

PRÉSENTATION GÉNÉRALE

LE CENTRE HOSPITALIER D'ARRAS

Le Centre hospitalier d'Arras est un établissement public offrant une réponse aux besoins de santé d'un territoire de plus de 300 000 personnes, en plein cœur de l'Artois.

Il offre à la population une large gamme d'activités et de ressources pour le diagnostic, les soins, la prévention et l'éducation à la santé. Il couvre ainsi la quasi-totalité des disciplines de médecine, de chirurgie et d'obstétrique. Il dispose d'une maternité et d'une réanimation néonatale de niveau III et assure également une activité de psychiatrie et de santé mentale pour adultes, enfants et adolescents.

L'établissement dispose d'un partenariat étroit avec le CHRU de Lille ainsi qu'avec les structures médico-sociales du territoire.

Siège du SAMU 62, le Centre hospitalier d'Arras assure à ce titre la réponse et la régulation de l'aide médicale d'urgence (Centre 15) et accueille également la permanence des soins en médecine libérale (CRRAL 62).

Fort de cette attractivité, de ses 2000 collaborateurs, de son action en matière de formation initiale et continue ainsi que de sa capacité d'investissement, le Centre hospitalier d'Arras est un acteur important de la vie sociale et citoyenne d'Arras ainsi que du développement économique du territoire.



1178 : Hôpital St-Jean



1960 : avenue Winston Churchill



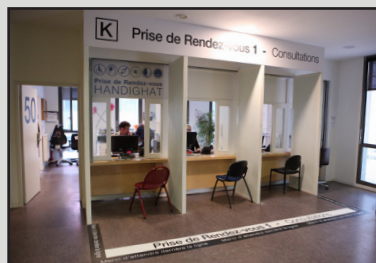
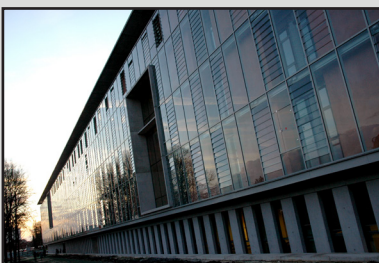
2004 : Clinique Aloïse Corbaz



2007 : Ouverture du nouvel hôpital

ACTIVITÉ 2019 :

- **2 448** Naissances
- **58 742** Passages aux urgences
- **168 401** Consultations externes
- **7 705** sorties SMUR terrestre et **688** sorties SMUR hélicoptéré
- **1 258 210** appels échangés au SAMU 62 - Centre 15



PRÉSENTATION GÉNÉRALE

UN PLATEAU TECHNIQUE PERFORMANT



Le bloc obstétrical

Il compte 5 salles de travail ainsi qu'une salle «nature» de pré-travail. Ces salles sont équipées pour vous apporter le confort nécessaire : baignoire de dilatation, ballons, rails d'étirement, siège ergonomique...

Le bloc opératoire

Il est équipé de 10 salles d'intervention chirurgicale dont une à proximité du bloc obstétrical en cas de césarienne ainsi qu'une salle dédiée à l'angiographie, renouvelée en 2014, pour la chirurgie vasculaire.



Le laboratoire de biologie médicale

Le laboratoire vous offre la possibilité de réaliser, en dehors de toute hospitalisation, vos examens de biologie médicale qu'ils soient prescrits par un médecin libéral ou un praticien hospitalier.

Du lundi au vendredi et de 7h00 à 19h00, vous serez accueilli au niveau de la salle de prélèvement située au rez-de-chaussée du service des consultations externes. Vous pouvez venir avec ou sans rendez-vous.

Pour la prise de rendez-vous, il vous suffit d'appeler au 03.21.21.10.33



Imagerie médicale

Le service d'imagerie vous donne la possibilité de faire vos examens de radiologie générale et vasculaire, de mammographies, d'échographies, d'IRM, de scanner, d'angiographies, d'infiltration, de biopsie et de ponction en externe, c'est à dire en dehors de toute hospitalisation. Il vous suffit pour cela de prendre rendez-vous au 03.21.21.18.70 (de 7h30 à 19h00).

Pour autant, les examens d'imagerie conventionnelle peuvent être honorés sans prise de RDV, de 7h30 à 19h00.



Le Centre Hospitalier d'Arras s'est doté d'un système d'archivage et de diffusion des examens d'imagerie médicale (radiographies, scanners, IRM...).

Vos examens sont stockés dans votre dossier médical pendant plusieurs années. Vos images et comptes-rendus d'examen sont consultables en ligne pendant 6 mois via le site internet du Centre Hospitalier d'Arras : www.ch-arras.fr

Vous pouvez également demander votre dossier d'imagerie médicale **avant votre sortie** auprès du service dans lequel vous êtes hospitalisé ou du secrétariat d'imagerie médicale.

Après votre sortie, conformément à la législation, vous pourrez demander la communication de tout ou partie de votre dossier d'imagerie médicale. (*Voir Vos droits/Communication du dossier médical*).

L'OFFRE DE SOINS

MÉDECINE POLYVALENTE HOSPITALIÈRE ET SPÉCIALITÉS MÉDICALES

Médecine polyvalente hospitalière
Pneumologie
Hématologie
Addictologie
Oncologie
Infectiologie
Hôpital de jour de médecine
Hôpital de semaine (HDSM)
Hépatologie – Gastro - Entérologie
Rhumatologie / médecine interne
Nutrition et métabolisme

SSR – Affections du système digestif, métabolique et endocrinien
SSR – affections cardiaques et respiratoires (*en cours de mise en place*)
Centre de soins d'accompagnement et de prévention en addictologie (CSAPA)
Néphrologie et hémodialyse
Endocrinologie et diabétologie
Soins palliatifs (lits) et équipe mobile de soins palliatifs (EMSP)

SPÉCIALITÉS CHIRURGICALES

Chirurgie ambulatoire
Chirurgie oto-rhino-laryngologique
Chirurgie plastique, reconstructrice et esthétique
Chirurgie vasculaire et endovasculaire
Chirurgie traumatologique et orthopédique

Chirurgie viscérale, endocrinologique et bariatrique
Chirurgie gynécologique
Chirurgie thoracique
Chirurgie maxillo-faciale et stomatologie
Chirurgie ophtalmologique

URGENCE

Service d'accueil et de traitement des urgences (SAU)
Unité post urgences (UPU)
Permanence d'accès aux soins de santé (PASS)
Service d'aide médicale urgente départemental (SAMU)

Zone d'hospitalisation de très courte durée (ZHTCD)
Service mobile d'urgence et de réanimation (SMUR)
Centre d'enseignement des soins d'urgence (CESU)
Unités sanitaires

FEMME-MÈRE-ENFANT

Urgences pédiatriques, néonatales, gynécologiques, obstétricales
Gynécologie sociale
Maternité – grossesse à haut risque
Consultations externes mère enfant : gynécologie – obstétrique – PMA – génétique – pédiatrie de spécialité

Pédiatrie (HC-USC-HJ)
Médecine Néonatale (réanimation, soins intensifs, soins continus, unité kangourou, unité koala)
Bloc obstétrical
Explorations fonctionnelles pédiatriques et néonatales

AMIR

Anesthésie
Réanimation - Unité de Surveillance Continue
Prélèvement Multi-Organes et de Tissus

Cardiologie - USIC
Service mortuaire
Neurologie - USINV - UNV

GÉRONTOLOGIE

Unité de soins de longue durée (USLD)
Pôle activités et de soins adaptés (PASA)
Equipe mobile d'évaluation gérontologique (EMEG)
Unité d'Hébergement renforcée (UHR)
Soins de suite et de réadaptation (SSR)

Unité Cognitivo Comportementale (UCC)
Accueil de jour
Etablissements d'hébergement pour personnes âgées dépendantes (EHPAD)
Unité de vie Alzheimer (UVA)
Court séjour gériatrique

SANTÉ MENTALE

Psychiatrie adulte
Pédopsychiatrie
Centre Accueil de Crise (CAC)
Secteur de Soins sous contrainte

Soins Attentifs
Pôle de santé mentale inter-établissements avec le Centre hospitalier de Bapaume

TRANSVERSALITÉS

Imagerie médicale
Pharmacie
Laboratoire
Bloc opératoire
Stérilisation
Médecine physique et réadaptation fonctionnelle

Plateaux explorations fonctionnelles
Consultations externes adultes
Endoscopies
Douleur
Equipe opérationnelle d'hygiène (EOH)
Education thérapeutique du patient
CeGIDD

L'Hôpital de A à Z

	Étage / Zone
A Accueil	0
Admissions	0
C Cardiologie	2 E
Centre de dépistage	0 J
Chirurgie ambulatoire	2 C
Chirurgie endocrinienne	2 G
Chirurgie gynécologique et carcinologique	2 F
Chirurgie maxillo-faciale et stomatologie	2 G
Chirurgie de l'obésité	2 G
Chirurgie ORL	2 G
Chirurgie orthopédique et traumatologique	2 F
Chirurgie plastique et reconstructrice	2 G
Chirurgie urologique	2 G
Chirurgie vasculaire	2 F
Chirurgie viscérale et digestive	2 G
Consultations externes	0 J
Consultations femme-enfant (Consultations génétiques / néonatalogie / obstétriques / pédiatriques)	0 A
Consultations gériatrie	4 C
Coordination cancer	0 B
Coordination générale des soins	1 S
Court séjour gériatrique	4 A
Consultations stomatothérapie	0 B
D Diabétologie endocrinologie	3 G
Direction générale	1 V
Douleur chronique	0 M
E EMSP (Équipe Mobile de Soins Palliatifs)	3 E
Endoscopie	1 J
Explorations fonctionnelles	0 C
G Gynécologie obstétrique	1 G
H Hépato gastro-entérologie	3 B
Hématologie	3 A
Hémodialyse	3 C
Hopale rééducation	4 E
Hôpital de jour gériatrie	4 C
Hôpital de jour médecine	0 B
Hôpital de jour oncologie	3 A
Hospit COVID 3	2 C
I Imagerie médicale	
IRM - Scanner public	0 D
IRM - GIMA	-1 X
Scanner / EOS Churchill	-1 X
Infectiologie	3 F
L Laboratoire	
Centre de prélèvement	0 J
Laboratoire de biologie médicale / dépôt de sang	2 V

	Étage / Zone
M Maternité	1 G
Médecine interne	3 F
Médecine polyvalente	3 F
N Néphrologie	3 G
Neurologie générale	3 G
O Oncologie	3 A
P Pédiatrie hôpital de jour	1 B
Pédiatrie hospitalisation	1 A
Pharmacie	-1 R
Plateforme de la fragilité	4 C
PMOT (Prélèvement Multi-Organes et Tissus)	2 K
Pneumologie	3 E
Préparation naissance	1 U
Prise de RDV 1 consultations	0 K
Prise de RDV 2 Hospit et examens	0 C
Prise de RDV 3 consultations	0 C
R Recherche clinique	1 U
Réanimation néonatale	1 E
Réanimation polyvalente	2 N
Rééducation	0 F
Rhumatologie	3 F
S SAMU	1 W
Salle de réunion «BESNIER»	1 C
Salle de réunion «CODIR»	1 W
Salle de réunion «PLAN BLANC»	1 W
Salle de réunion «SAMU»	1 W
Service clientèle	1 V
Service diététique	1 U
Service qualité	1 U
Service social	1 U
Soins intensifs et continus néonataux	1 F
Soins palliatifs	3 A
U Unité de Soins Intensifs Post Réa	2 J
Unité d'accueil pré-interventionnelle	2 K
Unité de nutrition	1 T
Unité post urgences	3 E
Unité Kangourou	1 F
UNV (Unité Neuro-Vasculaire)	2 A
UPER (Unité de Prévention et d'Éducation-Réadaptation)	1 T
Urgences	0 F
Urgences maternité	1 N
Urgences pédiatriques	0 F
USC (Unité de Surveillance Continue)	2 M
USIC (Unité de Soins Intensifs de Cardiologie)	2 L
USI-NV (Unité Soins Intensifs-Neuro-Vasculaire)	2 A

UN PIVOT DÉPARTEMENTAL EN MATIÈRE DE RÉPONSE À L'URGENCE

Siège du SAMU 62, le Centre Hospitalier d'Arras assure la réponse et la régulation de l'aide médicale d'urgence (Centre 15) et accueille également la permanence des soins en médecine libérale (CRRAL 62). Le Centre Hospitalier d'Arras est également investi dans la prévention et la réponse aux risques sanitaires, catastrophes et couvertures des événements exceptionnels.

UN PÔLE FEMME ENFANT D'EXCELLENCE

Réalisant plus de 2 300 accouchements par an, le Centre Hospitalier d'Arras dispose d'une maternité de niveau III. Son service de néonatalogie accueille près de 700 bébés par an. Le Centre Hospitalier d'Arras a également développé des lits Koala, une unité Kangourou et est labellisé IHAB (Initiative Hôpital Ami des Bébés).

UNE FILIÈRE DE PRISE EN CHARGE CARCINOLOGIQUE 100% PUBLIQUE

Le Centre Hospitalier d'Arras est garant sur son territoire de santé d'une offre publique en cancérologie, sans dépassement d'honoraire. Il est membre du 3CARTOIS (Centre de Coordination en Cancérologie). Doté d'un service d'oncologie médicale et d'hématologie, il dispose des autorisations de l'Agence Régionale de la Santé en chirurgie carcinologique en sénologie, gynécologie, spécialité digestive et urologie. Le Centre Hospitalier d'Arras assure une prise en charge complète, médico-chirurgicale et paramédicale, afin d'assurer aux patients un accompagnement avant, pendant et après le cancer.

UN PÔLE DE MÉDECINE LEADER SUR SON TERRITOIRE

Le Centre Hospitalier d'Arras accueille la majeure partie de l'activité médicale réalisée sur son bassin de vie. Il offre à la population de l'Artois l'accès à un large panel de spécialités médicales : Pneumologie, Cardiologie, Diabétologie, Néphrologie, Hématologie, Gastro-entérologie, en consultation ou en hospitalisation. Ses équipes médicales s'investissent dans des projets innovants tels que le télé AVC, dispositif de télé-médecine qui permet une prise en charge rapide et experte des accidents vasculaires cérébraux à toute heure du jour et de la nuit.

UN CENTRE DE RÉFÉRENCE DANS LA PRISE EN CHARGE DE L'OBÉSITÉ

Labellisée par l'Agence Régionale de Santé du Nord-Pas-de-Calais depuis 2011, l'unité médico-chirurgicale de nutrition du Centre Hospitalier d'Arras est reconnue «Centre Spécialisé Obésité» (CSO) par la Direction Générale de l'Offre de Soins (DGOS) parmi 37 centres nationaux. Le CSO est par ailleurs partenaire du réseau OSEAN (Obésité et surpoids de l'enfant et de l'adulte).

UNE FILIÈRE GÉRIATRIQUE TERRITORIALE COMPLÈTE ET ORGANISÉE

Le Centre Hospitalier d'Arras, en partenariat avec les Centres hospitaliers de Bapaume et du Ternois, assure une prise en charge complète de la personne vieillissante. Il coordonne le parcours du patient dans un dispositif d'accueil sanitaire et/ou médico-social : Soins de suite gériatriques, Court séjour gériatrique, Unité Cognitivo Comportementale pour les patients atteints de la maladie d'Alzheimer ou de troubles du comportement, Unité d'Hébergement Renforcée (UHR), Équipe Mobile d'Évaluation Gérontologique (EMEG), ... La plateforme de la fragilité organise, en collaboration avec les équipes hospitalières et extra-hospitalières, la prise en charge de la personne âgée et de son entourage.

Afin de garantir une cohérence et une complémentarité de la prise en charge gériatrique, les résidences les Longchamps, le Clos de Dainville et Pierre Bolle proposent de l'hébergement pour personnes âgées dépendantes (EHPAD) ainsi que des soins de longue durée en USLD.

LA CLINIQUE ALOÏSE CORBAZ : UN PÔLE PSYCHIATRIE AU COEUR D'UN DISPOSITIF INTERSECTORIEL

Les équipes médicales de Psychiatrie du Centre Hospitalier d'Arras interviennent sur les secteurs de psychiatrie adulte (soins libres et soins sous contrainte) et de pédopsychiatrie. Le Centre Hospitalier d'Arras propose également des prises en charge ambulatoires grâce à ses nombreuses structures extra-hospitalières (CMP, hôpitaux de jour, CATTP) réparties sur l'ensemble de son secteur.

LES PROGRAMMES D'ÉDUCATION THÉRAPEUTIQUE : LA MONTÉE EN PUISSANCE DU PATIENT EXPERT

Le Centre Hospitalier d'Arras propose **douze programmes autorisés par l'Agence Régionale de la Santé**.

Ces programmes sont accessibles à toutes les personnes atteintes d'affections de longue durée (diabète, insuffisance cardiaque, sclérose en plaque...) ainsi qu'à leurs proches.

UNITÉ D'ÉPIDÉMIOLOGIE ET DE RECHERCHE CLINIQUE

L'unité a été créée en 2009 au sein de l'établissement. Elle participe au Groupement Régional de la Recherche Clinique (G2RC) réunissant plusieurs établissements de la région. Le Centre Hospitalier d'Arras participe à la mise en place d'études cliniques (toutes spécialités confondues) et investit également dans la recherche en soins infirmiers, tout particulièrement sur la thématique du parcours de la personne âgée fragile, sur les suicidants en lien avec le CHRU de Lille ainsi que sur les soins en néonatalogie.

LES STRUCTURES EXTÉRIEURES

ARRAS



Résidence Pierre Bolle (EHPAD)
Rue de l'Abbé Lemire
62 000 Arras
Tél : 03.21.21.71.75



**Institut de Formation
en Soins Infirmiers**
6 rue Emile Didier
62 000 Arras
Tél : 03.21.21.10.64



Psychiatrie
Hôpital de jour
25 rue du saumon
62 000 Arras
Tél : 03.21.55.58.26



Psychiatrie
Hôpital de jour
15 rue Aristide Briand
62 000 Arras
Tél : 03.21.71.43.78



Psychiatrie
CMP
36 rue d'Achicourt
62 000 Arras



Pédopsychiatrie
CMP, 6 voie Bossuet
CATTP, 2 voie Bossuet
62 000 Arras
Tél : 03.21.24.40.40 (CMP)
Tél : 03.21.24.40.51 (CATTP)



Unité Sanitaire
Maison d'arrêt
12 Rue Carabiniers d'Artois
62 000 Arras
Tél : 03.21.24.40.15

DAINVILLE



Résidence Le Clos de Dainville (EHPAD)
Avenue de l'Hippodrome
62 000 Dainville
Tél : 03.21.24.43.50
UHR « Le printemps des aînés »
PASA « L' oasis »



Résidence Les Longchamps
Rue de Whitstable
62 000 Dainville
Tél : 03.21.21.19.19
EHPAD Pierre Brunet
USLD « Le Champ Bel Air »
SSR / UCC
UVA « L'âge d'or »
Accueil de jour « La halte fleurie »



Pédopsychiatrie
Centre de Soins Pour Adolescents
CATTP et CMP « Roger Misès »
rue de Whitstable
62 000 Dainville

BAPAUME



Pédopsychiatrie
CMP
44 bis rue de la République
62 450 Bapaume
Tél : 03.21.24.40.35



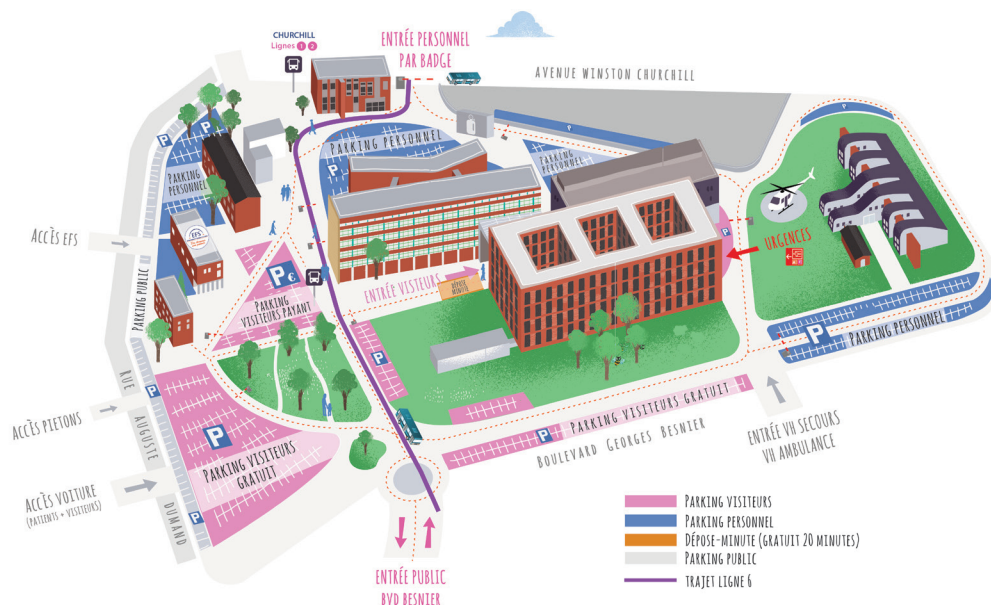
Unité Sanitaire
Centre de détention
1 chemin des anzacs
62450 Bapaume
Tél : 03.21.24.40.10

VITRY EN ARTOIS



Pédopsychiatrie
CMP - Espace François Mitterrand
140 rue des cheminots
62 490 Vitry-en-Artois
Tél : 03.21.21.19.50

ACCÈS



STATIONNEMENT

L'entrée se fait exclusivement par le boulevard Georges Besnier.

Les barrières situées face au CESU et départageant la zone personnel de la zone public ne sont franchissables que par les véhicules de secours ou du CHA, ainsi que les bus Artis.

Les différents parking

Pour éviter les stationnements longs, le dépose-minute accessible à tous les véhicules (particuliers, ambulances, VSL et taxis) est délimité par une barrière. Ils est gratuit pour une durée limitée à 20 minutes puis payant au tarif de 5€/10min (cf tarifs ci-après).

524 places gratuites sont à disposition des usagers sur les parkings P2 et P3 (situés à l'entrée Besnier et aux abords de la balnéothérapie). **170 places** sont également accessibles à tous le long de la rue Dumand. Les places PMR restent face au grand hall, à proximité de l'arrêt de bus.

Le parking P1 propose une offre supplémentaire de **140 places** payantes, au plus près du parvis (cf tarifs ci-après).

Pour les consultations : à votre admission, un chèque parking vous sera remis par le bureau des entrées afin de bénéficier des deures heures de gratuité.

Pour accéder aux GIE GIMA / Churchill, il est nécessaire de traverser le parking P1. Ce parking étant payant, il suffira de présenter le ticket à l'accueil GIMA/Churchill afin qu'il ne soit pas facturé.

Pour votre tranquillité et celle des autres usagers, il est impératif de respecter les places mises à votre disposition sur le site du CHA ainsi que la signalisation routière.

LIGNES DE BUS

Trajet CHA/Gare et/ou Gare/CHA

La ligne 1 : un bus tous les $\frac{1}{4}$ d'heure de 06h23 à 20h53 (ou 6h45 à 21h00 selon périodes)

L'arrêt est situé devant l'ancienne entrée de l'hôpital, Avenue W. Churchill

La ligne 6 : un bus toutes les 40 minutes de 06h33 à 19h53 (ou 07h17 à 19h57 selon périodes)

L'arrêt est situé dans l'enceinte de l'hôpital, face à l'entrée principale, Boulevard Besnier

TARIFS STATIONNEMENT PAYANT ET DÉPOSE-MINUTE

Parking P1€

Gratuit pour les consultants (dans une limite maximale de 2h)

Le parking P1€ est facturé par tranche de 15 minutes.

Pendant les 2 premières heures, la tarification est de 0,30 € les 15 mn.

De la 3^{ème} heure à 11h30 de stationnement, le tarif est de 0,20 € les 15 mn.

A compter de 11h30 un forfait de 10 € est établi et se renouvelle à chaque tranche de 24h.

Durée de stationnement	Tarif
00:15	0,30€
00:30	0,60€
00:45	0,90€
01:00	1,20€
01:15	1,50€
01:30	1,80€
01:45	2,10€
02:00	2,40€
02:15	2,60€
02:30	2,80€
02:45	3,00€
03:00	3,20€
03:15	3,40€
03:30	3,60€
03:45	3,80€
04:00	4,00€
04:15	4,20€
04:30	4,40€
04:45	4,60€
05:00	4,80€
05:15	5,00€
05:30	5,20€
05:45	5,40€

Durée de stationnement	Tarif
06:00	5,60€
06:15	5,80€
06:30	6,00€
06:45	6,20€
07:00	6,40€
07:15	6,60€
07:30	6,80€
07:45	7,00€
08:00	7,20€
08:15	7,40€
08:30	7,60€
08:45	7,80€
09:00	8,00€
09:15	8,20€
09:30	8,40€
09:45	8,60€
10:00	8,80€
10:15	9,00€
10:30	9,20€
10:45	9,40€
11:00	9,60€
11:15	9,80€
11:30	10,00€
11:45	10,00€

En cas de ticket perdu, le tarif appliqué forfaitairement est de 10,00 €.

Dépose minute

Le dépose minute est facturé par tranche de 10 minutes. Les 20 premières minutes sont gratuites.

La tarification est ensuite de 5€ par tranche.

Le montant maximal journalier est atteint au bout d'une durée de 1h20 de stationnement, et correspond à un montant de 30 €.

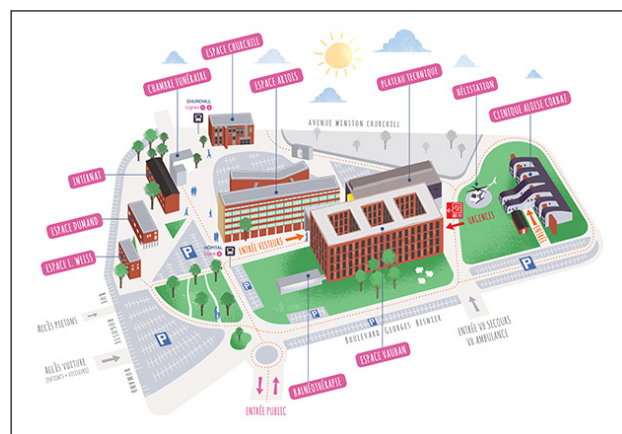
La tarification journalière forfaitaire de 30 € s'applique ensuite à chaque nouvelle tranche de 24h.

Durée de stationnement	Tarif
00:20	Gratuit
00:30	5,00€
00:40	10,00€
00:50	15,00€
01:00	20,00€
01:10	25,00€
01:20	30,00€
01:30	30,00€

En cas de ticket perdu, le tarif appliqué forfaitairement est de 30,00 €.

Les hôtes d'accueil situés dans le grand hall sont présents **du lundi au vendredi de 7h30 à 20h, le samedi et dimanche de 12h à 19h.**

Ils sont à votre disposition pour vous fournir toute information nécessaire et vous orienter au sein de l'établissement.



Pour toute consultation, hospitalisation ou sortie, il est nécessaire de remplir certaines formalités administratives afin d'en garantir la prise en charge financière.

Pour effectuer ces formalités, un espace d'accueil centralisé est à votre disposition **dans le hall d'accueil de 6h45 à 17h30** du lundi au vendredi et le **samedi de 8h à 12h.**

Les formalités seront réduites au minimum lorsque vous êtes admis à la suite d'une urgence. Toutefois, vous ou l'un de vos proches devrez présenter les documents nécessaires au point d'accueil dans les meilleurs délais, afin de régulariser votre dossier administratif.

VOUS DEVEZ PRÉSENTER :

- Une pièce d'identité ou votre carte de séjour
- Votre carte vitale
- Votre carte de mutuelle
- Votre protocole de soins en cas d'Affection de Longue Durée reconnue par la Sécurité Sociale

VOTRE ADMISSION

Suivant votre situation, vous devrez également fournir les documents suivants :

VOTRE SITUATION	PIÈCES À FOURNIR
<p>Assuré social (Salarié, demandeur d'emploi, retraité) Régime général, régime agricole, régime des artisans et commerçants</p>	<p>Carte Nationale d'Identité, passeport, carte de séjour Carte Vitale mise à jour et/ou son attestation Carte Mutuelle</p>
<p>Accident de Travail</p>	<p>Carte Nationale d'Identité, passeport, carte de séjour Carte Vitale mise à jour et/ou son attestation Déclaration d'AT délivrée par l'employeur Carte Mutuelle</p>
<p>Affection Longue Durée</p>	<p>Carte Nationale d'Identité, passeport, carte de séjour Carte Vitale mise à jour et/ou son attestation à 100 % Carte Mutuelle Protocole de soins Volet 3. Seuls les séjours en rapport avec votre pathologie seront pris en charge à 100% par votre sécurité sociale</p>
<p>Ancien combattant / Victime de guerre / Pensionné militaire</p>	<p>Carte Nationale d'Identité, passeport, carte de séjour Carte Vitale mise à jour et/ou son attestation Carnet de soins gratuits pour les bénéficiaires de l'article L115</p>
<p>Maternité</p>	<p>Carte Nationale d'Identité, passeport, carte de séjour Carte Vitale mise à jour et/ou son attestation Carte Mutuelle Carnet de maternité Carte de groupe Sanguin Livret de Famille Reconnaissance anticipée lors de l'accouchement Déclaration du choix du nom de l'enfant</p>
<p>Aide Sociale</p>	<p>Carte Nationale d'Identité, passeport, carte de séjour Carte Vitale mise à jour et/ou son attestation Attestation des droits ouverts à la couverture médicale universelle (CMU) et/ou CMUc, ou carte d'aide médicale d'Etat (AME) le cas échéant</p>
<p>Ressortissant de l'Union Européenne</p>	<p>Carte Nationale d'Identité, passeport, carte de séjour Votre carte européenne d'assurance maladie (CEAM) ou le formulaire E112. Le cas échéant : prise en charge de votre caisse d'assurance privée mentionnant entre autres sa durée de validité et les prestations prises en charge</p>
<p>Ressortissant Etranger hors Union Européenne</p>	<p>Passeport Vous devez préalablement demander au service médical concerné de l'hôpital un devis estimatif de vos frais de séjour et payer son montant (provision) avant le jour de votre hospitalisation pour obtenir un justificatif de paiement à produire avant les soins. Attention : les assurances voyages ne constituent pas des pièces dispensant le paiement des soins.</p>

VOTRE CHAMBRE

Toutes les chambres ont été conçues pour vous apporter confort, intimité et silence. Chaque chambre possède une zone de soins permettant aux équipes soignantes de passer davantage de temps avec vous et vous garantissant ainsi hygiène et sécurité.

VOS EFFETS PERSONNELS

Pensez à amener ou à vous faire amener votre linge personnel (pyjama ou chemise de nuit, peignoir, pantoufles...) ainsi que votre nécessaire de toilette. *L'hôpital ne prend pas en charge l'entretien du linge personnel.*

CONSERVATION DE VOS OBJETS DE VALEUR ET BIENS PERSONNELS

Objets de valeur : Il est imprudent de conserver avec vous bijoux, argent, moyens de paiement, titres et valeurs. Par mesure de sécurité, nous vous conseillons soit :

- de remettre ces valeurs à votre famille
- de déposer vos biens dans le coffre de la chambre (pour les services équipés)

à défaut, de les remettre au personnel soignant qui en fera l'inventaire avec vous et procédera au dépôt dans le coffre de l'établissement situé aux urgences.

Si vous refusez de réaliser le dépôt, seule votre responsabilité est engagée, il en est de même pour les objets amenés durant votre séjour.

Retrait des objets déposés :

Le retrait se fait auprès du service de facturation. Tél : 03.21.21.18.13 ou 03.21.21.18.69

Du lundi au vendredi, de 9h00 à 17h30.

Sur présentation, pour l'intéressé, de sa pièce d'identité ou pour les héritiers, de l'extrait de l'acte de décès, du certificat d'hérité, d'une pièce d'identité, d'une attestation de porte-fort et de la feuille d'inventaire.

Biens personnels :

L'ensemble du linge et des objets personnels ne rentre pas dans le cadre du dépôt du fait de sa variabilité. De fait, la responsabilité de l'établissement ne peut être engagée.

Conformément aux articles L.1113-1 à 9 et R.1113 -1 à 9 du Code de la Santé Publique, le Centre Hospitalier d'Arras n'est pas tenu responsable de la perte, du vol ou du bris d'un bien conservé par un patient lors de son hospitalisation. (Y compris prothèses dentaires, lunettes, téléphone portable, argent...).

LA SONNETTE D'APPEL

Vous trouverez une sonnette à la tête de votre lit, ainsi que dans le cabinet de toilette vous permettant de prévenir l'équipe soignante en cas de problème ou pour toute demande.

CHAMBRES PARTICULIÈRES

Notre établissement vous offre la possibilité, dans la limite des places disponibles et des besoins du service (notamment l'accueil des patients en urgence), de bénéficier d'une chambre particulière à un seul lit.

Vous pourrez notamment bénéficier d'une offre multimédia complète - Télévision, Internet (TMM et WIFI) et téléphone - grâce à un Terminal Multimédia de dernière génération.

Vous devez pour cela signer ce formulaire «demande de chambre particulière», au moment de la pré admission ou de votre admission.

Une demande par nos services sera effectuée auprès de votre mutuelle afin de connaître les conditions de prise en charge (montant et durée) ;

Si votre mutuelle couvre la chambre particulière vous devez vous diriger vers les hôtes d'accueil afin d'ouvrir l'accès gratuit au forfait multimédia.

Si la mutuelle ne couvre pas la totalité du montant total de la chambre particulière vous n'aurez aucun reste à charge. En effet l'hôpital prend en charge la différence.

Si toutefois vous n'êtes pas affilié à une mutuelle, vous pouvez demander la prestation Chambre Particulière qui vous sera facturée au tarif de 50 euros

La chambre particulière est un forfait qui n'est pas pris en charge par votre sécurité sociale. Tous patients reconnus en ALD sans mutuelle ou les patients bénéficiant de l'AME, de la CMU qui souhaitent bénéficier du forfait chambre particulière devront s'acquitter de la somme de 50 euros.

VOS REPAS

Tous les repas sont préparés au sein de l'établissement. Ils sont adaptés à votre état de santé et votre goût. Les repas vous sont servis en chambre aux horaires suivants :

- À partir de 8h00 pour le petit-déjeuner ou en libre accès en maternité jusque 9h00.
- À partir de 12h00 pour le déjeuner ou en collation pour l'hospitalisation de jour.
- À partir de 18h30 pour le dîner.

REPAS ACCOMPAGNANTS

Si vous avez souscrit une prestation chambre particulière, un de vos proches est autorisé à prendre les repas et/ou à passer la nuit auprès de vous, pendant la durée de votre séjour, sous réserve d'un comportement discret et compatible avec les exigences du service. Vous devez en formuler la demande auprès de l'équipe soignante. **Si vous êtes en chambre individuelle, cette autorisation est soumise à l'accord du cadre de santé du service.** Dans les 2 cas, votre accompagnant aura à s'acquitter de l'achat de tickets auprès des hôtesses d'accueil du Grand Hall. Ces tickets comprennent les frais de séjour et de repas de l'accompagnant.

Les tickets sont vendus au tarif de :

- Petit-déjeuner : 3 €
- Repas : 10.01 €

Ils sont à retirer entre 7h30 et 17h30 du lundi au vendredi :

- Avant 11h00 pour le repas de midi
- Avant 17h30 pour le repas du soir.

Le samedi et dimanche de 13h00 à 17h30.

VOS LOISIRS ET SERVICES

La boutique Café & Compagnie située dans le Grand Hall vous propose différentes prestations : vente de journaux, magazines, cartes téléphoniques, produits d'hygiène, confiserie, viennoiseries, glaces, encas chauds et froids, sandwiches. Elle est ouverte :

- Du lundi au vendredi de 8h00 à 19h00
- Le samedi de 9h00 à 18h00
- Les dimanches et jours fériés de 11h00 à 18h00

La cafétéria et les services qu'elle propose sont à destination des patients et de leurs accompagnants (ou visiteurs).

Des distributeurs de boissons chaudes et froides et de nourriture sont à votre disposition au niveau des Urgences et des accueils d'étage.

Une bibliothèque ambulante est à votre disposition : adressez-vous au personnel qui vous renseignera.

Le courrier peut être acheminé par nos soins dès lors qu'il est affranchi. Il est ramassé au secrétariat de chaque service, du lundi au vendredi vers 9h00. Adressez-vous à l'équipe soignante pour obtenir ce service.

Pour recevoir du courrier ou des mandats, donnez à vos correspondants, votre adresse complète :

Centre Hospitalier d'Arras
Nom du service
Votre nom – prénom et N° de chambre
3 Boulevard Georges Besnier
CS 90006 62022 Arras Cedex



VOTRE CONFORT

Pour souscrire à l'offre MediaScreen ou pour toute question concernant un changement de chambre, merci de vous adresser à l'accueil du Centre Hospitalier d'Arras.

CHAMBRE PARTICULIÈRE



Télévision, Internet (TMM et WIFI) Téléphone (Fixe national uniquement, mobile = coût d'un appel local)

TARIF

50 € /jour

** tarif variable selon la prise en charge de la mutuelle*

OFFRE 1



Télévision, Internet (TMM et WIFI), Téléphone (Appel fixe et portable national uniquement)

TARIFS : 8 € /jour

dégressifs selon la durée du séjour

Durée du séjour	tarif journalier	prix total
1 semaine	8€	48€
2 semaines	8€	88€
3 semaines	8€	112€

OFFRE 2



Télévision, Téléphone (Fixe national uniquement, mobile = coût d'un appel local)

TARIFS : 7,5 € /jour

dégressifs selon la durée du séjour

Durée du séjour	tarif journalier	prix total
1 semaine	7.5€	45€
2 semaines	7.5€	82.5€
3 semaines	7.5€	105€

OFFRE 3



Télévision uniquement

TARIFS : 7 € /jour

dégressifs selon la durée du séjour

Durée du séjour	tarif journalier	prix total
1 semaine	7€	42€
2 semaines	7€	77€
3 semaines	7€	98€

ASSISTANCE

En cas de problème

Vous pouvez joindre le service support au numéro suivant :

02 99 36 62 36

MEDIA SCREEN

L'écran multimédia
de votre séjour hospitalier



**Demandez-le
lors de votre admission !**

Le Centre Hospitalier d'Arras, c'est chaque jour, à chaque instant, 2 500 professionnels qui se mobilisent à vos côtés pour prendre soin de chacun, de la santé et de la vie. Les personnes travaillant dans votre service forment une équipe pluridisciplinaire. Voici quels seront vos principaux interlocuteurs :

L'ÉQUIPE MÉDICALE

Le médecin-chef de service est le responsable de l'organisation générale du service. Il travaille en collaboration avec un ou plusieurs médecins, ainsi qu'avec l'équipe de soins.

Le médecin, le chirurgien, l'anesthésiste décident de votre traitement et vous informent de votre état.

Le chirurgien pose l'indication de l'acte opératoire. Il vous renseigne sur la chirurgie et sur le déroulement de votre hospitalisation. L'anesthésiste est le médecin chargé de vous préparer avant votre intervention, en fonction de vos antécédents médicaux et chirurgicaux. Il vous endort et vous surveille pendant l'opération. Ensuite il vous suivra en postopératoire pour ce qui concerne la réanimation et la prise en charge de la douleur. L'équipe médicale est en relation avec votre médecin traitant.

L'ÉQUIPE SOIGNANTE

Pour le confort des agents, des familles et des patients, les professionnels soignants disposent de tenues spécifiques avec un code couleur pour chaque catégorie professionnelle.

Tenues blanches avec :

- parement bleu pour les Infirmières, Puéricultrice, Sage-femme, Manipulateur radio, Kinésithérapeute, Ergothérapeute
- parement vert pour les Aides-soignantes, Auxiliaires de Puériculture, Aides Médico Psychologiques
- parement prune pour les Agents de Service Hospitaliers, Agents Logistiques et Brancardiers.
- parement orange pour les équipes du bionettoyage externes

Leur rôle

Les cadres supérieurs et les cadres de santé coordonnent l'organisation et la mise en œuvre des soins. Ils en assurent l'animation et la gestion. Ils participent également à l'encadrement et à la gestion des personnels placés sous leur autorité.

Les infirmiers dispensent des soins sur prescription médicale.

Les sages-femmes assurent les consultations ainsi que votre prise en charge dès votre arrivée à la maternité.

Les aides-soignants collaborent avec les infirmiers lors de soins et répondent à vos besoins essentiels (repas, toilette, petits soins, réfection des lits, désinfection de la chambre).

Les agents de service hospitalier contribuent à votre confort et à l'entretien des locaux.

Selon les soins nécessités par votre état de santé, vous pourrez également être amené(e) à rencontrer : **masseur-kinésithérapeute, ergothérapeute, psychologue, éducateur spécialisé, socio-esthéticienne, diététicien, manipulateur en électroradiologie, technicien de laboratoire, préparateur en pharmacie brancardier et ambulancier, assistante sociale, et secrétaire médicale.**

L'ÉQUIPE ADMINISTRATIVE

Elle joue un rôle très important dans l'organisation de votre séjour (admission, sortie, transferts...), et dans l'encaissement des divers frais d'hospitalisation.

L'ÉQUIPE TECHNIQUE

Vous ne la rencontrerez pas souvent, mais elle contribue pourtant indirectement à vos soins et à votre confort en assurant le fonctionnement et la maintenance des locaux, des appareils médicaux ou informatiques, et de nombreux services de l'hôpital tels que la cuisine.

LE CENTRE HOSPITALIER D'ARRAS MET ÉGALEMENT À VOTRE DISPOSITION :

LE SERVICE SOCIAL

L'assistant de service social intervient à l'hôpital auprès des patients et de leur famille pour : Répondre aux problèmes que peut poser une hospitalisation et aider le patient à organiser sa sortie d'hospitalisation. Pour prendre rendez-vous avec l'assistant social du service dans lequel vous êtes hospitalisé, merci de vous rapprocher de l'équipe soignante qui communiquera ses coordonnées. **Le service social est ouvert du lundi au vendredi de 9h00 à 17h00.**

Il existe une PASS (Permanence d'Accès aux Soins et de Santé) pour les personnes les plus démunies qui peuvent, à cette occasion, être aidées dans leur démarches, par le service social du Centre Hospitalier d'Arras.

LES DIÉTÉTICIENNES

Le CHA dispose de diététiciennes intervenant chacune dans les différents services de l'hôpital et dans ses structures extérieures. Elles assurent une activité d'éducation et d'écoute auprès des patients atteints de différentes pathologies, (diabète, obésité, surpoids, hypercholestérolémie, pathologies digestives et/ou intestinales, dénutrition...) sur prescription médicale, quel que soit le service où vous êtes hospitalisé.

UNE ONCO-ESTHÉTICIENNE

L'onco esthéticienne fait partie des soins de supports en cancérologie. Elle prend en charge toute personne hospitalisée confrontée à la maladie et à ses traitements, quelle que soit sa pathologie. Par l'intermédiaire des soins esthétiques, du toucher-massage mais aussi de l'écoute, l'onco-esthéticienne permet de travailler sur l'image et l'estime de soi, d'alléger ses tensions, sa souffrance physique et de libérer ses angoisses. **L'onco-esthéticienne est présente du lundi au vendredi de 8h30 à 16h30 (à l'exception du mardi, présente de 13h à 16h30).** Elle est joignable au 03 21 21 13 54 (poste 41354).

LES ASSOCIATIONS ET BÉNÉVOLES

De nombreuses associations interviennent au Centre Hospitalier d'Arras, elles peuvent, avec votre accord et sans interférer avec la pratique des soins médicaux et paramédicaux, apporter leur concours à l'équipe de soins en confortant votre accompagnement ou celui de votre famille.

PRISE EN CHARGE DE VOTRE DOULEUR

Les équipes soignantes du Centre Hospitalier d'Arras s'engagent à prendre en charge votre douleur.

Article L.1110-5 du Code de la Santé Publique «Toute personne a le droit de recevoir des soins visant à soulager sa douleur. Celle-ci doit être en toute circonstance prévenue, évaluée, prise en compte et traitée».

Le CLUD est l'instance qui porte la politique prise en charge de la douleur. Le CLUD a pour vocation de faire vivre la culture douleur au sein des établissements et de notre territoire. Il est chargé de coordonner la prise en charge de la douleur. Il assure et évalue la qualité de prise en charge de la douleur dans l'établissement, il met en place des actions de formations et d'informations consacrées à la douleur.

VOTRE DOULEUR, PARLONS-EN...

L'évaluation de la douleur est systématique chez tous les patients.

On peut caractériser la douleur par son profil évolutif :

LADOLEUR AIGUË

1

La douleur aiguë est un signal d'alarme dont la finalité est d'informer l'organisme d'un danger pour son intégrité. Lorsqu'elle devient chronique (durable), la douleur perd sa finalité de signal d'alarme : elle devient une maladie.

LADOLEUR CHRONIQUE

2

La douleur chronique est une expérience sensorielle et émotionnelle désagréable. C'est une douleur évoluant depuis plus de 3 mois. La douleur chronique est considérée comme un phénomène complexe revêtant un aspect multidimensionnel (sensoriel, affectif-émotionnel, cognitif et comportemental) et nécessite une prise en charge pluridisciplinaire.

LADOLEUR PROVOQUÉE PAR LES SOINS

3

La douleur provoquée par les soins ou douleur procédurale est une douleur de courte durée, induite lors de soins et d'actes techniques, prescrits et réalisés par des soignants. Les soignants ont un rôle dans leur prévention et leur soulagement.

PRISE EN CHARGE DE VOTRE DOULEUR

PRÉVENIR, TRAITER OU SOULAGER VOTRE DOULEUR, C'EST POSSIBLE

Il est important de réaliser avec vous et avec vos proches un véritable partenariat. N'hésitez pas à nous faire part de vos souffrances, les équipes de l'établissement sont sensibilisées à la prise en charge de vos douleurs et s'engagent à vos côtés.

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

- en répondant à vos questions
- en vous expliquant les soins que nous allons vous faire et leur déroulement
- en vous proposant des prises en charge médicamenteuses (antalgiques) et non médicamenteuses disponibles au Centre Hospitalier d'Arras (relaxation, massages, soutien psychologique, physiothérapie...)

CONSULTATION À LA STRUCTURE DOULEUR CHRONIQUE

L'équipe pluridisciplinaire du Centre Hospitalier d'Arras vous accueille en consultation à la Structure Douleur Chronique (SDC) du lundi au vendredi de 8h30 à 17h00 au rez-de-chaussée.

Pour un premier rendez-vous, c'est votre médecin traitant ou médecin spécialiste qui fera une demande écrite à l'adresse suivante : Structure Douleur Chronique (SDC), CH Arras, boulevard Georges Besnier, 62022 ARRAS. Vous recevrez alors un questionnaire à remplir et à ramener en consultation, ainsi que l'ensemble de votre dossier médical.

Si vous êtes déjà suivi par un des médecins de la SDC, nous vous proposons de joindre directement la CHA-Line, notre plateforme téléphonique de prise de rendez-vous, au 03.21.21.10.33.

ACTIVITÉS DU SERVICE

L'équipe de la Structure Douleur Chronique vous accueille pour les pathologies suivantes :

- Douleur post opératoire
- Douleur neuropathique
- Douleur du zona
- Syndrome Douloureux régional complexe (algoneurodystrophie)
- Douleur musculo-squelettique
- Fibromyalgie
- Lombalgie chronique, lombo-radiculalgie
- Douleur abdomino-pelvienne chronique
- Douleur en lien ou séquellaire du cancer
- Céphalée - Migraine - douleur oro-faciale
- Douleur de l'enfant

HORAIRES DE VISITE

ETAGE	SERVICE	HORAIRES DE VISITE	
1	Pédiatrie	13h30 - 19h30	
	Gynécologie - Obstétrique / Maternité	15h00 - 20h00	
	Réanimation néonatale / Soins Intensifs et continus néonataux / Unité Kangourou	24h/24 pour les parents 11h00 - 12h00 & 19h00 - 20h00 pour la famille et les amis	
2	Neurologie générale	15h30 - 19h30 (Déconseillé aux enfant des - de 12 ans)	
	Unité Neuro-Vasculaire		
	Unité de Soins Intensifs Neuro-Vasculaires		
	Chirurgie orthopédique et traumatologique	13h30 - 19h30	
	Chirurgie viscérale, endocrinienne et digestive		
	Chirurgie urologique		
	Chirurgie de l'obésité		
	Chirurgie gynécologique et carcinologique		
	Chirurgie vasculaire		
	Chirurgie ambulatoire		
	Chirurgie plastique et reconstructrice		
	Chirurgie ORL		
	Chirurgie maxillo-faciale et stomatologie		
	Cardiologie	15h30 - 19h30 (Déconseillé aux enfants de - de 12 ans)	
Unité de Soins Intensifs de Cardiologie	15h30 - 19h30 (Déconseillé aux enfants de - de 12 ans)		
Réanimation polyvalente et Unité de Surveillance Continue	24h/24		
Hôpital de semaine de médecine	13h30 - 19h30		
Unité Post-Urgences (UPU)	13h30 - 19h30		
3	Hôpital de jour de médecine	13h30 - 19h30	
	Oncologie		
	Hépatogastro-entérologie		
	Néphrologie		
	Diabétologie Endocrinologie		
	Médecine polyvalente		
	Pneumologie		
	Rhumatologie		
	Soins Palliatifs		24h/24
	4		Court Séjour Gériatrique
Soins de suite et de réadaptation		13h30 - 19h30	
Unité Cognitivo-Comportementale			

ACCUEIL PERSONNALISÉ ET SOUTIEN DE L'ENTOURAGE DES PATIENTS

HORAIRES DE VISITE

La plupart des services offrent des horaires de visite de **13h30 à 19h30**.

Quelques exceptions :

- Gynécologie-obstétrique / maternité : **13h à 20h**
- Réanimation néonatale et pédiatrie : **24h / 24 pour les parents**
- Services spécialisés (neurologie, cardiologie, réanimation adulte) : **15h30 à 19h30**

L'entrée dans les services de neurologie, de cardiologie et de pédiatrie est déconseillée pour les enfants de moins de 12 ans venant en visite.

Sur le pôle Femme-Mère-Enfant, les portes d'entrées sont sécurisées.

NUIT SUR PLACE

Notre établissement offre la possibilité, dans la limite des places disponibles et des besoins du service, de bénéficier d'une chambre particulière à un seul lit.

Vous devez pour cela signer le formulaire « demande de chambre particulière », au moment de la pré-admission ou de votre admission.

Les parents ou responsables légaux ont la possibilité d'accompagner leur enfant et de rester auprès de lui, y compris la nuit. Pour le confort des tout-petits, cet accompagnement est limité à une personne par enfant. Un lit pliant sera mis gratuitement à disposition des parents.

ACCOMPAGNEMENT MÉDICO-SOCIAL

Certains services disposent d'un psychologue.

Cette personne intervient sur simple demande et a pour mission de soutenir l'entourage sur les temps de présence en hospitalisation. Elle peut proposer un suivi en consultation externe à la demande de la famille.

Vous pouvez également rencontrer l'assistant(e) social(e) du service sur rendez-vous pour vous aider dans les démarches administratives relatives à l'hospitalisation, faciliter le retour à domicile de votre enfant, de votre parent ou encore faire le lien avec les services extérieurs à l'établissement (PMI, associations, MAIA, mairies..) lorsque la sortie est envisagée.

ACCUEIL PERSONNALISÉ ET SOUTIEN DE L'ENTOURAGE DES PATIENTS

LOISIRS ET SERVICES

Située dans le grand hall, la boutique Café & Compagnie vous propose différentes prestations : vente de journaux, magazines, produits d'hygiène, confiserie, viennoiseries, glaces, encas chauds et froids, sandwiches

La boutique est ouverte :

- Du lundi au vendredi de 8h à 19h
- Le samedi de 9h à 18h
- Les dimanches et jours fériés de 11h à 18h

Des distributeurs de boissons chaudes et froides et de nourriture sont à votre disposition au niveau des urgences et des accueils d'étage.

LA PARENTHÈSE (FONDATION RONALD MCDONALD)

La Parenthèse est située à proximité des services pédiatriques (pédiatrie, médecine et réanimation néonatale, gynécologie obstétrique...).

Cet espace propose un accueil de jour convivial et chaleureux. Tel un sas de décompression, il permet aux familles d'alterner les moments de soins et d'examen en s'accordant de temps à autres des moments de repos et de détente.

Tout l'équipement nécessaire pour se restaurer, se détendre et s'occuper des frères et sœurs est mis à disposition des parents.

La Parenthèse est accessible aux familles, membres de la famille, fratries et accompagnants d'un enfant en soin, en examen ou hospitalisé.

La famille intéressée contacte le cadre de santé de l'unité ou l'infirmier(e) référent(e) qui remet un bon d'accueil à chaque membre de la famille.

ACCUEIL PERSONNALISÉ ET SOUTIEN DE L'ENTOURAGE DES PATIENTS

ASSOCIATIONS

De nombreuses associations tiennent des permanences régulières au niveau de la Maison des Usagers. Elles ont pour but d'informer et d'accompagner l'utilisateur dans son parcours de soins.

Vous pouvez vous renseigner sur ces permanences au niveau de la Maison des Usagers.

Cet espace gratuit, est accessible à tous : usagers, patients, familles, visiteurs et professionnels de santé. Un planning est affiché au niveau de la maison des usagers. L'utilisateur est reçu pendant les heures de permanences et sans rendez-vous préalable.

Cet espace met également à disposition de nombreuses brochures et documentations, sur toutes les associations de santé, de soutien, et de prévention.

CULTE

Pendant votre séjour à l'hôpital, l'équipe d'aumôniers œcuméniques est présente au Centre hospitalier d'Arras et assure une visite hebdomadaire que vous êtes libre d'accepter ou non.

L'équipe vous propose :

- Un temps de rencontre amical et fraternel
- Une écoute attentive, un dialogue en toute liberté et grande discrétion pour vous-même, votre famille, votre entourage
- Sur votre demande, un accompagnement spirituel et religieux est possible, quelles que soient vos convictions religieuses. Les aumôniers peuvent à ce titre, vous informer ou contacter le ministre de votre culte
- Sur votre demande, peuvent être envisagés prières, partage de votre foi, administration de sacrements

L'aumônier est joignable :

- Sur son portable au 06 10 52 38 46
- Au local de l'aumônerie au poste 33682 avec répondeur
- Sur un téléphone muni d'un répondeur au 03 21 23 76 12

Une permanence est assurée au local de l'aumônerie de 14h à 15h puis visite dans les services. Un lieu de culte et d'écoute est à votre entière disposition au premier étage du bâtiment central. Il est ouvert à tous les cultes.

QU'EST-CE QUE LA MAISON DES USAGERS ?

La Maison des Usagers s'inscrit dans une démarche d'amélioration de la qualité de la prise en charge des patients. C'est un lieu neutre, rassurant et convivial où les personnes hospitalisées ou suivies en consultation et leur entourage peuvent recevoir un soutien, obtenir des informations favorisant l'expression libre dans le respect de la confidentialité. Il s'agit d'un espace ouvert à tous, libre et gratuit. La MDU du Centre Hospitalier d'Arras est ouverte depuis le 07 février 2017.



Les associations qui interviennent assurent des permanences, hebdomadaires, bimensuelles, mensuelles selon un planning déterminé.

LES MISSIONS DE LA MAISON DES USAGERS

Donner un rôle actif à l'utilisateur

Cela se traduit par la mise à disposition d'un lieu gratuit et accessible permettant à chaque usager d'obtenir des informations, de prendre connaissance des associations existantes à l'intérieur comme à l'extérieur de l'hôpital, d'être accueilli par des représentants d'associations lors de permanences, d'être écouté...

Créer le lien avec la ville

La maison des usagers a vocation à permettre la rencontre entre les usagers, les professionnels de santé et les associations de santé. Il s'agit donc d'un espace d'accueil où chacun peut venir s'informer sur une maladie, sur l'aide et l'accompagnement, la prévention... Il ne s'agit pas d'un lieu de consultation mais bien d'un lieu d'information répondant pleinement à la politique d'ouverture sur la ville du Centre Hospitalier d'Arras.

Informier et renseigner sur les campagnes de prévention

Les partenaires s'engagent à diffuser une information aussi complète que possible ; de nombreuses brochures d'information sont à la disposition des patients, de leur famille et de leurs proches. En fonction des campagnes de prévention relayées au niveau national, des actions de Santé Publique pourront y être menées.

CONTACTER LA MAISON DES USAGERS

Maison des Usagers

Centre hospitalier d'Arras
3 boulevard Besnier
CS 90006
620022 Arras Cedex

Tél : 03.21.21.18.05
myriam.demailly@gh-artoisternois.fr

LA CHARTE DE LA MAISON DES USAGERS

1- Permettre la rencontre

La maison des usagers a pour mission de permettre la rencontre entre les associations de santé, les usagers du système de santé et les professionnels du Centre Hospitalier. L'action de la maison des usagers ne se soustrait pas aux informations devant être délivrées par les professionnels de santé ; toutefois, les professionnels de santé peuvent orienter les patients vers la maison des usagers.

2- Un espace d'accueil

Ce lieu est un espace d'accueil, d'échange, d'écoute, d'expression et d'information pour les usagers des établissements de santé et des mouvements associatifs. Il permet de s'informer sur un problème de santé, de s'informer pour aider et accompagner, de s'informer pour entretenir sa santé et prévenir les maladies, de s'informer sur ses droits et de trouver une information pluraliste pour permettre de formuler son propre questionnement.

3- Ouvert à tous

La maison des usagers est ouverte à tous. L'espace est libre et gratuit ce qui suppose d'une part qu'aucune activité commerciale ne peut s'exercer à l'intérieur de cet espace d'autre part, aucun contrôle d'identité des personnes s'y présentant ne doit se faire. Cet espace est centrée sur la demande, la question, le problème de l'utilisateur. L'espace fonctionne sans rendez-vous. A noter que cet espace n'est ni un lieu de soins, ni un lieu de règlement institutionnel des conflits.

4- Des permanences, des événements

Les permanences sont organisées et le planning affiché. L'utilisateur est reçu pendant les heures de permanences et sans rendez-vous préalable. Des animations thématiques pourront être proposées sur des sujets de santé publique et sur des sujets les plus souvent abordés par les visiteurs de la maison des usagers.

5- Dans le respect de l'anonymat et de la confidentialité

Règle incontournable qui confirme l'absence de contrôle. Les entretiens se déroulent dans le cadre d'un anonymat de l'utilisateur et de respect de confidentialité des informations personnelles qu'il présente.

6- ressources documentaires

La variété et l'étendue de la documentation sont les conditions indispensables pour que le public puisse s'informer sur l'actualité médicale et se forger sa propre opinion. Mais la présence des associations de santé est un plus à cet espace. Les partenaires s'engagent à diffuser une information aussi complète et pluraliste que possible avec une garantie de la qualité et de la neutralité de l'information délivrée : information labellisée et ne présentant pas de caractère commercial, sectaire, politique et religieux.

La date de votre sortie est décidée par le médecin qui vous a soigné, en fonction de votre état de santé. Dans le cas où vous décideriez de sortir contre avis médical, vous devrez signer une décharge de responsabilité.

LES FORMALITÉS

AVANT DE PARTIR

Au moment de quitter le service, assurez-vous auprès de l'équipe soignante, d'être en possession :

- Du courrier destiné à votre médecin traitant.
- De votre éventuelle ordonnance.
- De l'ensemble des documents obtenus au cours de votre hospitalisation (compte-rendu, résultats)

Pensez également à récupérer vos objets de valeur si vous avez effectué un dépôt au coffre, en prévenant l'infirmière la veille de votre sortie si possible. Vérifiez que vous n'avez oublié dans votre chambre aucun objet personnel.

Nous vous demandons ensuite de passer par l'accueil centralisé du hall (régie encaissement) ou de déléguer un de vos proches, afin de régulariser votre dossier et d'éviter certaines difficultés pour votre remboursement. Un bulletin de situation vous sera délivré. Ce dernier est indispensable aux organismes de Sécurité Sociale pour le paiement d'indemnités journalières, le remboursement des frais d'ambulance, votre employeur...

VOUS POUVEZ PARTIR

- Soit avec votre véhicule personnel ou celui d'un proche.
- Et **uniquement si votre état de santé l'exige et sur prescription médicale** en taxi conventionné, ambulance ou Véhicule Sanitaire Léger. Le choix de la société d'ambulance vous appartient.

Vous souhaitez obtenir un rendez-vous pour votre prochaine consultation ?

Un numéro d'appel unique est à votre disposition, du lundi au vendredi de 8h00 à 18h00.

CHA  **Line**
03.21.21.10.33

LES FRAIS D'HOSPITALISATION

En hospitalisation de court séjour, de soins de suite et de réadaptation et en psychiatrie, les frais d'hospitalisation se composent :

- Du tarif journalier de prestation
- Du forfait journalier
- Eventuellement de la participation forfaitaire de 18 euros (*)

(*)La participation forfaitaire de 18 euros s'applique aux actes et frais dont le tarif est supérieur ou égal à 120 euros

Si vous êtes assuré social vous devez régler, hormis les cas d'exonération(*), les frais de séjour laissés à votre charge :

- Le ticket modérateur : part des frais d'hospitalisation non prise en charge par l'assurance maladie
- Le forfait journalier : participation aux frais d'hôtellerie et de restauration
- Les prestations non couvertes par l'assurance maladie : chambre particulière, forfait de 18 euros

Ces frais peuvent être pris en charge totalement ou en partie par votre caisse complémentaire selon le type de contrat souscrit.

(*)Cas d'exonération : Assurance Maternité à partir du 6ème mois de grossesse, l'Article L 115 blessés de guerre, les accidents du travail, maladie professionnelle, nouveau-né hospitalisé au cours du 1er mois de naissance.

Si vous n'êtes pas assuré social vous devez vous acquitter de la totalité des frais d'hospitalisation.

LES MODALITÉS DE PAIEMENT

Pour une hospitalisation ou une consultation, si une facture est établie, vous pouvez la régler à votre sortie guichet « Encaissement-Régie » situé dans le hall d'accueil.

Si la facture vous est envoyée par courrier, vous pouvez régler selon les modalités suivantes :

- **Le télépaiement par carte bancaire sur Internet (Titre Payable par Internet « TIPI »)** permet de régler vos factures 24h/24 et 7j/7.

Les éléments dont vous aurez besoin

- votre facture
- une carte bancaire
- une adresse électronique

- **En numéraire** dans la limite de 300 euros au comptable du Trésor Public.
- **Par chèque bancaire ou postal** adressé au comptable du Trésor Public. Veuillez joindre le talon à découper à votre chèque sans le coller ni l'agrafer.
- **Par mandat ou virement** sur le compte courant postal du comptable du Trésor Public. Veuillez inscrire très lisiblement dans le cadre « correspondance » les références portées sur le talon à découper.

DON D'ORGANE ET DE TISSUS

La loi n°94-654 relative au don et à l'utilisation des éléments et produits du corps humain, à l'assistance médicale à la procréation et au diagnostic prénatal du 29 juillet 1994 autorise ces prélèvements dans la mesure où le défunt n'a pas exprimé un refus de son vivant. C'est le principe du consentement présumé.

Le décret n°2016-1118 du 11 Août 2016 définit les modalités d'expression du refus de prélèvement d'organes après le décès.

Une personne peut refuser qu'un prélèvement d'un ou de l'ensemble organes et/ou de tissus soit pratiqué après son décès selon les modalités suivantes :

- S'inscrire sur le Registre National des Refus par courrier ou par le site registrenationaldesrefus.fr (Mode de refus privilégié)
- Confier à un proche un document exprimant son refus, il doit être daté et signé par son auteur dûment identifié par l'indication de ses nom prénom, date et lieu de naissance
- L'exprimer oralement à un de ses proches, ce proche transcrira par écrit ce refus en mentionnant précisément le contexte et les circonstances de son expression. Ce document sera daté et signé par le proche et par l'équipe de coordination hospitalière de prélèvement, il fera valoir ce refus.

Vous pouvez obtenir de plus amples renseignements sur le site dondorganes.fr ou contacter la coordination hospitalière des prélèvements d'organes et de tissus au 03.21.21.17.24.

TRANSFUSION SANGUINE

Au cours de votre hospitalisation, votre état pourrait nécessiter une transfusion sanguine. Il s'agit d'un traitement nécessaire en cas de manque de globules rouges, de plaquettes, ou de facteurs de coagulation. Le grand nombre de groupes sanguins différents d'une personne à l'autre, impose de faire des examens obligatoires avant et après chaque transfusion pour assurer votre sécurité.

Lors de votre sortie du service, une information écrite sur les transfusions réalisées ainsi que tous les documents vous appartenant vous seront remis. Consultez ensuite votre médecin traitant.

INFORMATION DU PATIENT EN CAS DE DOMMAGE ASSOCIÉ AUX SOINS

Tous les événements indésirables qui entraînent un dommage physique ou psychologique doivent faire l'objet d'une annonce par l'équipe qui a la responsabilité du patient, en association avec les coordonnateurs de gestion des risques associés aux soins de l'établissement.

COMMUNICATION DU DOSSIER MÉDICAL

Les modalités d'accès aux informations relatives à votre santé sont définies aux articles R1111-1 à R1111-8 du Code de la santé publique. Votre dossier médical contient l'ensemble des informations médicales ou non qui ont contribué à l'élaboration et au suivi du diagnostic et du traitement ou d'une action de prévention, ou ont fait l'objet d'échanges écrits entre professionnels de santé à l'exception de celles recueillies auprès de tiers n'intervenant pas dans la prise en charge thérapeutique ou concernant un tel tiers.

Toute demande est à adresser au Directeur de l'établissement par un courrier ou via le formulaire mis à disposition dans les secrétariats médicaux et bornes d'accueil, accompagnée d'une pièce d'identité. Votre demande sera prise en compte dans un délai maximum de 8 jours à compter de la date de réception de votre courrier, et au plus tôt après qu'un délai de réflexion de quarante-huit heures aura été observé. Ce délai est porté à deux mois lorsque les informations médicales datent de plus de cinq ans.

Vous pourrez accéder à vos données par une consultation sur place (avec, le cas échéant, remise de copies du dossier) ou par le retrait sur place ou l'envoi de copies des documents par courrier recommandé avec accusé réception.

Les frais de délivrance de ces copies seront à votre charge, sans pouvoir excéder le coût de la reproduction (0,18 € HT la copie et 2,75 € le CD ROM) et, le cas échéant, de l'envoi des documents.

LA DEMANDE DE CONCILIATION : LE RÔLE DE LA COMMISSION DE CONCILIATION ET D'INDEMNISATION (CCI)

La victime peut saisir la commission (CCI) d'une demande de conciliation :

- s'il n'est pas satisfait des soins qui lui ont été dispensés, tant d'un point de vue technique que déontologique ;
- s'il est en désaccord avec un professionnel de santé ou un établissement de santé, y compris pour une recherche biomédicale (Par exemple, en cas de participation au protocole d'essai d'un nouveau médicament ou traitement) ;
- s'il a été victime d'un dommage dont la gravité est inférieure au seuil de 24% fixé par l'article D1142-1 du code de la santé publique.

Pour être recevable devant la commission de conciliation (CCI), le litige doit avoir pour origine un fait survenu à compter du 5 septembre 2001.

La CCI compétente est celle de la région dans laquelle exerce le professionnel de santé ou l'établissement de santé concerné.

La victime peut saisir la commission par courrier recommandé avec accusé de réception, en indiquant les motifs de sa demande, ainsi que ses coordonnées et celles du professionnel de santé et/ou de l'établissement de santé concernés qui seront informés directement par la Commission.

La victime et le professionnel de santé sont entendus, soit par la commission dans son ensemble, soit par un membre de la Commission, soit, après accord de la victime, par un médiateur indépendant. Afin de faciliter la conciliation, la commission peut éventuellement se dessaisir et transmettre la demande de conciliation à d'autres instances de règlement des litiges.

Le résultat de la mission de conciliation est consigné dans un document signé par la victime et le professionnel de santé.

INFORMATIONS RELATIVES A LA PROTECTION DES DONNEES PERSONNELLES

Le Centre hospitalier d'Arras porte un intérêt majeur à la protection de la vie privée et des données personnelles de ses patients. Ce document a vocation à informer les patients des modalités de traitements des données personnelles, d'une part, et des droits des patients relatifs à ces traitements, d'autre part.

Traitements de données personnelles mis en oeuvre

Dans le cadre de l'accueil et la gestion des patients, de la dispensation des soins, des traitements de la déclaration obligatoire des maladies infectieuses, de l'analyse des données (statistiques et évaluation des soins), de la recherche médicale, de la gestion des risques et des événements indésirables, du Dossier Médical Personnel (DMP), de la télémédecine, de la facturation des séjours, des actes, des analyses et des examens, de la gestion des coûts par activité médicale du programme de médicalisation, de l'éducation thérapeutique, le Groupe Hospitalier Artois-Ternois est amené à collecter des données vous concernant. Ces informations relèvent de plusieurs catégories de données à caractère personnel telles que votre identité (noms, coordonnées, date et lieu de naissance, etc.), votre numéro de sécurité sociale, votre état de santé et suivi médical.

Ces informations sont recueillies lors de votre accueil, consultation, hospitalisation ou de vos analyses et examens. Elles peuvent également résulter de transferts liés à la télémédecine. Elles font l'objet d'un traitement informatique.

Tout patient a le droit au respect de sa vie privée et au secret des informations le concernant. A ce titre, vos données de santé sont protégées par le secret médical et le secret professionnel. Elles sont traitées de manière licite, loyale, transparente et dans la limite des finalités de traitement. De plus, les données de santé sont conservées de façon confidentielle, temporaire et sécurisée.

Dans le cadre de votre prise en charge et de la continuité des soins, les professionnels de santé sont amenés à échanger des informations vous concernant avec d'autres professionnels de santé. Seules les informations strictement nécessaires à votre prise en charge sont échangées auprès des seuls professionnels habilités ou aux personnes fondées à les connaître. Les informations ayant vocation à être partagées sont les informations concernant votre identité et votre suivi médical ainsi que les informations recueillies lors de votre accueil, consultation, hospitalisation ou de vos analyses ou examens. Ces informations peuvent être communiquées par courrier postal ou par l'intermédiaire d'un service de messagerie sécurisé du Groupe hospitalier Artois Ternois. Ce dernier possède un dispositif de sécurité. La messagerie garantit la confidentialité des informations médicales. Les informations sont cryptées et transmises uniquement aux professionnels habilités dont l'identité est garantie (appartenance à un référentiel d'identification national et local). Les données sont hébergées conformément aux dispositions de l'article L. 1111-8 du Code de la santé publique.

Enfin, pour garantir la sécurité des bâtiments, des biens et des personnes, le GHT Artois-Ternois s'est équipé d'un système de vidéosurveillance. Ces données sont conservées pendant une période d'un mois.

Identité du responsable de traitement

Le responsable de traitement est le Directeur du Groupe Hospitalier Artois-Ternois (GHT Artois-Ternois : Arras, Bapaume, St Pol), dont le siège est situé 57 avenue Winston Churchill 62022 ARRAS Cedex.

Finalités des traitements

A titre général, les traitements sont réalisés dans le cadre de la prestation de soins de santé, de la gestion médicale et administrative des patients, de la qualité des soins de santé et pour des motifs d'intérêt public dans le domaine de la santé publique.

Dans certains cas, les données peuvent être utilisées à des fins de recherche médicale, d'enseignement, d'enquête de qualité et de satisfaction, sauf opposition de votre part.

Des traitements spécifiques peuvent être menés en raison de finalités préalablement déterminées. Vous pouvez être informé de la finalité des traitements des données vous concernant.

Les données ne sont jamais utilisées à des fins de profilage ou de prospection commerciale.

Destinataires des données

Les données sont traitées par des professionnels de santé soumis à une obligation de secret professionnel et uniquement par des personnes habilitées.

Les données de santé ont pour seuls destinataires les personnes participant à votre prise en charge : les médecins, les personnels soignants, les secrétaires médicales pour les prises de rendez-vous et les comptes rendus médicaux. Elles ne feront pas l'objet d'exploitation commerciale et ne seront pas transmises à des fins de commercialisation ou de prospection.

Certaines données sont transmises au médecin responsable de l'information médicale dans l'établissement. Les données administratives sont destinées au service de facturation. Les feuilles de soins sont transmises dans le cadre du tiers-payant à la Sécurité Sociale dont vous dépendez et le cas échéant à votre mutuelle.

Dans certains cas, le Centre hospitalier pourra être amené à faire appel à un hébergeur de données de santé garantissant le respect de la protection des données personnelles de santé.

Durée de conservation des données personnelles de santé

Le dossier médical est conservé, conformément au Code de la Santé Publique, pendant une période de vingt ans à compter de la date du dernier passage, ou au moins jusqu'au vingt-huitième anniversaire du patient, ou pendant dix ans à compter de la date du décès.

Droits de la personne sur ses données à caractère personnel

La protection des données à caractère personnel est encadrée par le Règlement Général sur la Protection des Données (RGPD) et la loi n°2018-493 du 20 juin 2018 relative à la protection des données à caractère personnel. Les données personnelles de santé sont encadrées par le Code de la santé publique, le Code de la sécurité sociale et le Code pénal.

Dans la limite du droit applicable, vous disposez de droits sur les données personnelles vous concernant, à savoir :

- **Un droit d'accès** : vous avez le droit à l'accès et à la communication des données collectées et traitées par le Centre hospitalier d'Arras vous concernant à tout moment.
- **Un droit de rectification** : vous pouvez demander la rectification des données inexacts et l'effacement des données obsolètes.
- **Un droit à l'oubli** : vous pouvez demander l'effacement de vos données dans la limite du droit applicable.
- **Un droit à la limitation du traitement de vos données** : vous pouvez demander la limitation des traitements de vos données, dans les limites du droit applicable.
- **Un droit à la conservation des données** pour une durée strictement nécessaire à la réalisation des finalités du traitement.
- **Un droit d'opposition** : vous disposez d'un droit d'opposition au traitement, sous réserve d'un motif légitime.
- **Un droit à la portabilité** : vous disposez du droit à la portabilité des données vous concernant. Ce droit vous permet de récupérer vos données sous une forme lisible et aisément réutilisable et, le cas échéant, de les transférer ensuite à un tiers.
- **Un droit de retrait du consentement** : lorsqu'un consentement à la collecte et au traitement des données vous a été requis, vous avez le droit de le retirer à tout moment.
- **Directives post-mortem** : vous avez le droit d'organiser la gestion de vos données après votre décès.

Pour exercer ces droits, ou pour toute information sur les traitements des données personnelles gérés par le GHT Artois-ternois, vous pouvez contacter le délégué à la protection des données (DPD) par courriel à l'adresse : dpd@gh-artoisternois.fr

Toute demande doit être accompagnée d'une copie d'une pièce d'identité.

Si vous estimez, après nous avoir contacté, que vos droits « Informatique et Libertés » ne sont pas respectés ou que le dispositif de contrôle d'accès n'est pas conforme aux règles de protection des données, vous pouvez introduire une réclamation auprès de la Commission nationale de l'informatique et des libertés sur le site internet de la CNIL <https://www.cnil.fr/fr/plaintes> ou par courrier à l'adresse suivante : CNIL - 3 Place de Fontenoy - TSA 80715 - 75334 PARIS CEDEX 07.

CHARTER D'UTILISATION DE L'INTERNET

La présente charte a pour objet de définir les conditions générales d'utilisation du service internet au sein du Groupe Hospitalier Artois-Ternois. Elle rappelle les droits et responsabilités des utilisateurs. Le terme utilisateur désigne toute personne ayant accès ou utilisant les services internet du Groupe Hospitalier Artois-Ternois.

Le Groupe Hospitalier Artois-Ternois fait bénéficier au patient et à ses visiteurs d'un accès au service internet (TMM et WIFI) après lecture et acceptation de la présente charte. S'agissant des patients mineurs, l'adhésion à la charte et l'appréciation de ses règles ne peuvent être acquises que par la ou les personnes majeures bénéficiant sur lui de l'autorité légale pour le représenter.

Les éléments d'accès et d'identification au réseau internet sont strictement personnels. Tout accès au service internet en utilisant les codes d'identification de l'utilisateur est fait sous son entière responsabilité.

Cadre juridique applicable

L'utilisation des services internet s'effectue conformément aux dispositions relatives au droit d'auteur, à la lutte contre la cybercriminalité, à la lutte contre la fraude informatique, à la lutte contre le terrorisme, aux droits relatifs à la protection des données à caractère personnel, aux dispositions relatives au secret des correspondances et au Code des postes et des communications électroniques.

Engagements et responsabilités de l'utilisateur

L'utilisateur s'engage à ne pas se connecter sur des sites pornographiques, violents, susceptibles de porter atteinte au respect de la personne humaine et de sa dignité ainsi qu'à la protection des mineurs.

L'utilisateur s'engage à ne pas reproduire, télécharger, diffuser et utiliser des programmes illicites, malveillants, volumineux, ou dont le contenu est protégé par des droits de propriété intellectuelle.

L'utilisateur s'engage à ne pas transmettre sciemment des fichiers contenant des virus ou des données altérées.

L'utilisateur est le seul responsable de tout préjudice direct ou indirect, matériel ou immatériel causé à des tiers du fait de son utilisation d'internet.

L'utilisateur s'engage à ne pas effectuer intentionnellement des opérations qui pourraient avoir pour conséquences de masquer sa véritable identité.

Le Groupe Hospitalier Artois-Ternois dispose d'un système de filtrage de sites à caractère illicite, violent et jugés indésirables pour la sécurité du réseau.

CHARTER D'UTILISATION DE L'INTERNET

Modalités de contrôle de l'utilisation

Le Groupe Hospitalier Artois-Ternois recueille les informations de connexions (adresses des sites consultés (URL), date et heure de connexion et déconnexion) lors de l'accès et de l'utilisation au réseau internet du Groupe Hospitalier Artois-Ternois par l'utilisateur. Ce recueil s'effectue conformément aux dispositions relatives à la protection des données à caractère personnel. Les utilisateurs bénéficient du droit d'accès, de portabilité, d'opposition, de rectification et d'effacement sur les données à caractère personnel le concernant. Pour l'exercice de ces droits, vous pouvez joindre le délégué à la protection des données à l'adresse suivante : dpd@gh-artoisternois.fr Votre demande doit être accompagnée d'une copie de votre pièce d'identité.

Il conserve ces informations dans le cadre d'éventuels dommages et contrôles pour une durée d'un an, puis procède à un effacement.

L'accès à ces données est limité uniquement aux personnes habilités et tenues au secret professionnel.

Il s'engage à ne pas communiquer ces informations, sauf dans le cadre d'une demande expresse des autorités publiques et/ou judiciaires.

Sanctions

Tout manquement aux obligations explicitées dans la présente charte expose l'utilisateur à une sanction. Celle-ci peut consister en une interruption du service de manière provisoire ou définitive. De plus, l'utilisateur peut se voir exposer à des poursuites judiciaires.

LACOMMISSIONDESUSAGERS(CDU)

QUELLES SONT SES MISSIONS ?

La commission des usagers (CDU), anciennement commission des relations avec les usagers et de la qualité de la prise en charge (CRUQPC), veille à faire respecter les droits des usagers et à faciliter leurs démarches. Le litige doit mettre en cause la politique d'accueil et de prise en charge des malades.

La CDU informe les usagers sur les voies de recours et de conciliation dont elle dispose. Elle est également chargée de faire des propositions à la direction de l'établissement pour améliorer l'accueil et la prise en charge des malades et de leurs proches.

COMMENT EST-ELLE COMPOSÉE ?

La présidence de la Commission des usagers est assurée par Jean-François DEBACQ, médiateur. La vice-présidence est assurée par M. Robert WINDELS, représentant des usagers.

Au Centre hospitalier d'Arras, la commission est composée des personnes suivantes :

- Du représentant légal de l'établissement, M. Pierre BERTRAND, ou la personne qu'il désigne à cet effet.
- D'un médiateur médecin et d'un médiateur non médecin, et de leurs suppléants, désignés par le représentant légal de l'établissement : Dr Jean-Pierre DEGUINE, Dr Emmanuelle LOUART, Laetitia BOUDRINGHIN, Jean-François DEBACQ.
- De deux représentants des usagers, et leurs suppléants, désignés par le directeur général de l'Agence régionale de santé (ARS) : Mme Thérèse SKALECKI (UFC Que Choisir), Mme Annie WINDELS (UNAFAM), M. Robert WINDEL (UNAFAM), M. Bernard DUBUIS (UFC Que Choisir)
- D'un représentant de la Commission Médicale d'Etablissement et de son suppléant : Dr Patrick LE COZ, chef de service de Neurologie, Dr Maxime GRANIER, chef de service Réanimation
- D'un représentant de la Commission de Soins Infirmiers, de Rééducation et Médico-Technique et de son suppléant : Mme Emmanuelle BOURIEZ, Cadre de Santé, Hémodialyse et Madame Lydie FOUQUET, Infirmière, CSPA
- D'un représentant du personnel et de son suppléant : M. Samuel LECLERCQ, IDE en soins généraux, M. Denis GAILLET, Aide-Soignant.
- D'un représentant du Conseil de surveillance et de son suppléant : sièges vacants
- De la directrice adjointe en charge de la santé publique et de la clientèle : Mme Coralie DESCAMPS
- De la juriste chargée de la clientèle : Mme Valérie BAILLEUL
- Du directeur adjoint, en charge de la Performance : M. Johan DUSAUTOIS
- Des coordonnateurs de la gestion des risques associés aux soins : Dr Régis NACRY, Praticien Hospitalier et Mme Sophie CAUDRON, Cadre de Santé
- De l'ingénieur qualité : Mme Anne-Claire SETTINERI-DUPONT / Mme Justine LEPREUX
- De la secrétaire de la Commission : Mme Sophie BREFORT

LACOMMISSIONDESUSAGERS(CDU)

QUAND LA SAISIR ?

Avant de saisir la commission, le patient peut adresser ses remarques par oral au responsable du service dans lequel il est hospitalisé.

En cas d'impossibilité, ou si les explications ne satisfont pas le patient, il est informé de la faculté qu'il a :

- soit d'adresser directement une plainte ou réclamation écrite au représentant légal de l'établissement
- soit de voir sa plainte ou sa réclamation consignée par écrit, à fin de transmission au représentant légal de l'établissement. Dans ce cas, une copie du document doit lui être délivrée sans délai.

Le livret d'accueil, remis à toute personne hospitalisée, indique la liste nominative des membres de la CDU, ainsi que les modalités de recours propres à l'établissement.

COMMENT EST TRAITÉE LA DEMANDE ?

L'ensemble des plaintes et réclamations écrites adressées à l'établissement sont transmises à son représentant légal. Soit ce dernier y répond dans les meilleurs délais, en avisant le plaignant de la possibilité qui lui est offerte de saisir un médiateur, soit il informe l'intéressé qu'il procède à cette saisine.

Avant de rencontrer un médiateur, le représentant légal de l'établissement a l'obligation d'informer la personne à l'origine du recours qu'elle peut se faire accompagner d'un représentant des usagers (membre de la commission).

Déroulement de la médiation

Le médiateur doit rencontrer le plaignant dans les 8 jours suivant la saisine, sauf impossibilité de celui-ci. Si la réclamation est formulée par une personne hospitalisée, son audition doit avoir lieu dans la mesure du possible avant sa sortie de l'hôpital. Le médiateur peut également rencontrer les proches du patient s'il le juge utile ou à la demande de ces derniers. Le médiateur adresse le compte-rendu de cette audition dans les 8 jours aux autres membres de la commission ainsi qu'au plaignant.

Les membres de la commission peuvent également demander à rencontrer le plaignant.

Action de la commission

La commission formule des recommandations en vue d'apporter une solution au litige ou d'informer l'utilisateur des voies de conciliation ou de recours dont il dispose.

Elle peut également émettre un avis motivé en faveur du classement du dossier.

Le représentant de l'établissement doit répondre à l'utilisateur en joignant l'avis de la commission à son courrier, dans les 8 jours qui suivent la séance de délibération.

CONTACTS

Mme Thérèse SKALECKI (UFC Que Choisir) : contact@artois.ufcquechoisir.fr

Mme Annie WINDELS (UNAFAM) : unafam62@orange.fr

M. Robert WINDELS (UNAFAM) : unafam62@orange.fr

M. Bernard DUBUIS (UFC Que Choisir) : contact@artois.ufcquechoisir.fr

VOS OBLIGATIONS

RÈGLES DE SAVOIR-VIVRE

Vos parents et amis sont les bienvenus sauf lorsque des contre-indications médicales sont prises dans votre intérêt. Dans le respect des libertés et de la tranquillité de chacun, nous vous recommandons de respecter certaines règles :

- Ne pas fumer ni vapoter.
- Respecter l'isolement préconisé dans certains cas (éviter les allées et venues, diminuer le nombre de visiteurs).
- Respecter les horaires de visite.
- L'âge des visiteurs est parfois limité. Veuillez vous rapprocher de l'équipe soignante.
- Observer le plus grand calme et silence dans le service.
- Utiliser avec discrétion les appareils de radio et de télévision.
- Attention lorsque vous amenez des confiseries, des sucreries, des boissons sucrées, vous pouvez entraver la bonne réalisation des examens et l'efficacité du traitement. Veuillez vous renseigner auprès de l'infirmière.
- Il est demandé au patient de ne prendre aucun traitement personnel sans en avoir au préalable, informé le médecin du service.
- Les animaux sont interdits dans l'établissement (sauf les chiens guides d'aveugles et les chiens des associations réalisant des ateliers de zoothérapie)
- L'usage d'alcool est strictement interdit.
- Les ascenseurs sont interdits aux enfants non accompagnés.
- Respecter les locaux et le matériel mis à votre disposition.

RESPECT DES RÈGLES D'HYGIÈNE

L'hygiène à l'hôpital fait partie du soin : soignants et malades contribuent à la qualité du soin. L'hygiène des mains est essentielle dans la prévention de la transmission des germes qui peuvent être à l'origine d'infections associées aux soins.

Vous pouvez vous même participer à cette prévention en :

- Vous lavant les mains : après être allé aux toilettes, avant de manger, avant de sortir de votre chambre. Le lavage des mains sera remplacé par une friction avec un produit hydro-alcoolique lors de certaines situations (portage ou infection à bactérie multi-résistante, pathologie infectieuse).
- En prenant une douche par jour. Cette hygiène corporelle devra être renforcée avant toute intervention chirurgicale. Le personnel soignant vous informera sur ces règles d'hygiène pré-opératoires.

Concernant vos visiteurs, il leur est recommandé :

- De se faire une friction des mains avec un produit hydro-alcoolique avant et après leur visite afin d'éviter la transmission manuportée des germes
- De ne pas entrer dans des secteurs de soins s'ils présentent une maladie des voies respiratoires (grippe...) ou transmissible.
- De respecter la propreté des locaux et d'utiliser les poubelles pour leurs déchets

VOSOBLIGATIONS

- De respecter les précautions complémentaires aussi appelées mesures d'isolement (éviter les allées et venues, limiter le nombre de visiteurs, utiliser un produit hydro-alcoolique pour l'hygiène des mains...) qui peuvent être mises en oeuvre pour mieux maîtriser le risque de transmission de germes aux autres patients et au personnel. La mise en place de ces précautions est indiquée sur la porte de la chambre, au moyen de cette signalisation :



- De ne pas apporter de plantes en pot, de fleurs coupées.
- D'éviter de s'asseoir sur le lit du malade.

TABAC

Le décret n°2006-1386 du 15 novembre 2006 pose une interdiction de fumer dans les lieux affectés à un usage collectif. Ainsi l'interdiction de fumer est totale à l'intérieur de l'établissement, sous peine de sanctions.

L'usage de la cigarette électronique est également interdit au sein des locaux, conformément au décret n° 2017-633 du 25 avril 2017 relatif aux conditions d'application de l'interdiction de vapoter dans certains lieux à usage collectif.

Au moment de votre sortie de l'établissement, si celle-ci ne relève pas de l'HAD et si celle-ci nécessite une prestation pour du matériel médical, l'établissement s'engage à faire respecter vos droits par le prestataire.

Pour cela, l'établissement a signé une Charte de Bonnes Pratiques des prestations à domicile avec les différents prestataires de dispositifs médicaux pouvant être choisis par un patient lors de sa sortie de l'établissement.

Seuls les prestataires ayant signé cette charte de bonnes pratiques vous seront proposés.

Cette charte organise et régit les relations entre l'établissement où a été hospitalisé le patient, le patient et le prestataire.

En particulier, elle garantit que le prestataire s'engage :

- sur la mise à disposition d'un personnel formé et compétent,
- sur la mise à jour régulière de leurs connaissances professionnelles,
- sur sa capacité à proposer une formation technique aux infirmières libérales (adaptée au matériel utilisé),
- à être joignable 24h/24 et 7 jours/7,
- sur un délai de mise à disposition du matériel et de la prestation qui soit adapté aux besoins du patient
- sur la mise à disposition d'un matériel de remplacement en cas de réparation

ENGAGEMENT VOUS CONCERNANT

Accord du patient

- Le prestataire s'engage à recueillir votre accord par écrit avant d'honorer la prestation,
- Vous êtes libre de retirer cet accord à tout moment, sans avoir à évoquer de raisons particulières.
- Dans le cas d'un patient inapte à donner son accord (mineur, tutelle, curatelle), son représentant légal consentira en son nom.

Libre choix du prestataire

- Vous pourrez décider à tout moment de changer de prestataire. Ce dernier s'engage à respecter ce droit.
- Le prestataire s'engage à ne pas vous influencer pour être choisi ou pour obtenir un changement de prestataire.
- Si le prestataire sous-traite une partie de la prestation, il s'engage à vous en informer ainsi que votre entourage.

Votre droit à l'information

Le prestataire s'engage :

- à vous délivrer toutes les explications et informations relatives au service ou au matériel proposé,
- à vous informer sur les avantages et les inconvénients du service ou du matériel proposé. Il doit pouvoir vous présenter le coût ainsi que le niveau de prise en charge par les organismes sociaux,
- à ne pas vous inciter à préférer tel ou tel produit en fonction du niveau de prise en charge par les assurances santé complémentaires,

- à vous remettre un mode d'emploi, son adresse et un numéro de téléphone pour le joindre,
- à vous expliquer les règles de sécurité, d'entretien et de désinfection du dispositif médical avec au besoin une formation pratique,
- à vous transmettre l'ensemble des documentations relatives à la prestation fournie.

Respect par le prestataire de votre personne, de votre famille et de votre entourage

- Le prestataire devra agir dans votre intérêt. Il agira en lien avec votre équipe soignante.
- Le prestataire devra respecter votre intimité et votre dignité ainsi que celles de votre famille et entourage.
- Le prestataire ne devra pas chercher à exploiter votre confiance en vue d'un avantage personnel ou financier.

Respect par le prestataire du secret du secret professionnel/médical

Le prestataire s'engage à informer ses collaborateurs de leurs obligations en matière de secret professionnel et médical.

Aucune donnée médicale ne pourra être fournie par l'établissement de santé au prestataire sans votre accord explicite. Dans ce cas, seuls les éléments utiles à votre prise en charge pourront être fournis.

Vous rencontrez un problème avec votre prestataire et souhaitez le signaler à l'établissement, vous pouvez nous en informer par courrier à la direction en précisant en objet «Réclamation prestataire LPP».

LES DIRECTIVES ANTICIPÉES

DIRECTIVES ANTICIPÉES, NOUS SOMMES TOUS CONCERNÉS...

Toute personne apte à exprimer sa volonté peut, si elle le souhaite, faire une déclaration écrite, appelée « directives anticipées » afin de préciser ses souhaits quant à sa fin de vie.

À QUOI SERVENT LES DIRECTIVES ANTICIPÉES ?

Si, en fin de vie, vous n'êtes pas en mesure d'exprimer votre volonté, vos directives anticipées permettront au médecin de connaître vos souhaits concernant la possibilité de limiter ou d'arrêter les traitements en cours. On considère qu'une personne est « en fin de vie » lorsqu'elle est atteinte d'une affection grave et incurable, en phase avancée ou terminale.

COMMENT RÉDIGER VOS DIRECTIVES ANTICIPÉES ?

Vous devez être majeur.

Vous devez être en état d'exprimer votre volonté libre et éclairée au moment de la rédaction.

Vous devez écrire vous-même vos directives. Elles doivent être datées et signées et vous devez préciser vos noms, prénoms, date et lieu de naissance.

Si vous ne pouvez pas écrire et signer vous-même vos directives, vous pouvez faire appel à 2 témoins (dont votre personne de confiance, si vous l'avez désignée).

Le document sera écrit par un des 2 témoins ou par un tiers. Les témoins, en indiquant leur nom et qualité (ex : lien de parenté, personne de confiance, médecin traitant...) attesteront que le document exprime bien votre volonté libre et éclairée.

Le document est valable jusqu'à révocation ou nouvelle écriture. Si vous décidez de les modifier, vous pouvez détruire les anciens documents pour éviter toute confusion.

Vous pouvez mettre dans vos directives ce que vous souhaitez comme prise en charge dans le cas d'une fin de vie (ex : qualité de vie, dignité, acceptation ou refus d'un traitement, respect de la demande de non acharnement thérapeutique, soins de confort...).

LES DIRECTIVES ANTICIPÉES

QUEL EST LE CHAMP D'APPLICATION DES DIRECTIVES ANTICIPÉES ?

Vous pouvez mettre dans vos directives anticipées ce que vous souhaitez et ne souhaitez pas comme prise en charge dans le cas d'une fin de vie comme par exemple :

- La mise sous respiration artificielle
- La réanimation cardio-respiratoire
- Le transfert vers un service de réanimation si votre état le requiert
- L'opération chirurgicale
- Les médicaments ou les techniques visant à prolonger votre vie
- Toute autre technique ou médicament que vous souhaitez préciser

POUVEZ-VOUS CHANGER D'AVIS APRÈS AVOIR RÉDIGÉ VOS DIRECTIVES ANTICIPÉES ?

À tout moment, vous pouvez les modifier, totalement ou partiellement. Si vous ne pouvez pas écrire, le renouvellement ou la modification s'effectuent selon la même procédure que pour la rédaction. Vous pouvez également annuler vos directives. Il est préférable de le faire par écrit et d'en informer vos proches.

QUEL EST LE POIDS DE VOS DIRECTIVES ANTICIPÉES DANS LA DÉCISION MÉDICALE ?

Si vous avez rédigé des directives, le médecin doit en prendre connaissance. Elles constituent un document essentiel pour la prise de décision médicale, car elles témoignent de votre volonté.

Leur contenu est prioritaire sur tout autre avis non médical, y compris sur celui de la personne de confiance.

Elles s'imposent au médecin, il doit les respecter pour toute décision d'investigation, de traitement ou d'intervention, sauf en cas d'urgence.

COMMENT FAIRE POUR VOUS ASSURER QUE VOS DIRECTIVES SERONT PRISES EN COMPTE AU MOMENT VOULU ?

Il est important que vous preniez toutes les mesures pour que le médecin puisse en prendre connaissance facilement. Pour faciliter les démarches, vous pouvez :

- Remettre vos directives à votre médecin traitant.
- En cas d'hospitalisation, informer le médecin hospitalier de la personne qui détient vos directives ou les remettre au médecin hospitalier qui les conservera dans le dossier médical,
- Conserver vous-même vos directives ou les confier à toute personne de votre choix (ex : votre personne de confiance). Dans ce cas, il est souhaitable que vous communiquiez au médecin qui vous prend en charge les coordonnées de cette personne.

PERSONNE À PRÉVENIR

La personne à prévenir est la personne qui est alertée en cas d'aggravation de l'état de santé du patient qui l'a désignée.

Qui peut la désigner ?

Tout patient accueilli dans l'établissement peut désigner une personne à prévenir. Sa désignation n'est pas obligatoire mais est recommandée.

Comment la désigner ?

La personne qui accueille le patient, ou à défaut, l'équipe soignante propose au patient de désigner une personne à prévenir. La désignation peut se faire par oral.

Il est possible de changer de personne à prévenir à tout moment de l'hospitalisation.

La personne à prévenir et la personne de confiance peuvent être la même personne.

La personne à prévenir est distincte de :

- **La personne de confiance** : c'est la personne qui sera consultée au cas où le patient serait hors d'état d'exprimer sa volonté et de recevoir l'information nécessaire à cette fin. Elle rend compte de la volonté de la personne.
- **La personne de son choix** : qui accompagne le patient qui s'estime victime d'un dommage lié aux soins lors de l'entretien avec l'établissement sur les circonstances et les causes du dommage.
- **La tierce personne** : qui peut être recommandée par le médecin quand le patient demande la consultation de son dossier médical et qu'un accompagnement semble nécessaire.

Quelles sont les attributions de la personne à prévenir ?

La personne à prévenir n'a pas accès aux informations médicales et ne participe pas aux décisions médicales.

Elle n'a non plus accès au dossier médical du patient sans procuration de la part de celui-ci.

ENGAGEMENT 1
RESPECT DE L'INTIMITÉ ET DE LA DIGNITÉ

ENGAGEMENT 2
ATTITUDE PROFESSIONNELLE BIENVEILLANTE

ENGAGEMENT 3
DEVOIR DE CONFIDENTIALITÉ

ENGAGEMENT 8
ACCOMPAGNEMENT ET PRISE EN CHARGE DE LA DOULEUR

Au Centre Hospitalier d'Arras, l'usager et sa parole sont au cœur des préoccupations des professionnels. Ainsi la rédaction de la charte de bientraitance s'est inscrite dans **une démarche collective**, de questionnement et d'innovation **avec et pour les usagers**. Nous considérons que la bientraitance ne se résume pas à être bien traité ou à être bien traité, mais relève d'une réflexion globale et éthique constante dans laquelle usagers et professionnels sont les acteurs.

L'excellence pour tous place l'humain au centre de notre démarche et vise à dispenser le juste soin, au bon moment à chaque patient et à chaque résident.

ENGAGEMENT 4
CONFORT QUALITÉ HOTELIER

ENGAGEMENT 7
PARTICIPATION, DÉCISION, LIBERTÉ DE CHOIX

ENGAGEMENT 6
QUALITÉ DE LA PRISE EN CHARGE MÉDICALE ET SOIGNANTE

ENGAGEMENT 5
INFORMATIONS DÉLIVRÉES AUX PATIENTS

VOUS ET VOS MÉDICAMENTS À L'HÔPITAL

La fiche me concerne :

- Je suis un **patient hospitalisé**
- Je suis un **membre de la famille** ou la **personne de confiance**

...Et j'ai apporté les médicaments prescrits par le **médecin généraliste** et/ou le **médecin spécialiste**



QU'APPELLE-T-ON LE TRAITEMENT PERSONNEL ?

Votre traitement personnel peut être défini comme l'**ensemble** des traitements médicamenteux en cours au moment de votre admission à l'hôpital.

Ces médicaments **vous** ont été :

- prescrits par votre **médecin généraliste et/ou votre spécialiste**
- délivrés **sans ordonnance** chez votre pharmacien

CE QUE JE DOIS FAIRE



1 ENTRÉE À L'HÔPITAL

COMMUNIQUER mon ordonnance médicale la plus récente et **CONFIER** mon traitement à l'infirmière



2 DURANT MON HOSPITALISATION

NE PRENDRE QUE les médicaments prescrits par le Médecin du service et donnés par l'infirmière*



3 SORTIE D'HOSPITALISATION

RÉCUPÉRER le jour du départ mes médicaments que j'avais apporté et faire le point avec le médecin ou l'infirmière**



CE QUE JE NE DOIS PAS FAIRE



- **Prendre des médicaments** (que je n'aurais pas restitué à l'entrée) à l'insu du médecin du service ou de l'infirmière.
- **Prendre mes médicaments habituels** (délivrés sans ordonnance) y compris ceux à base de plantes, **sans en parler au médecin ou à l'infirmière.**



* La pharmacie de l'établissement s'engage à vous délivrer les médicaments en accord avec la prescription hospitalière du médecin du service. Les médicaments ne faisant pas partie de la liste des produits de santé disponibles à l'hôpital pourront être substitués de façon transitoire par un autre médicament après accord du médecin.

** Vos médicaments vous seront restitués au moment de votre sortie de l'hôpital sauf si la date de péremption est dépassée, si le médecin du service ne reconduit pas un des traitements ou si un médicament a fait l'objet d'un retrait de lot par le laboratoire au cours de votre hospitalisation.

Chaque patient hospitalisé est concerné par la prise en charge des médicaments qui lui sont administrés.

En tant qu'acteur de votre santé, nous vous sensibilisons sur les points suivants :

- le **Bon médicament** qui vous est administré,
- à la **Bonne dose**,
- au **Bon moment**
- et selon la **Bonne voie d'administration**.

N'hésitez pas à solliciter l'équipe soignante pour répondre à vos questions.



Groupe Hospitalier
Artois-Ternois

L'EXCELLENCE POUR TOUS

Venez **partager**
votre expérience d'hospitalisation
et votre niveau de satisfaction

Venez **participer** à l'amélioration
de la qualité des soins
par les établissements de santé !

Pour cela, **2 gestes simples** :

- @ Donnez votre mail** lors de votre admission
- ✓ Répondez au questionnaire national e-Satis**
que vous recevrez par mail après votre
hospitalisation

Toute personne majeure peut désigner une personne de confiance.

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

QUEL EST SON RÔLE ?

La personne de confiance a plusieurs missions.

► Lorsque vous pouvez exprimer votre volonté, elle a une mission d'accompagnement

La personne de confiance peut si vous le souhaitez :

- vous soutenir dans votre cheminement personnel et vous aider dans vos décisions concernant votre santé ;
- assister aux consultations ou aux entretiens médicaux : elle vous assiste mais ne vous remplace pas ;
- prendre connaissance d'éléments de votre dossier médical en votre présence : elle n'aura pas accès à l'information en dehors de votre présence et ne devra pas divulguer des informations sans votre accord.

Il est recommandé de lui remettre vos directives anticipées si vous les avez rédigées : ce sont vos volontés, exprimées par écrit, sur les traitements que vous souhaitez ou non, si un jour vous ne pouvez plus vous exprimer.

Elle a un **devoir de confidentialité** concernant les informations médicales qu'elle a pu recevoir, et vos directives anticipées : elle n'a pas le droit de les révéler à d'autres personnes.

► Si vous ne pouvez plus exprimer votre volonté, elle a une mission de référent auprès de l'équipe médicale

La personne de confiance sera la personne consultée en priorité par l'équipe médicale lors de tout questionnement sur la mise en œuvre, la poursuite ou l'arrêt de traitements et recevra les informations nécessaires pour pouvoir exprimer ce que vous auriez souhaité.

Elle sera votre porte-parole pour refléter de façon précise et fidèle vos souhaits et votre volonté, par exemple sur la poursuite, la limitation ou l'arrêt de traitement.

Elle n'exprime pas ses propres souhaits mais rapporte les vôtres. Son témoignage l'emportera sur tout autre témoignage (membres de la famille, proches...).

Si vous avez rédigé vos directives anticipées, elle les transmettra au médecin qui vous suit si vous les lui avez confiées ou bien elle indiquera où vous les avez rangées ou qui les détient.

La personne de confiance peut faire le lien avec votre famille ou vos proches mais peut aussi affronter une contestation s'ils ne sont pas d'accord avec vos volontés.

Elle n'aura pas la responsabilité de prendre des décisions concernant vos traitements, mais témoignera de vos souhaits, volontés et convictions : celle-ci appartient au médecin et la décision sera prise après avis d'un autre médecin et concertation avec l'équipe soignante.

Attention :

- la personne de confiance n'est pas nécessairement la personne à prévenir s'il vous arrivait quelque chose, si vous étiez hospitalisé(e) ou en cas de décès ;
- **sa mission ne concerne que votre santé.**

QUI PEUT LA DÉSIGNER ?

Toute personne majeure peut le faire¹.

C'est un droit qui vous est offert, mais ce n'est pas une obligation : vous êtes libre de ne pas désigner une personne de confiance.

QUI PEUT ÊTRE LA « PERSONNE DE CONFIANCE » ?

Toute personne majeure de votre entourage en qui vous avez confiance et qui est d'accord pour assumer cette mission peut l'être. Ce peut être votre conjoint, un de vos enfants ou un de vos parents, un ami, un proche, votre médecin traitant.

Il est important que vous échangiez avec elle afin qu'elle comprenne bien vos choix et votre volonté, et puisse être votre porte-parole le moment venu. Elle ne devra pas exprimer ses propres souhaits et convictions mais les vôtres et doit s'engager moralement vis-à-vis de vous à le faire. Elle doit être apte à comprendre et respecter les volontés énoncées dans une situation de fin de vie et mesurer la possible difficulté de sa tâche et la portée de son engagement.

Il est important qu'elle ait bien compris son rôle et donné son accord pour cette mission.

Une personne peut refuser d'être votre personne de confiance.

1. Les personnes sous tutelle doivent avoir l'autorisation du juge ou du conseil de famille s'il a été constitué.

QUAND LA DÉSIGNER ?

Vous pouvez la désigner à tout moment, que vous soyez en bonne santé, malade ou porteur d'un handicap.

La réflexion sur vos directives anticipées et leur rédaction peuvent être un moment opportun car la personne de confiance doit connaître vos souhaits et volontés pour le cas où vous seriez un jour hors d'état de vous exprimer.

D'autres moments peuvent être propices, tels qu'un changement de vos conditions de vie [entrée en établissement d'hébergement pour personnes âgées dépendantes (EHPAD), passage à la retraite], de votre état de santé, l'annonce d'une maladie grave (...) : désigner une personne de confiance est le moyen d'être sûr, si un jour vous n'êtes plus en état de dire votre volonté, que vos souhaits seront respectés ; cela pourra soulager vos proches et parfois éviter des conflits familiaux.

Dans le cas particulier où vous seriez hospitalisé(e), il vous sera demandé si vous avez désigné une personne de confiance et il vous sera proposé d'en désigner une pour la durée de l'hospitalisation. Mais ce n'est pas obligatoire.

COMMENT LA DÉSIGNER ?

La désignation doit se faire par écrit : vous pouvez la faire sur papier libre, daté et signé, en précisant ses nom, prénoms, coordonnées pour qu'elle soit joignable ou utiliser le formulaire joint. Elle doit cosigner le document la désignant.

Si vous avez des difficultés pour écrire, vous pouvez demander à deux personnes d'attester par écrit que cette désignation est bien votre volonté.

Vous pouvez changer d'avis et/ou de personne de confiance à tout moment en le précisant par écrit (ou par oral devant deux témoins qui l'attesteront par écrit). Il est recommandé de prévenir votre précédente personne de confiance et les personnes qui détiennent son nom qu'elle n'a plus ce rôle et de détruire le document précédent.

COMMENT FAIRE CONNAÎTRE CE DOCUMENT ET LE CONSERVER ?

Il est important que les professionnels de santé soient informés que vous avez choisi votre personne de confiance et aient ses coordonnées dans votre dossier : il est recommandé que ce document soit intégré dans le dossier médical de votre médecin traitant et/ou celui de l'équipe soignante hospitalière quand il y en a une, et/ou de l'EHPAD ou de tout autre lieu de résidence/d'hébergement (établissement social ou médico-social), (personnes en situation de grande dépendance ou de précarité).

Vous pouvez également le conserver avec vous.

À terme, le nom de votre personne de confiance pourrait être inscrit sur votre Dossier Médical Partagé.

Il est important également que les proches soient informés que vous avez choisi une personne de confiance et connaissent son nom.

AUTRES RÔLES DE LA PERSONNE DE CONFIANCE

La personne de confiance peut intervenir dans des contextes médicaux particulièrement encadrés par la loi :

- les essais thérapeutiques : elle reçoit l'information adaptée si le patient ou son représentant légal ne peut pas la recevoir ;
- la recherche biomédicale : dans les situations où le consentement de la personne ne peut être recueilli (urgence ou personne hors d'état de le donner), celui-ci peut être demandé à la personne de confiance ;
- les tests génétiques : lorsqu'il est impossible de recueillir le consentement de la personne concernée, la personne de confiance peut être consultée ;
- lors d'une hospitalisation psychiatrique sous contrainte : la personne de confiance peut accompagner la personne malade lors des autorisations de sortie.

Formulaire de désignation de la personne de confiance

(au sens de l'article L.1111-6 du Code de santé publique)

Je soussigné(e) nom, prénoms, date et lieu de naissance

.....
nomme la personne de confiance suivante

Nom, prénoms :

Adresse :

Téléphone privé : professionnel : portable :

E-mail :

➔ Je lui ai fait part de mes directives anticipées ou de mes volontés si un jour je ne suis plus en état de m'exprimer : oui non

➔ Elle possède un exemplaire de mes directives anticipées : oui non

Fait à : le :

Signature

Signature de la personne de confiance

CAS PARTICULIER

Si vous êtes dans l'impossibilité physique d'écrire seul(e) le formulaire de désignation de la personne de confiance

Deux personnes peuvent attester ci-dessous que la désignation de la personne de confiance, décrite dans le formulaire précédent, est bien l'expression de votre volonté.

Témoin 1 : *Je soussigné(e)*

Nom et prénoms :

Qualité (lien avec la personne) :

atteste que la personne de confiance désignée est bien l'expression de la volonté libre et éclairée de M

→ que M lui a fait part de ses volontés et de ses directives anticipées si un jour elle n'est plus en état de s'exprimer : oui non

→ que M lui a remis un exemplaire de ses directives anticipées :
oui non

Fait à : le :

Signature

Témoin 2 : *Je soussigné(e)*

Nom et prénoms :

Qualité (lien avec la personne) :

atteste que la personne de confiance désignée est bien l'expression de la volonté libre et éclairée de M

→ que M lui a fait part de ses volontés et de ses directives anticipées si un jour elle n'est plus en état de s'exprimer : oui non

→ que M lui a remis un exemplaire de ses directives anticipées :
oui non

Fait à : le :

Signature

Formulaire désignation de la personne de confiance remis à :

NOM	Prénom	Qualité (médecin, famille, amis...)	Adresse	Téléphone



HAUTE AUTORITÉ DE SANTÉ

www.has-sante.fr

2 avenue du Stade de France 93218 Saint-Denis La Plaine CEDEX

Tél. : +33(0)1 55 93 70 00 - Fax : +33(0)1 55 93 74 00

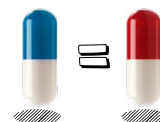
MÉDICAMENT GÉNÉRIQUE

Un traitement sûr et efficace

Lorsqu'il vous propose un traitement, votre médecin fait le choix du traitement qui correspond à vos besoins médicaux et à votre situation personnelle. Il prescrit alors en Dénomination Commune Internationale (DCI)*, c'est-à-dire le vrai nom scientifique du médicament, commun dans tous les pays. Votre pharmacien vous délivrera le médicament correspondant efficace et sûr qui peut être un médicament générique car :

1 — IL RÉPOND AUX MÊMES EXIGENCES QUE TOUT AUTRE MÉDICAMENT

- Le médicament générique répond aux mêmes exigences d'efficacité, de qualité et de sécurité que le médicament d'origine (appelé « princeps »). C'est pour ces raisons qu'il peut être commercialisé en France.



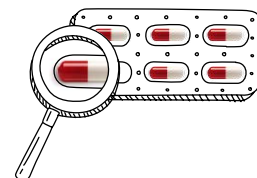
2 — IL EST AUTORISÉ SUR LA BASE DE SA QUALITÉ ET DE SON EFFICACITÉ



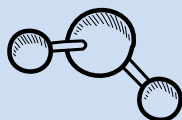
- Un médicament est autorisé comme « générique » à partir du moment où il contient la même quantité du même principe actif que le médicament d'origine et qu'il se comporte de la même façon dans l'organisme : c'est la garantie qu'il est aussi efficace et aussi sûr.

3 — IL EST CONTRÔLÉ TOUT AU LONG DE SA FABRICATION

- Chaque étape de la chaîne de fabrication du médicament est contrôlée par les autorités de santé françaises et européennes.
- En France comme à l'étranger, elles inspectent ainsi régulièrement la qualité de fabrication des matières premières et des médicaments (génériques ou princeps) selon les standards européens de fabrication.



4 — IL SOIGNE DE NOMBREUSES MALADIES, Y COMPRIS LES PLUS GRAVES



- Prescrit à l'hôpital et en ville, par votre médecin généraliste ou votre spécialiste, le médicament générique soigne de nombreuses maladies, y compris le cancer.

5 — IL EST ÉCONOMIQUE ET CIVIQUE

- Le médicament générique contribue à financer l'accès de tous aux innovations thérapeutiques, tout en garantissant la qualité des soins.
- Utiliser des médicaments génériques est un acte individuel pour un bénéfice collectif.

7
milliards
d'euros
économisés
en France
en 5 ans.

* La prescription en DCI est obligatoire pour tous les médecins, en ville et à l'hôpital, depuis le 1^{er} janvier 2015.

BÉNÉFICE POUR LA SANTÉ PUBLIQUE

Le développement des médicaments biosimilaires permet d'augmenter le nombre de médicaments biologiques disponibles sur le marché et de limiter les risques de rupture de stock.

BÉNÉFICE SCIENTIFIQUE

Les économies engendrées par l'utilisation d'un médicament biosimilaire permettent d'investir dans la recherche et de mettre au point d'autres médicaments innovants.

BÉNÉFICE ÉCONOMIQUE

Les médicaments biosimilaires ont des prix inférieurs à ceux des médicaments de référence. Ils permettent ainsi de maîtriser les dépenses de santé.

VOUS SOUHAITEZ EN SAVOIR PLUS SUR LES MÉDICAMENTS BIOSIMILAIRES ?

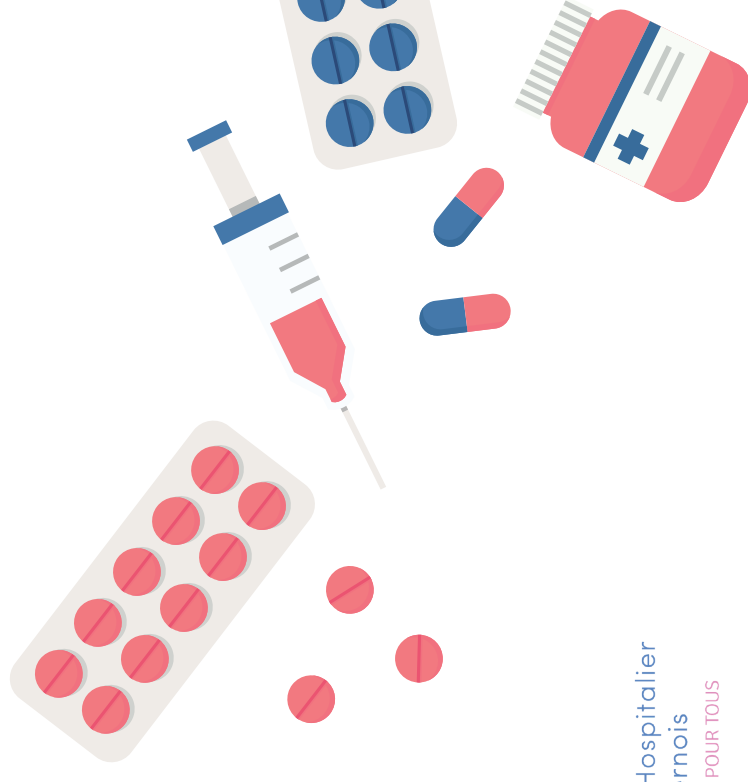
Adressez-vous à votre médecin ou votre pharmacien.

Consultez les documents suivants :

1. Haute autorité de santé (HAS) – Médicaments biosimilaires – Fiches BUM : https://www.has-sante.fr/portail/jcms/c_2807411/fr/les-medicaments-biosimilaires
2. Agence européenne du médicament (EMA) – « Que dois-je savoir sur les médicaments biosimilaires ? » Information pour les patients 2016 : <http://ec.europa.eu/DocsRoom/documents/20554/attachments/2/translations/fr/renditions/pdf>

INFORMATION PATIENT SE SOIGNER AVEC UN MÉDICAMENT BIOSIMILAIRE

Pour le traitement de votre maladie, votre médecin vous a prescrit un médicament biosimilaire. Son efficacité et sa sécurité sont équivalentes à celles de son médicament biologique de référence.



Groupe Hospitalier
Artois-Ternois
L'EXCELLENCE POUR TOUS



Groupe Hospitalier
Artois-Ternois
L'EXCELLENCE POUR TOUS

LES MÉDICAMENTS BIOLOGIQUES

QU'EST-CE QUE C'EST ?

Les médicaments sont généralement obtenus par des procédés chimiques. Au contraire, les médicaments biologiques ou biomédicaments sont produits à partir d'un organisme vivant tel que des cellules vivantes qui ont été modifiées grâce au recours à une haute technologie, appelée biotechnologie.

Par exemple, les insulines utilisées dans le traitement du diabète sont des médicaments biologiques.

INNOVATION

Les médicaments biologiques sont des médicaments de plus en plus prescrits à l'hôpital comme en ville. Leur action très ciblée a permis de révolutionner le traitement d'un large éventail de maladies : diabète, maladies inflammatoires de l'intestin, maladies rhumatismales, certains cancers...

LES MÉDICAMENTS BIOSIMILAIRES

QU'EST-CE QUE C'EST ?

Lorsque le brevet protégeant un médicament biologique arrive à l'expiration, d'autres laboratoires peuvent produire des médicaments appelés « biosimilaires ». Ces médicaments sont des médicaments biologiques développés pour être similaires au médicament biologique de référence existant. Leur production nécessite le recours à une même haute technologie.

SIMILARITÉ

Ces médicaments sont dits « similaires » car ils peuvent présenter d'infimes différences, liées à la variabilité naturelle des organismes vivants utilisés pour leur production. Ces variations sont maintenues dans des limites strictes afin de garantir la même efficacité, la même qualité et la sécurité entre le biosimilaire et le médicament biologique de référence.

Le médicament biologique de référence et son biosimilaire sont comparables à deux feuilles d'un même arbre : elles se ressemblent et ont la même fonction, pourtant au microscope, elles présentent d'infimes différences car elles sont issues de processus biologiques.

AUTORISATION

Comme tout médicament, les biosimilaires doivent obtenir une autorisation de mise sur le marché (AMM). Pour cela, ils doivent démontrer qu'il n'existe aucune différence clinique significative avec le médicament biologique de référence.

EN PRATIQUE POUR MOI

Si mon médecin me prescrit un biosimilaire, mes habitudes vont être modifiées ?

FAUX

Un médicament biosimilaire se présente sous la même forme que le médicament de référence. Il est administré de la même façon, à la même dose et à la même fréquence. Les modalités de conservation sont également identiques.



Un médicament biosimilaire est un médicament générique ?

FAUX

Les médicaments biosimilaires et les médicaments génériques ne sont pas fabriqués de la même façon. Les génériques sont issus de la chimie et contiennent exactement la même molécule que le médicament princeps. En revanche, les biosimilaires sont produits à partir d'organismes vivants.



Le médicament biosimilaire est aussi sûr et efficace que mon traitement habituel ?

VRAI

Pour être commercialisés, les médicaments biosimilaires doivent faire la preuve, par des essais cliniques, de la même efficacité, la même qualité et la même sécurité que le médicament biologique de référence. Comme tout médicament, les biosimilaires peuvent être responsables d'effets indésirables. Parlez-en avec votre pharmacien.



Les médicaments biosimilaires sont utilisés depuis peu de temps ?

FAUX

Les médicaments biosimilaires sont commercialisés dans l'Union européenne depuis plus de 10 ans (2006). Ils sont très largement utilisés et en toute sécurité, comme alternatives aux médicaments de référence, notamment chez les patients diabétiques sous insuline et plus récemment pour le traitement des cancers.



Un médicament biologique ou son biosimilaire sont des médicaments bio issus de l'agriculture biologique ?


FAUX

Ils sont biologiques ou biosimilaires car ils sont produits à partir d'un organisme vivant.



RÉSULTATS QUALITÉ INDICATEURS DE QUALITÉ ET DE SÉCURITÉ DES SOINS (IQSS)

INFECTIONS ASSOCIÉES AUX SOINS - ANNÉE 2018

Mots clés	Intitulé	Description	Résultat
 Hygiène des mains	Indicateur de consommation de produits hydro-alcooliques - 3 ^{ème} version (ICSHA.3)	Cet indicateur est un marqueur indirect de la mise en œuvre effective de l'hygiène des mains par la technique de frictions hydro-alcoolique	102/100 A






NR : Non répondant – DI : Données insuffisantes – NC : Non concerné
La lettre indique la classe de performance de l'établissement. Les meilleurs résultats sont en vert et les moins bons en rouge
Les indicateurs du TdBIN dépendent d'une logique d'activité « établissement » (source BilanLIN)



Groupe Hospitalier
Artois-Ternois
CENTRE HOSPITALIER D'ARRAS

RÉSULTATS QUALITÉ INDICATEURS DE QUALITÉ ET DE SÉCURITÉ DES SOINS (IQSS)

INDICATEURS TRANSVERSAUX DE QUALITÉ ET DE SÉCURITÉ DES SOINS - MCO - 2018



	Mois clés	Intitulé	Description	Secteur	Résultat
	Qualité de la lettre de liaison à la sortie	Lettre de liaison à la sortie d'une hospitalisation en MCO	Cet indicateur évalue la qualité du courrier de fin d'hospitalisation et son délai d'envoi	MCO	43/100 C
	Qualité de la lettre de liaison à la sortie	Lettre de liaison à la sortie d'une hospitalisation après une chirurgie ambulatoire	Cet indicateur évalue la qualité de la lettre de liaison à la sortie	MCO	50/100 C
	Évaluation de la douleur	Évaluation et prise en charge de la douleur en MCO	Cet indicateur mesure la mise en oeuvre de l'évaluation de la douleur avec une échelle et d'une stratégie de prise en charge	MCO	A



NR : Non répondant – NV : Non validé – NC : Non concerné (pas d'activité) / Non concerné (non comparable)
 La lettre et la couleur expriment le positionnement de l'établissement par rapport à l'objectif national fixé à 80%.
 Les indicateurs de qualité et sécurité des soins dépendent d'une logique de secteur (source : QUALHAS).
 La qualité des données a été contrôlée par l'Agence Régionale de Santé dont dépend l'établissement.

RÉSULTATS QUALITÉ INDICATEURS DE QUALITÉ ET DE SÉCURITÉ DES SOINS (IQSS)

SATISFACTION ET EXPÉRIENCE DES PATIENTS HOSPITALISÉS (E-SATIS) – ANNÉE 2019

Mots clés		Intitulé		Description		Résultat	
	Note de satisfaction globale des patients	Note de satisfaction globale des patients en hospitalisation +48h MCO	Note de satisfaction globale des patients hospitalisés plus de 48h en Médecine, Chirurgie ou Obstétrique et ayant participé à l'enquête nationale e-Satis	MCO		70/100	
	Note de satisfaction globale des patients admis en chirurgie ambulatoire	Note de satisfaction globale des patients admis pour une chirurgie ambulatoire	Cet indicateur mesure la satisfaction globale des patients admis pour une chirurgie ambulatoire et ayant participé à l'enquête nationale e-Satis	MCO		78/100	



NR : Non répondant – DI : Données insuffisantes – NC : Non concerné
Chaque couleur correspond à une classe de résultat

Pour la Note de Satisfaction globale

Vert foncé : la note de satisfaction est supérieure ou égale à 77.3/100
Vert clair : la note de satisfaction est comprise entre 77.3/100 et 74/100
Jaune : la note de satisfaction est comprise entre 74/100 et 70.7/100
Orange : la note de satisfaction est inférieure à 70.7/100

Pour la Note de Satisfaction globale des patients admis en chirurgie ambulatoire




Vert foncé : la note de satisfaction est supérieure ou égale à 79.7/100
Vert clair : la note de satisfaction est comprise entre 79.7/100 et 76.5/100
Jaune : la note de satisfaction est comprise entre 76.5/100 et 73.1/100
Orange : la note de satisfaction est inférieure à 73.1/100



Groupe Hospitalier
Artois-Ternois
CENTRE HOSPITALIER D'ARRAS

RÉSULTATS QUALITÉ INDICATEURS DE QUALITÉ ET DE SÉCURITÉ DES SOINS (IQSS)

INDICATEURS TRANSVERSAUX DE QUALITÉ ET DE SÉCURITÉ DES SOINS - SSR - 2018

	Mois clés	Intitulé	Description	Secteur	Résultat	
	Qualité de la lettre de liaison à la sortie	Lettre de liaison à la sortie	Cet indicateur évalue la qualité de la lettre de liaison à la sortie	SSR	66/100	C
	Projet de soins et de vie	Projet de soins et de vie	Cet indicateur évalue l'existence dans le dossier du patient d'un projet de soins, projet de vie comportant les éléments nécessaires à une rééducation coordonnée avec la participation du patient	SSR	94/100	A
	Évaluation de la douleur	Évaluation et prise en charge de la douleur en SSR	Cet indicateur mesure la mise en oeuvre de l'évaluation de la douleur avec une échelle et d'une stratégie de prise en charge	SSR	59/100	C









NR : Non répondant – NV : Non validé – NC : Non concerné (pas d'activité) / Non concerné (non comparable)
 La lettre et la couleur expriment le positionnement de l'établissement par rapport à l'objectif national fixé à 80%.
 Les indicateurs de qualité et sécurité des soins dépendent d'une logique de secteur (source : QUALHAS).
 La qualité des données a été contrôlée par l'Agence Régionale de Santé dont dépend l'établissement.

RÉSULTATS QUALITÉ INDICATEURS DE QUALITÉ ET DE SÉCURITÉ DES SOINS (IQSS)

SATISFACTION ET EXPÉRIENCE DES PATIENTS HOSPITALISÉS (E-SATIS) – ANNÉE 2019

RÉSULTATS DES 6 COMPOSANTES DE LA NOTE DE SATISFACTION GLOBALE DES PATIENTS EN HOSPITALISATION +48H MCO

	Mots clés	Intitulé	Description	Secteur	Résultat	
	Accueil	Accueil	Cet indicateur mesure la satisfaction de l'accueil des patients hospitalisés plus de 48h en Médecine, Chirurgie ou Obstétrique et ayant participé à l'enquête nationale e-Satis	MCO	69/100	-
	Prise en charge par les médecins /chirurgiens	Prise en charge par les médecins/chirurgiens	Cet indicateur mesure la satisfaction de la prise en charge par les médecins/chirurgiens pour les patients hospitalisés plus de 48h en Médecine, Chirurgie ou Obstétrique et ayant participé à l'enquête nationale e-Satis	MCO	77/100	-
	Prise en charge par les infirmiers /aides-soignants	Prise en charge par les infirmiers/aides-soignants	Cet indicateur mesure la satisfaction de la prise en charge par les infirmiers/aides-soignants pour les patients hospitalisés plus de 48h en Médecine, Chirurgie ou Obstétrique et ayant participé à l'enquête nationale e-Satis	MCO	78/100	-
	Repas	Repas	Cet indicateur mesure la satisfaction des repas pour les patients hospitalisés plus de 48h en Médecine, Chirurgie ou Obstétrique et ayant participé à l'enquête nationale e-Satis	MCO	61/100	-
	Chambre	Chambre	Cet indicateur mesure la satisfaction concernant la qualité de l'hébergement pour les patients hospitalisés plus de 48h en Médecine, Chirurgie ou Obstétrique et ayant participé à l'enquête nationale e-Satis	MCO	69/100	-
	Organisation de la sortie	Organisation de la sortie	Cet indicateur mesure la satisfaction de l'organisation de la sortie pour les patients hospitalisés plus de 48h en Médecine, Chirurgie ou Obstétrique et ayant participé à l'enquête nationale e-Satis	MCO	62/100	-



NR : Non répondant – NV : Non validé – NC : Non concerné (pas d'activité) / Non concerné (non comparable)





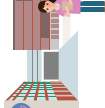


Groupe Hospitalier
Artois-Ternois
CENTRE HOSPITALIER D'ARRAS

RÉSULTATS QUALITÉ INDICATEURS DE QUALITÉ ET DE SÉCURITÉ DES SOINS (IQSS)

SATISFACTION ET EXPÉRIENCE DES PATIENTS HOSPITALISÉS (E-SATIS) – ANNÉE 2019

RÉSULTATS DES 5 COMPOSANTES DE LA MESURE DE SATISFACTION ET DE L'EXPÉRIENCE DES PATIENTS EN CHIRURGIE AMBULATOIRE


	Mots clés	Intitulé	Description	Secteur	Résultat	
	Avant l'hospitalisation	Avant l'hospitalisation	Cet indicateur mesure la satisfaction et l'expérience des patients concernant l'organisation avant l'hospitalisation pour une chirurgie ambulatoire des patients hospitalisés et ayant participé à l'enquête nationale e-Satis.	MCO	81/100	-
	Accueil	Accueil le jour de la chirurgie	Cet indicateur mesure la satisfaction et l'expérience des patients concernant l'accueil des patients hospitalisés pour une chirurgie ambulatoire et ayant participé à l'enquête nationale e-Satis.	MCO	83/100	-
	Prise en charge	Prise en charge	Cet indicateur mesure la satisfaction et l'expérience des patients concernant la prise en charge par l'équipe soignante des patients hospitalisés pour une chirurgie ambulatoire et ayant participé à l'enquête nationale e-Satis.	MCO	82/100	-
	Chambre et collation	Chambre et collation	Cet indicateur mesure la satisfaction et l'expérience des patients concernant la chambre et la collation pour la prise en charge des patients hospitalisés pour une chirurgie ambulatoire et ayant participé à l'enquête nationale e-Satis.	MCO	75/100	-
	Organisation de la sortie	Organisation de la sortie	Cet indicateur mesure la satisfaction et l'expérience des patients concernant l'organisation de la sortie pour les patients hospitalisés pour une chirurgie ambulatoire et ayant participé à l'enquête nationale e-Satis.	MCO	71/100	-



NR : Non répondant – NV : Non validé – NC : Non concerné (pas d'activité) / Non concerné (non comparable)

RÉSULTATS QUALITÉ INDICATEURS DE QUALITÉ ET DE SÉCURITÉ DES SOINS (IQSS)

INDICATEURS DE SÉCURITÉ DU PATIENT EN CHIRURGIE ORTHOPÉDIQUE – ANNÉE 2018

Mots clés	Intitulé	Description	Secteur	Résultat
 <p>Complications veineuses après la pose d'une prothèse totale de hanche ou de genou</p>	Caillots de sang dans les veines (thrombose) ou les poumons (embolie) après pose de prothèse totale de hanche ou de genou	Cet indicateur mesure la survenue de caillots de sang dans les veines ou les poumons après une prothèse totale de hanche ou de genou dans l'établissement, en tenant compte des caractéristiques des patients opérés.	MCO	<div style="display: flex; justify-content: space-around;"> <div style="text-align: center;">●</div> <div style="text-align: center;">●</div> <div style="text-align: center;">●</div> </div> <p>Résultat similaire ou potentiellement meilleur que prévu</p>



NC : Non concerné - Vert clair : Résultat similaire ou potentiellement meilleur que prévu - Orange : Résultat moins bon que prévu



Groupe Hospitalier
Artois-Ternois
CENTRE HOSPITALIER D'ARRAS

Usagers, vos droits

Charte de la personne hospitalisée

Principes généraux*

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



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.

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

www.sante.gouv.fr

Il peut être également obtenu gratuitement, sans délai, sur simple demande, auprès du service chargé de l'accueil de l'établissement.



Charte de l'enfant hospitalisé



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.



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.



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.



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.



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.



Les enfants ne doivent pas être admis dans les 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.



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.



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



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



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

Charte de la personne âgée hospitalisée

Lorsqu'il sera admis par tous que les personnes âgées dépendantes ont droit au respect absolu de leurs libertés d'adulte et de leur dignité d'être humain, cette charte sera appliquée dans son esprit.

Article 1 - Choix de vie :

Toute personne âgée dépendante garde la liberté de choisir son mode de vie.

Article 2 - Domicile et environnement :

Le lieu de vie de la personne âgée dépendante, domicile personnel ou établissement, doit être choisi par elle et adapté à ses besoins.

Article 3 - Une vie sociale malgré les handicaps :

Toute personne âgée dépendante doit conserver la liberté de communiquer, de se déplacer et de participer à la vie de la société.

Article 4 - Présence et rôle des proches :

Le maintien des relations familiales et des réseaux amicaux est indispensable aux personnes âgées dépendantes.

Article 5 - Patrimoine et revenus :

Toute personne âgée dépendante doit pouvoir garder la maîtrise de son patrimoine et de ses revenus disponibles.

Article 6 - Valorisation de l'activité :

Toute personne âgée dépendante doit être encouragée à conserver des activités.

Article 7 - Liberté de conscience et pratique religieuse :

Toute personne âgée dépendante doit pouvoir participer aux activités religieuses ou philosophiques de son choix.

Article 8 - Préserver l'autonomie et prévenir :

La prévention de la dépendance est une nécessité pour l'individu qui vieillit.

Article 9 - Droit aux soins :

Toute personne âgée dépendante doit avoir accès aux soins qui lui sont utiles.

Article 10 - Qualification des intervenants :

Les soins que requiert une personne âgée dépendante doivent être dispensés par des intervenants formés, en nombre suffisant.

Article 11 - Respect de la fin de la vie :

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

Article 12 - La recherche :

La recherche multidisciplinaire sur le vieillissement et la dépendance est une priorité.

Article 13 - Exercice des droits et protection juridique de la personne :

Toute personne en situation de dépendance devrait voir protégés non seulement ses biens mais aussi sa personne.

Article 14 - L'information est le meilleur moyen de lutte contre l'exclusion :

L'ensemble de la population doit être informée des difficultés qu'éprouvent les personnes âgées dépendantes.