QUALISCOPE. Ils sont joints au présent livret d'accueil et affichés au niveau du service des Admissions.

LE PORTAIL NATIONAL DE SIGNALEMENT

Depuis mars 2017, un portail national (signalement-sante.gouv.fr) peut être utilisé par les professionnels comme par les usagers pour déclarer un certain nombre d'évènements sanitaires indésirables, quel que soit le secteur de soins ou médico-social concerné. Le portail permet de rediriger les données saisies aux autorités sanitaires compétentes pour les évènements associés à :

- Un Évènement Indésirable Grave associé aux soins (EIGS) ;
- Une vigilance réglementée : médicament, dispositif médical, produit alimentaire, cosmétique, tatouage, produit toxique …
- Un incident de sécurité du système d'information
- Les autres évènements sanitaires indésirables (menace sanitaire…) sont à déclarer directement au Point Focal de l'Agence Régional de Santé, ouvert 24h/24, au :
  Tél. : 0 809 400 004
  Mail : ars33-alerte@ars.sante.fr
  Fax : 05 67 76 70 12

LUTTER CONTRE LA DOULEUR

Dans cet établissement les médecins et les soignants sont les gardiens de votre confort et de votre sécurité. Nous nous engageons à dépister, évaluer et à prendre en charge les douleurs qui peuvent se présenter et cela à toutes les étapes de votre séjour.

Des manifestations d'inconfort ou de douleur peuvent être rencontrées en particulier dans certaines situations :

- En lien avec une maladie

• Dans le cas d'un traumatisme lorsqu'on arrive aux urgences
• Dans les suites d'une intervention chirurgicale
• Lors de la réalisation d'un soin tel pansement, pose de perfusion, drains ou sondes…
• A l'occasion d'un examen de radiologie

Et plus encore chez des patients présentant des douleurs chroniques telles : lombalgies, céphalées et migraines, douleurs en lien avec un cancer ou une maladie neurologique …

Nous allons vous aider à ne plus avoir mal ou avoir moins mal

Première étape : dépistage et évaluation. Pour cela, de manière régulière, plusieurs fois par jour, la douleur est recherchée et évaluée afin de mettre en place au plus vite un traitement adapté, cette évaluation portant sur sa localisation, son intensité (le plus souvent à chiffrer entre 0 et 10), ses caractères spécifiques afin de choisir les traitements les plus adaptés.

Si votre état le permet les soignants vous aident à faire cette auto-évaluation. Dans d'autres cas Des échelles spécifiques sont utilisées pour les enfants de moins de 6 ans, chez les personnes très âgées et celles porteuses de handicaps.

Seconde étape : Mise en place par l'équipe médicale d'un traitement spécifique. Il convient de noter que dans une majorité de situations, l'anticipation est la règle avec prescriptions médicales « si besoin » comme cela est par exemple le cas pour tous les patients bénéficiant d'une intervention chirurgicale. Ce type de prescription permet aux soignants d'agir sans délai.

Les antalgiques sont des médicaments appartenant à plusieurs familles et classés selon leur puissance. Les plus puissants d'entre eux, dérivés de la morphine, ont des indications spécifiques parfaitement définies.

L'équipe de médecins anesthésistes-réanimateurs est formée également à la mise en place de cathéters antalgiques s'il y a lieu, largement utilisés après des interventions chirurgicales.

Les soignants de l'établissement bénéficient de formations dédiées à ces prises en charge et lorsque cela est nécessaire il est fait appel à l'équipe mobile douleur de l'établissement, formée aux prises en charges médicamenteuses et non médicamenteuses (physiothérapie, hypnose, relaxation, sophrologie, méditation pleine conscience …)

En résumé, nous sommes là pour vous écouter, vous aider et votre participation est essentielle.

Article L 1110-5 du code de la santé publique « … toute personne a le droit de recevoir visant à soulager sa douleur. Celle-ci doit en toute circonstance prévenue, évaluée, prise en compte et traitée »

PRÉVENIR LES INFECTIONS ASSOCIÉES AUX SOINS

Le Centre Hospitalier d'Arcachon comporte une Équipe Opérationnelle d'Hygiène (EOH) composée d'un praticien référent en hygiène, d'une infirmière hygiéniste et d'une secrétaire.

Les missions de l'EOH se répartissent en plusieurs domaines :

- La prévention du risque infectieux, en veillant au respect des règles d'hygiène ;
- La surveillance des infections nosocomiales, par le biais des enquêtes ;
- La formation des professionnels, en intervenant de façon pluriannuelle auprès des équipes de soins ;
- L'évaluation des pratiques, en réalisant des audits auprès des professionnels afin de permettre l'amélioration de la qualité des soins ;
- La rédaction des protocoles, en lien avec les recommandations nationales afin d'aider les professionnels sur le terrain dans la réalisation de leur travail au quotidien ;
- La communication et l'information des équipes médicales et paramédicales, par l'intermédiaire de flyers ou du journal interne.

Cette vigilance réglementaire est au cœur du dispositif de gestion des risques et d'amélioration continue de la qualité des soins.

DÉMARCHE QUALITÉ

LES TRANSFUSIONS SANGUINES

Si des produits sanguins ou des dérivés de produits sanguins doivent vous être administrés, vous en êtes informé. Votre praticien hospitalier informe votre médecin traitant et vous-même sur le suivi à envisager après votre sortie, en application de la réglementation sur la transfusion sanguine et l'hémovigilance.

LES DISPOSITIFS MÉDICAUX

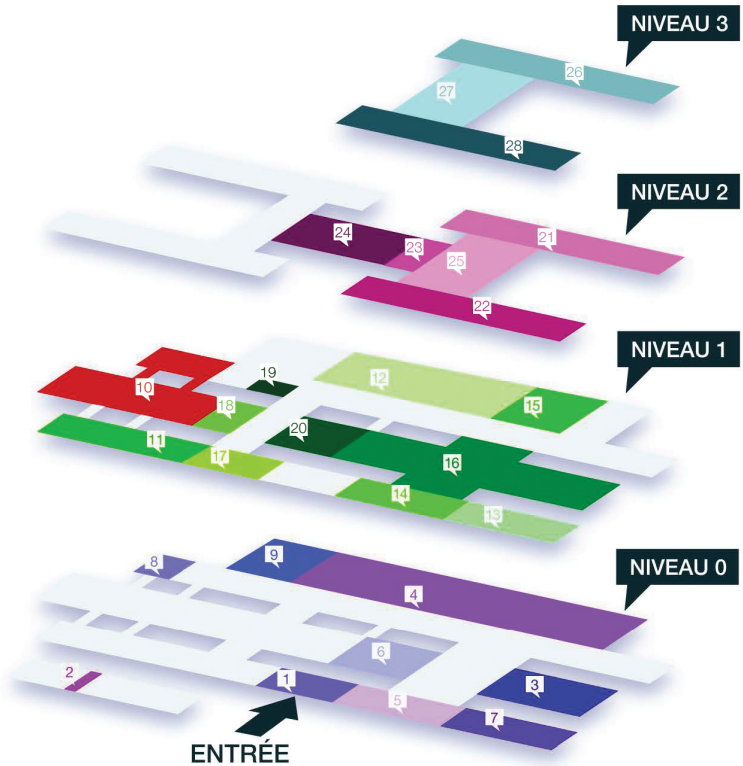
Si un Dispositif Médical (DM) soumis aux règles de traçabilité sanitaire vous a été implanté, il doit vous être transmis un document mentionnant :

- L'identification du DM utilisé : dénomination, n° de série ou de lot, nom du fabricant ;
- Le lieu et la date d'utilisation ;
- Le nom du médecin ou du chirurgien-utilisateur.

LE DÉVELOPPEMENT DURABLE

Le Centre Hospitalier d'Arcachon a inscrit le développement durable comme l'un des axes prioritaires dans sa stratégie managériale. Pour exemple, nous participons au tri des déchets et à leur élimination selon des filières spécifiques. Cette démarche a permis la réduction du volume et de l'impact environnemental des déchets résiduels issus de notre activité. Le Pôle de Santé est construit en conformité avec des normes Haute Qualité Environnementale (HQE) et dispose d'une filière énergétique biomasse (bois).

PLANS DE L'HÔPITAL



NIVEAU 0

- 1 Hall d'accueil
  PC Sécurité
- 2 Nutrition
  Tabacologie
  Addictologie (UFNA)
- 3 Locaux du personnel : self - salle de réunion
  PASS
- 4 Logistique : cuisine
  Lingerie
  Magasins
  Services techniques
  Vestiaires
- 5 Admissions
  Consultations externes
  DIM
  Archives
- 6 Unité de chirurgie ambulatoire
  Hôpital de jour
  Consultations douleur
  Consultations d'anesthésie
- 7 Plateau technique de rééducation fonctionnelle et cardiaque
- 8 Service mortuaire
- 9 Pharmacie
  Stérilisation

NIVEAU 1

- 10 Urgences
  SMUR
  Unité d'Hospitalisation de Courte Durée (UHCD)
  Équipe de psychiatrie
- 11 Imagerie
  IRM
  Scanner
- 12 Bloc opératoire
- 13 Bureaux (médecins service social psychologues)
- 14 Laboratoire
- 15 Bloc obstétrical
- 16 Gynécologie-obstétrique
  Maternité
  Planning familial
- 17 Maison des Usagers
  Espace cultuel
- 18 Pédiatrie
- 19 Médecine du sport
- 20 Surveillance Continue
  Unité Neuro-Vasculaire (UNV)
  Unité de Victimologie (UVIC)

NIVEAU 2

- 21 Gériatrie court séjour
- 22 Médecine interne et Soins Palliatifs
- 23 Chirurgie vasculaire
- 24 Soins de Suite et de Réadaptation (SSR)
- 25 Consultations :
  - Spécialités de niveau 2
  - Mémoire
  - Évaluation gérontologie
  - Équipe Mobile de Soins Palliatifs

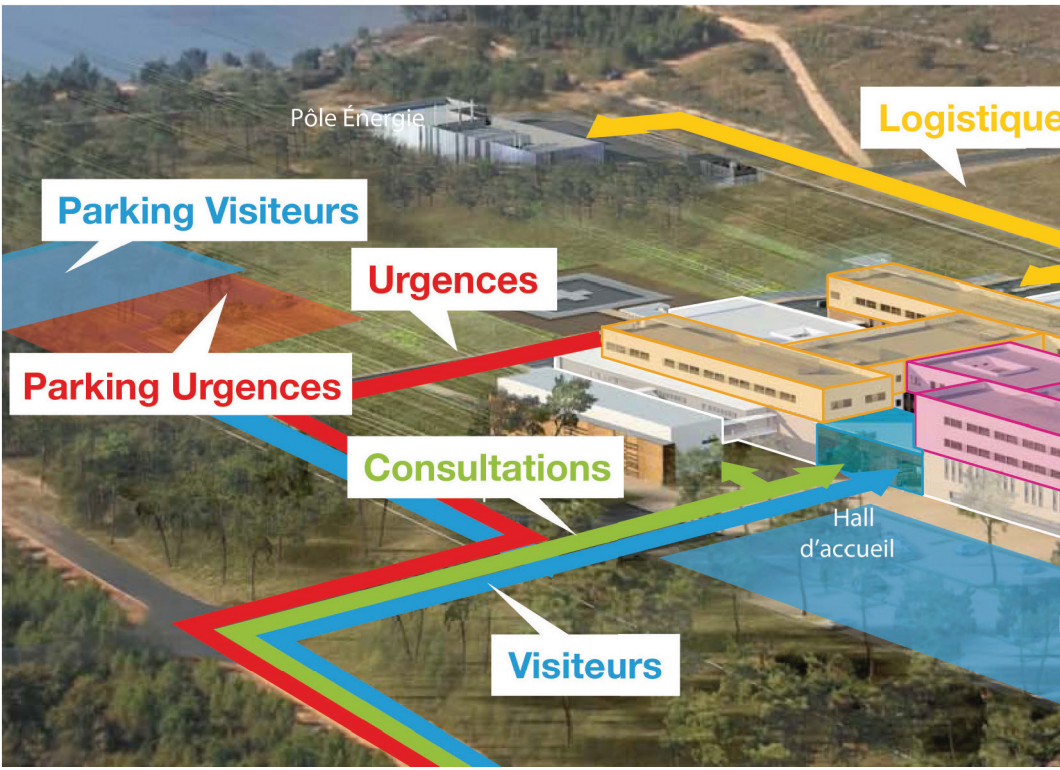
NIVEAU 3

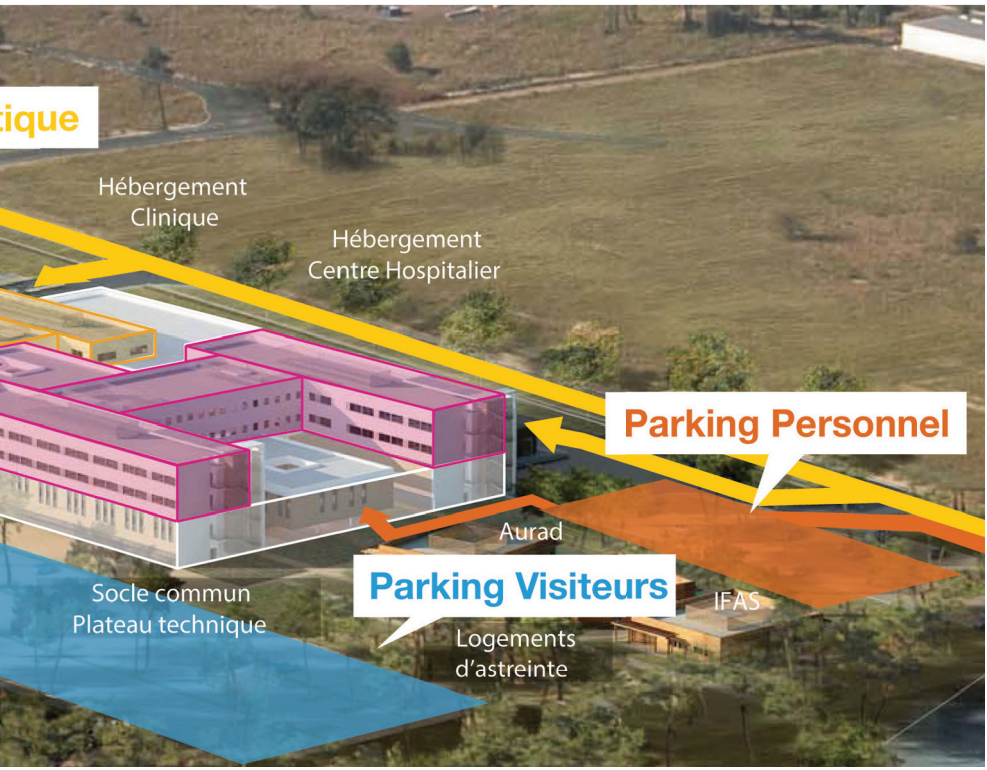
- 26 Chirurgie traumatologique, othopédique et du sport
  Chirurgie digestive et carcinologique
  Gastro-entérologie
- 27 Consultations spécialités de niveau 3
- 28 Neurologie-Cardiologie

La direction est située dans le bâtiment modulaire à droite du parvis d'accueil

PLANS DE L'HÔPITAL

FLUX D'ACCÈS




tique
Hébergement
Clinique
Hébergement
Centre Hospitalier
Parking Personnel
Aurad
Parking Visiteurs
IFAS
Socle commun
Plateau technique
Logements
d'astreinte

NOTES

PLAN D'ACCÈS

ACCÈS : LIGNES DE BUS 3 ET 5 DU RÉSEAU BAIA

WWW.CH-ARCACHON.FR

CENTRE HOSPITALIER
D'ARCACHON

CENTRE HOSPITALIER
D'ARCACHON

PÔLE DE SANTÉ ~ AVENUE JEAN HAMEAU
CS 11001 ~ 33164 LA TESTE DE BUCH CEDEX
SECRETARIAT.DIRECTION@CH-ARCACHON.FR
TÉL. : 05 57 52 90 00 ~ FAX : 05 57 52 93 00

WWW.CH-ARCACHON.FR

CENTRE HOSPITALIER
D'ARCACHON

FSC
MIXTE
Papier
FSC® C174480