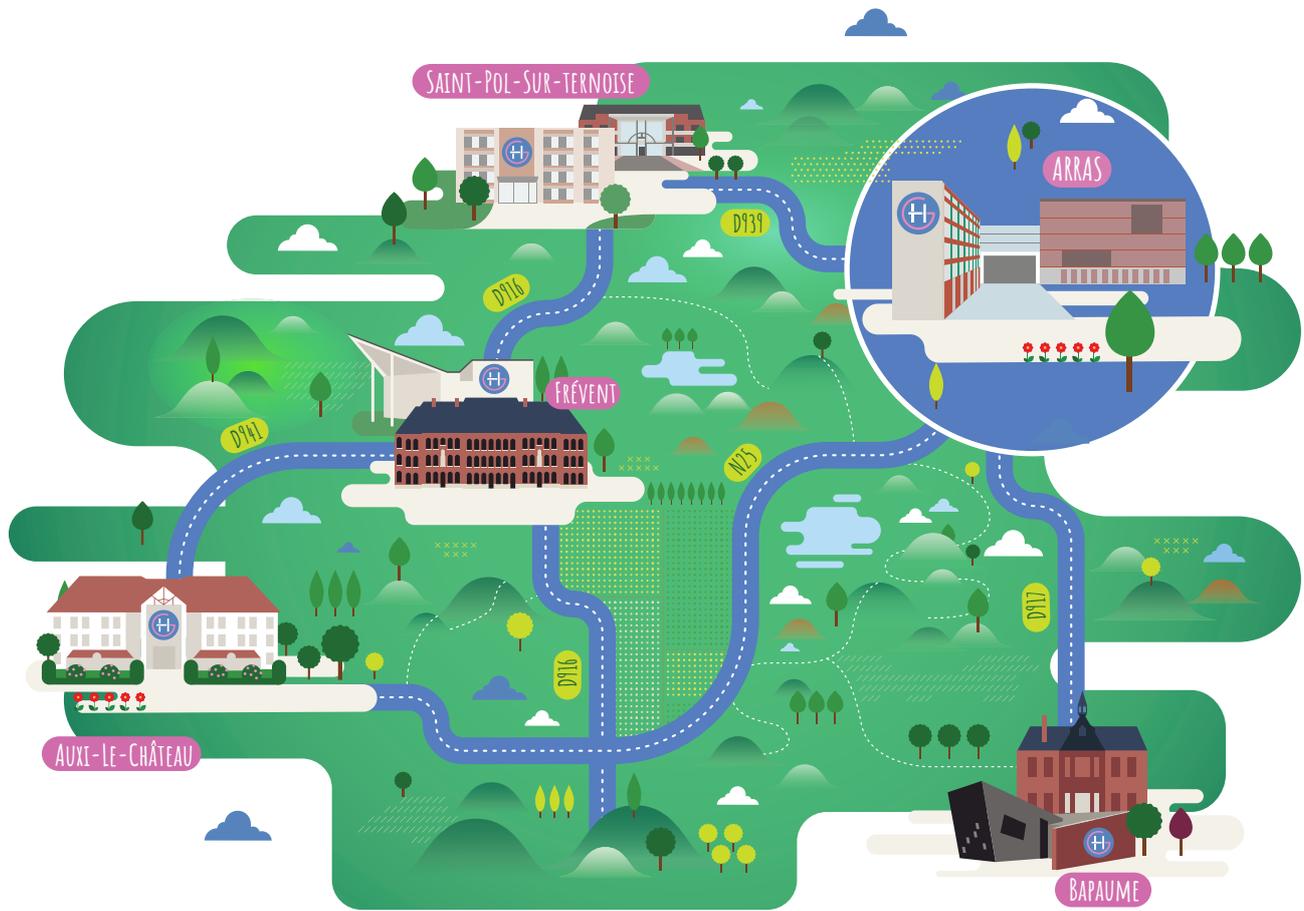




Groupe Hospitalier  
Artois-Ternois  
CENTRE HOSPITALIER D'ARRAS



# Groupe Hospitalier Artois-Ternois

## Centre Hospitalier d'Arras



# LIVRET D'ACCUEIL

## CENTRE HOSPITALIER D'ARRAS



## SOMMAIRE

### PRÉSENTATION GÉNÉRALE \_\_\_\_\_ p 3

- Chronologie
- Activité 2022

### OFFRE DE SOINS \_\_\_\_\_ p 5

- Services et étages
- Plateau technique

### ACCÈS & STATIONNEMENT \_\_\_\_\_ p 9

### VOTRE HOSPITALISATION \_\_\_\_\_ p 11

- Admission
- Hôtellerie
- Règles de savoir-vivre
- Votre confort
- Votre sortie

### DROITS DU PATIENT \_\_\_\_\_ p 20

- Visites
- Effets personnels
- Les équipes
- Formulaires : *Personne de confiance / Personne à prévenir / Directives anticipées*
- Prise en charge de la douleur
- Consignes de suivi et de sortie
- Don d'organes / Transfusion
- Usagers & associations
- Informations médicales
- Indicateurs Qualité
- Accès aux soins aux personnes handicapées
- Chartes
- Check-list du patient acteur



# PRÉSENTATION GÉNÉRALE

- Chronologie
- Activité 2022



## 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 les CHU de Lille et d'Amiens 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



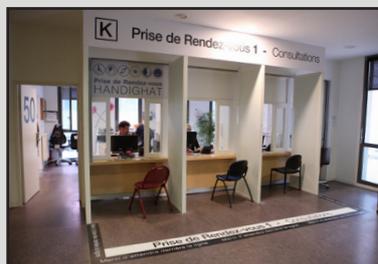
2004 : Clinique Aloïse Corbaz



2007 : Ouverture du nouvel hôpital

## ACTIVITÉ 2022 :

- **2 269** Naissances
- **59 763** Passages aux urgences
- **172 856** Consultations externes
- **6 187** sorties SMUR terrestre et **571** sorties SMUR hélicoptéré
- **1 578 936** appels échangés au SAMU 62 - Centre 15



## OFFRE DE SOINS

- Services et étages
- Plateau technique

## L'HÔPITAL, DE A À Z

	Étage / Zone	
A Accueil	0	
Admissions	0	
C Cardiologie	2	E
Centre de dépistage	0	J
CESU Centre d'Enseignement en Soins d'Urgence	1	V
Chirurgie ambulatoire (UACA)	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	5	R
Court séjour gériatrique	4	A
Consultations stomatothérapie	0	B
D Diabétologie endocrinologie	3	G
Direction générale	4	R
Douleur chronique	0	M
E EMSP (Équipe Mobile de Soins Palliatifs)	4	A
Endoscopie	1	J
Explorations fonctionnelles	0	C
G Gynécologie obstétrique	1	G
H Hépatogastro-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
Hospitalisation de semaine médecine	2	B
i Imagerie médicale	0	D
IRM - Churchill	0	D
IRM - Scanner public	0	D
IRM - GIMA	-1	X
Scanner / EOS Churchill	-1	X
Infectiologie	3	F
L Laboratoire Centre de prélèvement	0	J

	Étage / Zone	
L Laboratoire de biologie médicale / dépôt de sang	2	V
M Maternité	1	G
Medecine interne	3	F
Medecine polyvalente	3	F
N Néphrologie	3	G
Neurologie générale	2	A
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	M
Pneumologie	3	E
Préparation naissance	1	U
 Prise de RDV 1 consultations	0	K
 Prise de RDV 2 Hospit et examens	0	
 Prise de RDV 3 consultations	0	C
P Recherche clinique	4	R
Réanimation néonatale	1	E
Réanimation polyvalente	2	N
Rééducation	0	E
Relations avec les usagers	4	S
Rhumatologie	3	F
S SAMU	1	W
Salle de réunion «PLAN BLANC»	1	W
Service diététique	1	U
Service qualité	1	U
Service social	1	U
Soins intensifs et continus néonataux	1	F
Soins palliatifs	3	A
SSR Cardio-Respiratoire	2	J
U Unité de Soins Intensifs Post Réa	2	M
Unité d'accueil pré-interventionnelle	2	M
Unité de nutrition	1	T
Unité post urgences	2	C
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

Retrouvez  
les plans  
des étages  
en flashant  
ce QR code



### 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 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 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. Vous pouvez venir du lundi au vendredi et de 7h00 à 19h00 avec ou sans rendez-vous (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 dehors de toute hospitalisation. RDV au 03.21.21.18.70 (de 7h30 à 19h00).

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

### Endoscopie

Vous pouvez réaliser au Centre Hospitalier d'Arras vos examens de fibroscopie, bronchique ou digestive.

### Explorations fonctionnelles

Le Centre Hospitalier d'Arras propose des examens d'explorations fonctionnelles en :

- Cardiologie : Pathologies du rythme, coronariennes, valvulaires, veineuses ou artérielles
- Pneumologie : Pathologies respiratoires restrictives, obstructives, tumorales, infectieuses...
- Neurologie : Troubles neurosensitifs, de la mémoire, épilepsie..



Le CH d'Arras est doté d'un système d'archivage et de diffusion des examens d'imagerie médicale. Vos images et comptes-rendus d'examen sont consultables en ligne via le site internet du Groupe Hospitalier Artois-Ternois : [www.gh-artoisternois.fr](http://www.gh-artoisternois.fr)

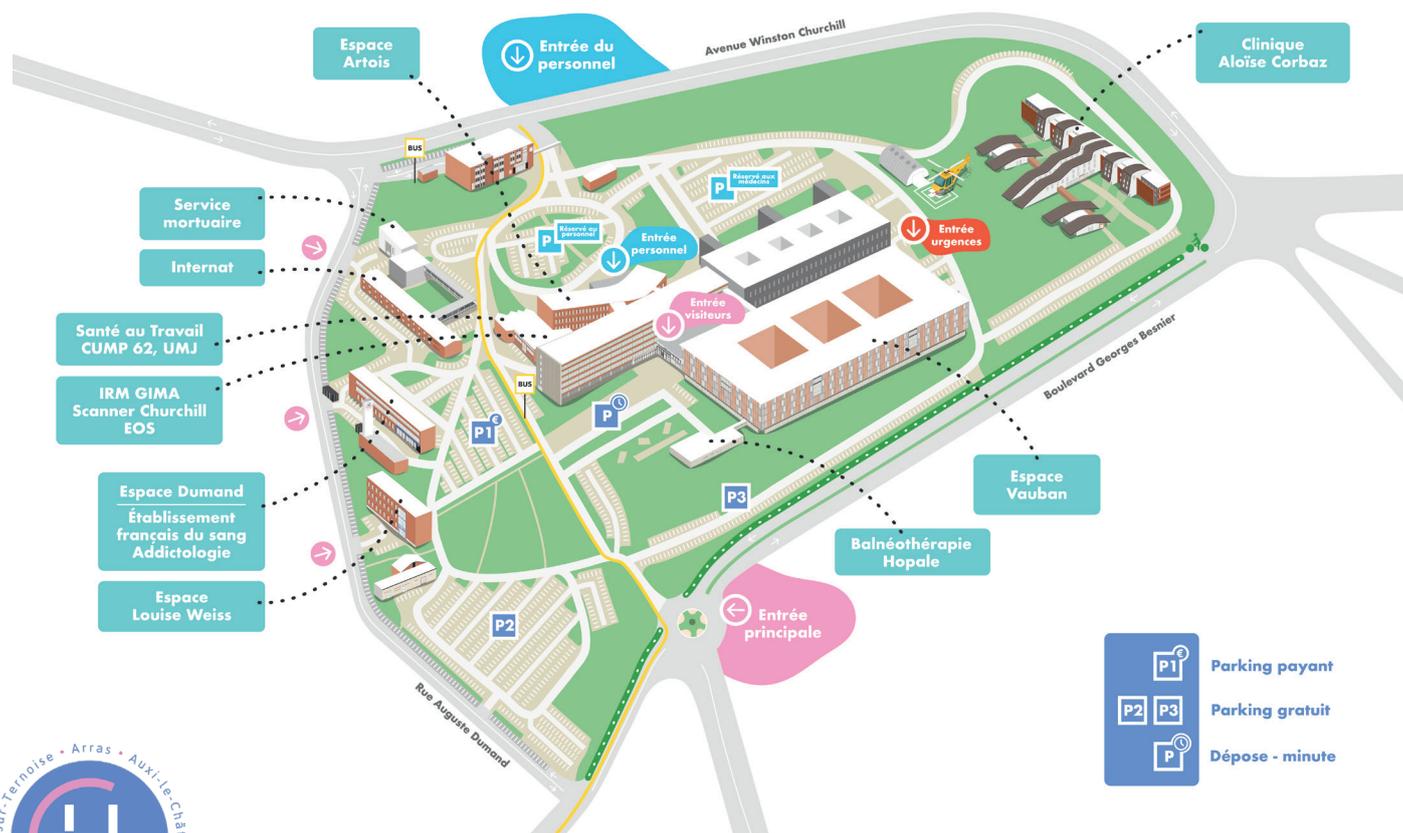
Vous pouvez également demander votre dossier d'imagerie médicale **avant votre sortie** auprès du service dans lequel vous êtes hospitalisé ou du secrétariat d'imagerie médicale.

**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*).





## ACCÈS & STATIONNEMENT



## STATIONNEMENT

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

Les barrières 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. Il est gratuit pour une durée limitée à 20 minutes puis payant au tarif de 5€/10min.

**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. Pour les consultations : à votre admission, un chèque parking vous sera remis par le bureau des entrées afin de bénéficier des deux 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 ¼ 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

## STATIONNEMENT PAYANT ET DÉPOSE-MINUTE

### Parking P1

Les tarifs du parking payant P1 sont affichés au niveau des bornes.

### Dépose minute

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

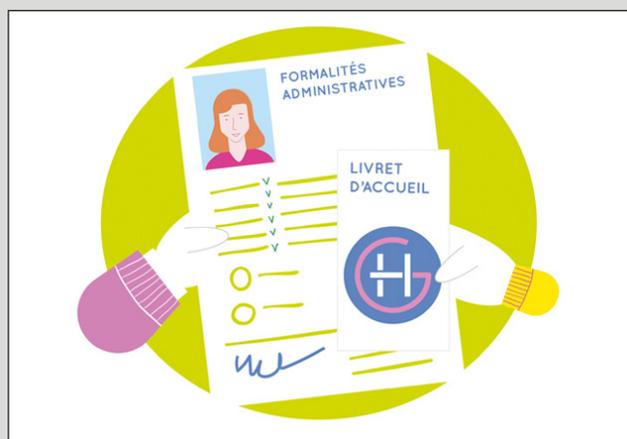
# VOTRE HOSPITALISATION

- Admission
- Hôtellerie
- Règles de savoir-vivre
- Votre confort
- Votre sortie



Les hôtes d'accueil sont situés dans le grand hall.

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.

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

## 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 le 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 toutefois vous n'êtes pas affilié à une mutuelle, vous pouvez demander la prestation Chambre Particulière qui vous sera facturée.

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 du tarif en vigueur.

## 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.

## 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. Dans les 2 cas, votre accompagnant aura à s'acquitter de l'achat de tickets auprès des hôtes d'accueil du Grand Hall. Ces tickets comprennent les frais de séjour et de repas de l'accompagnant.

Les tarifs sont accessibles dans chaque service.

## OFFRE MULTIMÉDIA

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

Les tarifs sont accessibles dans chaque service.



## 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 sont encouragés à 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.

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 les visites).
- 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 :**

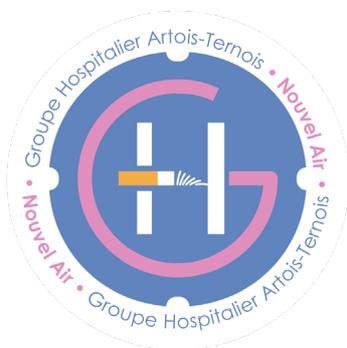
- De se faire une friction des mains avec un produit hydro-alcoolique avant et après leur visite afin d'éviter la transmission manuportée des germes
- De ne pas entrer dans des secteurs de soins s'ils présentent une maladie des voies respiratoires (grippe...) ou transmissible.
- De respecter la propreté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



Engagé dans une démarche sans tabac, le Groupe Hospitalier Artois-Ternois a lancé son projet **GHAT Nouvel Air**, avec le soutien de l'ARS Hauts-de-France.

L'objectif ? Faire de l'hôpital un lieu de santé sans tabac. La méthode ? Comprendre, sensibiliser, accompagner, orienter les usagers mais aussi les professionnels de santé et les étudiants.



### Si un jour vous êtes décidé à arrêter de fumer,

le **CSAPA** - Centre de Soins d'Accompagnement et de Prévention en Addictologie - du Groupe Hospitalier Artois-Ternois vous propose :

- Un accompagnement sur RDV  
CH d'Arras : 03.21.21.10.51  
CH du Ternois : 03.21.03.57.82  
CH de Bapaume : 03.21.16.07.39
- Un accompagnement avec un pneumologue-tabacologue du CH d'Arras en groupe ou en consultation individuelle : infos et RDV au 03.21.21.10.33

### INFORMATION SÉCURITÉ INCENDIE

En cas d'incendie, donner l'alerte en prévenant immédiatement le personnel du service :

- Soit en vous déplaçant
- Soit par l'appel malade

Des consignes de sécurité sont affichées dans les couloirs et dans les chambres. Nous vous conseillons d'en prendre connaissance et de les respecter.

### INFORMATION SURETÉ

- N'empruntez que les accès et les locaux qui vous sont autorisés
- Signalez tout bagage ou colis suspect aux personnels hospitaliers
- Ne manipulez ou ne bougez pas l'objet
- Suivez les consignes des agents de sécurité et facilitez les éventuelles opérations de contrôle
- N'acceptez pas la garde de colis ou bagage d'un inconnu
- Ne vous séparez pas de vos affaires personnelles

### CODE DE LA ROUTE

Le code de la route est applicable dans l'établissement.

Pour rappel, les dispositions suivantes sont applicables :

- Les piétons sont prioritaires partout à l'intérieur du site
- La vitesse est limitée à 30km/h, voire 10km/h sur certaines zones
- Le stationnement en dehors des zones aménagées est proscrit car pouvant engendrer de la gêne ou des risques pour les usagers, les personnels, les services de secours (risque de fourrière).

## VOS SERVICES

**La Cafétéria Café & Compagnie** située dans le Grand Hall vous propose différentes prestations : vente de tickets de bus, confiserie, viennoiseries, glaces, encas chauds et froids, sandwiches.

**La Boutique Café & Compagnie** située dans le Grand Hall face à la cafétéria vous propose différentes prestations : vente de journaux, magazines, tickets de bus, cartes téléphoniques, produits d'hygiène.

Les horaires d'ouverture sont affichés à l'entrée de la cafétéria.

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.



## VOTRE SORTIE

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 et objets utiles au séjour 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.

## 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.

## VOUS SOUHAITEZ OBTENIR UN RENDEZ-VOUS POUR VOTRE PROCHAINE CONSULTATION ?

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

**CHA**  **Line**  
03.21.21.10.33

- Pensez à la réservation en ligne, via Doctolib !



## DROITS DU PATIENT

- Visites
- Effets personnels
- Les équipes
- Formulaires : *Personne de confiance / Personne à prévenir / Directives anticipées*
- Prise en charge de la douleur
- Consignes de suivi et de sortie
- Don d'organe / Transfusion
- Usagers & associations
- Informations médicales
- Indicateurs Qualité
- Accès aux soins aux personnes handicapées
- Chartes
- Check-list du patient acteur

## VISITES

## Visites autorisées de 13h30 à 19h30

Au Centre Hospitalier d'Arras



Retrouvez l'ensemble des consignes et modalités de visite mis à jour en flashant ce QR code ou directement sur notre site internet : [www.gh-artoisternois.fr](http://www.gh-artoisternois.fr)



## EXCEPTIONS

1

## SERVICES DE SOINS INTENSIFS

NEUROLOGIE, CARDIOLOGIE, RÉANIMATION

Pour connaître les horaires de visite, **merci de vous rapprocher des services**

2

## PÉDIATRIE

**Les visites sont autorisées :**

- La journée pour les 2 parents
- De 16h à 19h, pour les accompagnants et la fratrie (à partir de 12 ans)

3

## MATERNITÉ

- **La présence du 2<sup>e</sup> parent OU de la personne de confiance est autorisée** en consultation (suivi de grossesse et néonatale), en salle de naissance, salle de césarienne et dans les services de maternité & médecine néonatale le temps du séjour.
- **Les visites en maternité sont autorisées :**
  - 24/24h pour le 2<sup>e</sup> parent ou la personne de confiance autorisée.
  - de 16h à 19h pour la fratrie.
- **La fratrie (frère et/ou sœur) n'est pas admise en consultation de suivi de grossesse**
- **Seul le nouveau-né est autorisé en consultation post-natale**



## CONSERVATION DE VOS OBJETS DE VALEUR ET BIENS PERSONNELS

Objets de valeur : Il est imprudent de conserver avec vous bijoux, argent, moyens de paiement, objets utiles au séjour, 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

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'hérédité, 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.

Fiche inventaire – MCO/ SSR - CH Arras

Service : .....

Date : .....

Heure : .....

La direction vous informe que l'hôpital est un lieu ouvert et malgré notre vigilance, les vols ne sont pas exceptionnels. Elle vous conseille d'éviter de garder en votre possession une somme d'argent, des objets de valeur ou bijoux ainsi que carte bleue et autres titres de paiement.

Conformément aux articles L1113-1 à L1113-20 du code de la santé publique relative à la responsabilité des établissements à l'égard des biens des personnes accueillies, vous avez la possibilité de déposer vos biens auprès d'un préposé de l'hôpital.

**PATIENT CONSCIENT**

Je soussigné(e), Mme, M. ....

refuse l'inventaire

accepte l'inventaire

- déclare ne posséder ni biens ni objets de valeurs
- présence de biens et objets de valeur :

**PATIENT INCAPABLE DE SIGNER**

(Incapacité psychologique, cognitive, patient inconscient...)

absence de biens et objets de valeur

mise en sécurité des effets personnels (casiers ou armoire de chambre)

présence de biens et d'objets de valeur : dépôt à la régie-comptable de l'établissement :

- Bijoux (lister): .....
- CB .....
- Chèques : ..... nombre .....
- Espèces : .....
- Autres dépôts (portable, ordinateur, tablette, chargeur) : .....

**ACCEPTE LE DEPOT**

Déclare avoir été informé(e) et invité(e) à déposer mes biens et objets de valeur à la régie-comptable de l'établissement (accueil des urgences) et accepte le dépôt.  
(joindre le double du formulaire)

- Bijoux (lister) : .....
- CB .....
- Chèques : ..... nombre .....
- Espèces : .....
- Autres dépôts sollicités par le patient (portable, ordinateur, tablette, chargeur...) : .....

**REFUSE LE DEPOT**

Déclare avoir été informé(e) et invité(e) à déposer mes biens et objets de valeur à la régie-comptable de l'établissement (accueil des urgences) et refuse le dépôt dégageant ainsi la responsabilité de l'établissement en cas de perte, de vol ou de détérioration.

- décide de les garder
- autorise Mme, M. .... (lien de parenté) ..... à reprendre immédiatement mes biens et objets précieux sur justification d'une pièce d'identité.

Le patient est en possession de

- Prothèses auditives : droite/ gauche
- Prothèses dentaires : bas/ haut
- Lunettes/ lentilles de contact
- Vêtements
- Chaussures
- Canne
- Autre

Laissés auprès du patient.

Ou rendus à Mme/ M. ....

(lien de parenté) .....  
sur présentation d'une pièce d'identité.

**Signature du tiers**

**Nom, prénom et signature (2 agents) :**

je déclare avoir en possession les objets utiles à mon séjour :

- Prothèses auditives : droite/ gauche
- Prothèses dentaires : bas/ haut
- Lunettes/ Lentilles de contact
- Vêtements
- Chaussures
- Canne
- Autre :

dont je suis responsable en cas de perte, de vol ou de détérioration.

**Nom, prénom et signature d'un agent (ou 2 si refus du patient) :**

**Signature patient :**

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

### 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 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.

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 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.

## 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.

## CULTE

Lors de votre séjour à l'hôpital, l'équipe d'aumôniers œcuméniques est présente au Centre Hospitalier d'Arras.

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 en appelant le standard de l'hôpital : **03 21 21 10 10**

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.

DÉSIGNATION DE LA  
PERSONNE DE CONFIANCE

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.

## 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

**PLUS D'INFORMATIONS SUR  
LA PERSONNE DE CONFIANCE**





## Désignation de la personne à prévenir

Date prévue de l'hospitalisation : ...../...../.....

Tout patient peut désigner une ou des personnes à prévenir, lors de votre admission ou pendant votre hospitalisation. Il n'est pas obligatoire de désigner une personne à prévenir, mais cela est recommandé notamment en cas de changement administratif relatif à votre prise en charge (organisation de votre sortie par exemple).

La personne à prévenir est contactée par l'équipe médicale et soignante en cas d'événement(s) particulier(s) d'ordre organisationnel ou administratif (transfert vers un autre établissement de santé, fin du séjour et sortie de l'établissement...) au cours de votre séjour.

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

Je soussigné(e) *NOM et prénom(s)* .....désigne M. / Mme *NOM et prénom(s)* .....

comme personne à prévenir, joignable par téléphone au .....

Fait à ....., le ...../...../ 20.....

Signature :





## MES DIRECTIVES ANTICIPÉES

### I. Mon identité

NOM : .....

PRÉNOM : .....

DATE ET LIEU DE NAISSANCE : .....

Je coche la case correspondant à ma situation :

Je pense être atteint (e) d'une maladie grave ou d'un handicap important

Si oui, je peux préciser lequel :

Je pense être proche de la fin de ma vie

Je pense être en bonne santé ou je ne suis pas atteint d'une maladie grave, mais je rédige les présentes directives pour le cas où je ne serais plus en mesure de m'exprimer dans les suites d'un évènement de vie brutal (accident, accident vasculaire cérébral, ...).

Si je bénéficie d'une mesure de tutelle, j'indique si j'ai l'autorisation :

• Du juge des tutelles : OUI NON

• Du conseil de famille : OUI NON

NB : Joindre la copie de l'autorisation de rédiger vos directives anticipées, obtenue après du juge des tutelles ou du conseil de famille.



**II. Le contenu de mes directives anticipées**

Afin que soit assuré le respect de ma volonté le jour où je ne serai plus en état de l'exprimer, je rédige les directives anticipées suivantes.

**1. A PROPOS DES ACTES ET DES TRAITEMENTS MÉDICAUX DONT JE POURRAIS FAIRE L'OBJET :**

Si je connais d'ores et déjà des traitements ou actes médicaux que je ne souhaite pas voir entrepris, je les énonce ci-dessous :

.....

.....

.....

.....

.....

.....

**2. A PROPOS DES SÉQUELLES PERMANENTES AVEC LESQUELLES J'ACCEPTERAI OU NON DE VIVRE**

Les termes avec \* vous seront présentés plus précisément un peu plus loin dans la brochure afin de vous aider à décider en ayant une vision précise de ce à quoi ces dispositifs ou soins correspondent.

J'indique également, si je le souhaite, les conditions dans lesquelles je pourrais me projeter dans ces différentes situations.

Il peut être difficile de se projeter dans les situations suivantes. C'est pourquoi, les différents professionnels de santé sont à votre disposition, pour vous accompagner dans cette démarche.

J'accepterai de vivre avec les séquelles suivantes :

	Oui	Non	Je ne sais pas	Sous certaines conditions
Ne plus pouvoir faire de sport	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	.....
Être en fauteuil roulant	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	.....
Être alité en permanence	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	.....
Ne plus jamais pouvoir réaliser seul les actes de la vie courante (se laver, s'habiller, ...)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	.....
Etat nécessitant un respirateur à vie*	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	.....
Etat nécessitant une dialyse à vie*	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	.....
Etat nécessitant une alimentation artificielle à vie*	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	.....
Éliminer ses selles via une poche définitive (stomie)*	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	.....
Ne plus pouvoir voir	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	.....
Ne plus pouvoir entendre	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	.....
Ne plus jamais pouvoir communiquer avec mes proches (ni par la parole ni par les gestes)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	.....

	Oui	Non	Je ne sais pas	Sous certaines conditions
Être dans un état végétatif ou pauci-relationnel*	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	.....
Être dans un état de coma permanent*	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	.....
Avoir un déficit intellectuel sévère*	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	.....

Je souhaite faire part des informations complémentaires suivantes :

.....

.....

.....

Ces informations permettent aux professionnels de santé de mieux vous connaître, et d'adapter au mieux votre prise en charge en fonctions de **vos volontés.**

**3. A PROPOS DES CONDITIONS DE MA FIN DE VIE, JE SOUHAITERAIS**

	Oui	Non	Je ne sais pas
<b>Être à la maison</b>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
<b>Être à l'hôpital</b>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
<b>Bénéficier du passage d'un représentant de ma religion</b>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

*Si oui, quelle religion ?*

J'indique ci-dessous, si je le souhaite, des précisions complémentaires :

.....

.....

.....



**III. Informations ou souhaits que je veux exprimer en dehors de mes directives anticipées**

Si je pense que mon médecin et les professionnels de santé qui s'occuperont de moi lors de ma fin de vie doivent connaître des informations complémentaires, je les indique ci-dessous :

.....  
.....  
.....  
.....  
.....

**Fait le** ..... **à** .....

**Signature**

*Si vous êtes dans l'impossibilité physique de rédiger vos directives anticipées, vous pouvez demander à quelqu'un de le faire pour vous, en présence de 2 témoins, dont votre personne de confiance si vous en avez désigné une.*

**PLUS D'INFORMATIONS SUR  
LES DIRECTIVES ANTICIPÉES**



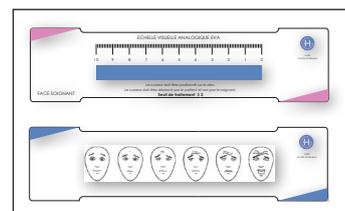
**Les équipes soignantes du Centre Hospitalier d'Arras s'engagent à prendre en charge votre douleur.**

**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.

## VOTRE DOULEUR, PARLONS-EN...

**L'évaluation de la douleur est systématique chez tous les patients.** On peut caractériser la douleur par son profil évolutif :



### LA DOULEUR AIGÜE

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.

### LA DOULEUR PROVOQUÉE PAR LES SOINS

2

**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.

### LA DOULEUR CHRONIQUE

3

**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. L'équipe pluridisciplinaire du Centre Hospitalier d'Arras vous accueille en consultation à la Structure Douleur Chronique (SDC)

## 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...)

# 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.**

## 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](http://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](http://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.

# LA COMMISSION DES USAGERS

La Commission des usagers a pour mission de veiller au respect des droits des usagers et de contribuer à l'amélioration de la qualité de l'accueil des personnes malades et de leurs proches et de la prise en charge.

## LES REPRÉSENTANTS DES USAGERS

Le Représentant des Usagers a pour mission de défendre les droits et les intérêts des usagers d'un établissement.



Les Représentants des Usagers sont là pour vous informer et répondre à vos questions. Vous pouvez les contacter aux coordonnées suivantes :



WINDELS

Robert

Titulaire

robert.annie.windels@gmail.com



SKALECKI

Thérèse

Titulaire

therese.skalecki@wanadoo.fr



WINDELS

Annie

Suppléante

robert.annie.windels@gmail.com



MARQUIS

Christian

Suppléant

christian.marquis46@orange.fr

En cas de demande de votre dossier médical, d'événement indésirable lié aux soins ou d'une réclamation, nous mettons à votre disposition l'adresse mail suivante : [service.patientele@gh-artoisternois.fr](mailto:service.patientele@gh-artoisternois.fr)



Groupe Hospitalier  
Artois-Ternois

## ASSOCIATIONS

+ de **70** ASSOCIATIONS  
partenaires des établissements  
du GHAT

.....

dont **57** au Centre Hospitalier d'Arras

<b>Pour tout contact :</b>		
<b>Myriam DEMAÏLLY</b> ☎ 03 21 21 18 05 ✉ myriam.demailly@gh-artoisternois.fr		
<b>Plus d'infos</b>		
<a href="http://www.gh-artoisternois.fr/associations-usagers">www.gh-artoisternois.fr/associations-usagers</a>		

La Maison des Usagers du Centre Hospitalier d'Arras s'inscrit dans une démarche d'amélioration de la prise en charge des patients.

Situé dans le Hall d'accueil, ce lieu offre un espace documentaire. Vous y retrouverez des brochures d'associations, renseignements et contacts nécessaires à la présence des associations de patients.

.....

## INFORMATIONS MÉDICALES

### INFORMATIONS 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.

### INFORMATIONS SUR LES ÉVÉNEMENTS INDÉSIRABLES GRAVES ASSOCIÉS AUX SOINS

Il y a les EIAS (événement indésirable associé aux soins) et les EIGS :

Un événement indésirable grave associé aux soins (EIGS) est un événement inattendu au regard de l'état de santé et de la pathologie de la personne et dont les conséquences sont le décès, la mise en jeu du pronostic vital, la survenue probable d'un déficit fonctionnel permanent, y compris une anomalie ou une malformation congénitale (art. R. 1413-67 du décret n° 2016-1606 du 25 novembre 2016).

Les particuliers peuvent déclarer sur : <https://signalement.social-sante.gouv.fr/> ou directement à la commission des usagers.

### PLAINTES ET RÉCLAMATIONS

En cas de plaintes ou réclamations, merci de contacter par mail le service en charge de la relation avec les usagers : **service.patientele@gh-artoisternois.fr** ou directement la commission des usagers.

### COMMUNICATION DU DOSSIER MÉDICAL

Les modalités d'accès aux informations relatives à votre santé sont définies aux articles R1111-1 à R1111-7 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. Vous pouvez en faire la demande par courrier ou par mail : **service.patientele@gh-artoisternois.fr**

### 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.

## PROTECTION DES DONNÉES À CARACTÈRE PERSONNEL

Des informations nominatives, administratives et médicales vous concernant sont recueillies au cours de votre séjour. Sauf opposition écrite de votre part, elles font l'objet de traitements automatisés ou non, informatiques ou sur support papier destinés à permettre votre meilleure prise en charge.

Elles sont réservées aux équipes de soins ainsi qu'aux services administratifs chargés de la gestion de votre dossier. Le CH d'Arras s'engage à garantir la confidentialité de ces données.

Conformément au cadre prévu par la loi et au règlement général sur la protection des données (RGPD) sauf demande abusive ou exclue par la réglementation, vous disposez d'un droit d'accès et d'information sur l'utilisation de vos données personnelles, d'opposition à l'utilisation de celles-ci, de rectification et d'effacement. L'exercice de ces droits, ainsi que toute information nécessaire sur votre état de santé, peut s'exprimer directement auprès des professionnels chargés d'assurer votre prise en charge au cours de vos séjours et consultations, mais aussi être adressée à : Mr Le Directeur, Centre Hospitalier d'Arras, Bd Besnier, 62000 ARRAS.

Retrouvez l'ensemble des informations sur le traitement des données personnelles sur notre site web GH ArtoisTernois, rubrique «Mentions légales».

## MESSAGERIES SÉCURISÉES DE SANTÉ

Le CH d'Arras utilise les services de communication électronique, en lieu et place de la correspondance par voie postale, pour échanger de façon sécurisée des données à caractère personnel vous concernant - dont les données de santé - avec les autres professionnels de santé et professionnels ou structures des secteurs sanitaire, social et médico-social habilités par la loi à collecter et à échanger des données de santé et intervenant dans votre prise en charge.

## DOSSIER MÉDICAL PARTAGÉ

Sauf si vous vous y opposez, certaines informations médicales peuvent alimenter votre Dossier Médical Partagé. Ainsi, d'autres médecins qui vous prennent en charge, votre médecin traitant notamment, peuvent accéder aux informations vous concernant avec votre accord.

## RECHERCHE CLINIQUE

La recherche clinique constitue un axe prioritaire pour notre Groupe Hospitalier Artois-Ternois. Conformément à la réglementation, les données initialement collectées pour assurer la prévention, la coordination, la continuité des soins, peuvent être utilisées et partagées secondairement, à des fins de recherche clinique. Vous pouvez cependant vous opposer expressément à cette utilisation, sans conséquence pour votre prise en charge en vous adressant au personnel de santé qui vous prend en charge ou au Délégué à la Protection des Données Personnelles du Groupe Hospitalier Artois-Ternois (dpd@gh-artoisternois.fr). Pour plus d'informations sur les études, vous pouvez contacter l'Unité de Recherche Clinique ou consulter le site internet, rubrique recherche clinique.

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

## CENTRE HOSPITALIER D'ARRAS

### MÉDECINE - CHIRURGIE - OBSTÉTRIQUE

Mois clés	Année	Description	Secteur	Résultat
 Hygiène des mains	2022	Cet indicateur est un marqueur indirect de la mise en œuvre effective de l'hygiène des mains par la technique de frictions hydro-alcoolique	MCO SSR	126.3% A
 Qualité de la lettre de liaison à la sortie	2022	Cet indicateur évalue la qualité du courrier de fin d'hospitalisation et son délai d'envoi	MCO	39/100
 Bonnes pratiques de précautions complémentaires contact	2022	Ce score global évalue la traçabilité de la mise en place des précautions complémentaires et la traçabilité de l'information des patients porteurs en particulier de bactéries résistantes aux antibiotiques	MCO	4%
 Évaluation de la douleur	2022	Cet indicateur mesure la mise en œuvre de l'évaluation de la douleur avec une échelle et d'une stratégie de prise en charge	MCO	92/100
 Note de satisfaction globale des patients (ESATIS)	2022	Cet indicateur mesure la satisfaction globale des patients hospitalisés plus de 48h en Médecine, Chirurgie ou Obstétrique et ayant participé à l'enquête nationale e-Satis	MCO	72/100 C
 Accueil (ESATIS)	2022	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	67.27/100
 Prise en charge par les médecins/chirurgiens (ESATIS)	2022	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	80.34/100
 Prise en charge par les infirmiers/aides-soignants (ESATIS)	2022	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	79.99/100
 Repas (ESATIS)	2022	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	62.57/100
 Chambre (ESATIS)	2022	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	72.28/100
 Organisation de la sortie (ESATIS)	2022	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	63.64/100



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

## CENTRE HOSPITALIER D'ARRAS

### CHIRURGIE AMBULATOIRE

	Mots clés	Année	Description	Secteur	Résultat
	<b>Note de satisfaction globale des patients admis en chirurgie ambulatoire</b> (ESATIS)	2022	Cet indicateur mesure la satisfaction globale des patients admis pour une chirurgie ambulatoire et ayant participé à l'enquête nationale e-Satis	MCO	81/100 <b>A</b>
	<b>Avant l'hospitalisation</b> (ESATIS)	2022	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	85.01/100 -
	<b>Accueil</b> (ESATIS)	2022	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	84.76/100 -
	<b>Prise en charge</b> (ESATIS)	2022	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	84.95/100 -
	<b>Chambre et collation</b> (ESATIS)	2022	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	74.16/100 -
	<b>Organisation de la sortie</b> (ESATIS)	2022	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	76.58/100 -
	<b>Qualité de la lettre de liaison à la sortie</b> (ESATIS)	2022	Cet indicateur évalue la qualité de la lettre de liaison à la sortie	MCO	74/100



Groupe Hospitalier  
Artois-Ternois  
CENTRE HOSPITALIER D'ARRAS

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

## CENTRE HOSPITALIER D'ARRAS

### CHIRURGIE ORTHOPÉDIQUE

Mots clés	Année	Description	Secteur	Résultat
 <p>Complications veineuses après la pose d'une prothèse totale de hanche ou de genou</p>	2022	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	Résultat similaire ou potentiellement meilleur que prévu
 <p>Infections du site opératoire après pose d'une prothèse totale de hanche ou de genou</p>	2022	Cet indicateur mesure chez l'adulte les infections du site opératoire dans les 3 mois suivant la pose programmée d'une prothèse de hanche ou genou	MCO	Résultat similaire ou potentiellement meilleur que prévu



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

CENTRE HOSPITALIER D'ARRAS

## SOINS DE SUITE ET DE RÉADAPTATION

	Mots clés	Année	Description	Secteur	Résultat
	Hygiène des mains	2022	Cet indicateur est un marqueur indirect de la mise en œuvre effective de l'hygiène des mains par la technique de frictions hydro-alcoolique	MCO SSR	126.3% A
	Qualité de la lettre de liaison à la sortie	2022	Cet indicateur évalue la qualité de la lettre de liaison à la sortie	SSR	67/100
	Projet de soins et de vie	2022	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	95/100
	Évaluation de la douleur	2022	Cet indicateur mesure la mise en œuvre de l'évaluation de la douleur avec une échelle et d'une stratégie de prise en charge	SSR	76%
	Note de satisfaction globale des patients (ESATIS)	2022	Cet indicateur mesure la satisfaction globale des patients hospitalisés plus de 48h en SSR et ayant participé à l'enquête nationale e-Satis	SSR	Données insuffisantes



Centre Hospitalier  
Artois-Ternois  
CENTRE HOSPITALIER D'ARRAS

MAJ : 03/2023

## LE DISPOSITIF HANDIGHAT

Le terme « handicap » recouvre de nombreuses situations, déficiences et difficultés rencontrées dans la vie quotidienne.

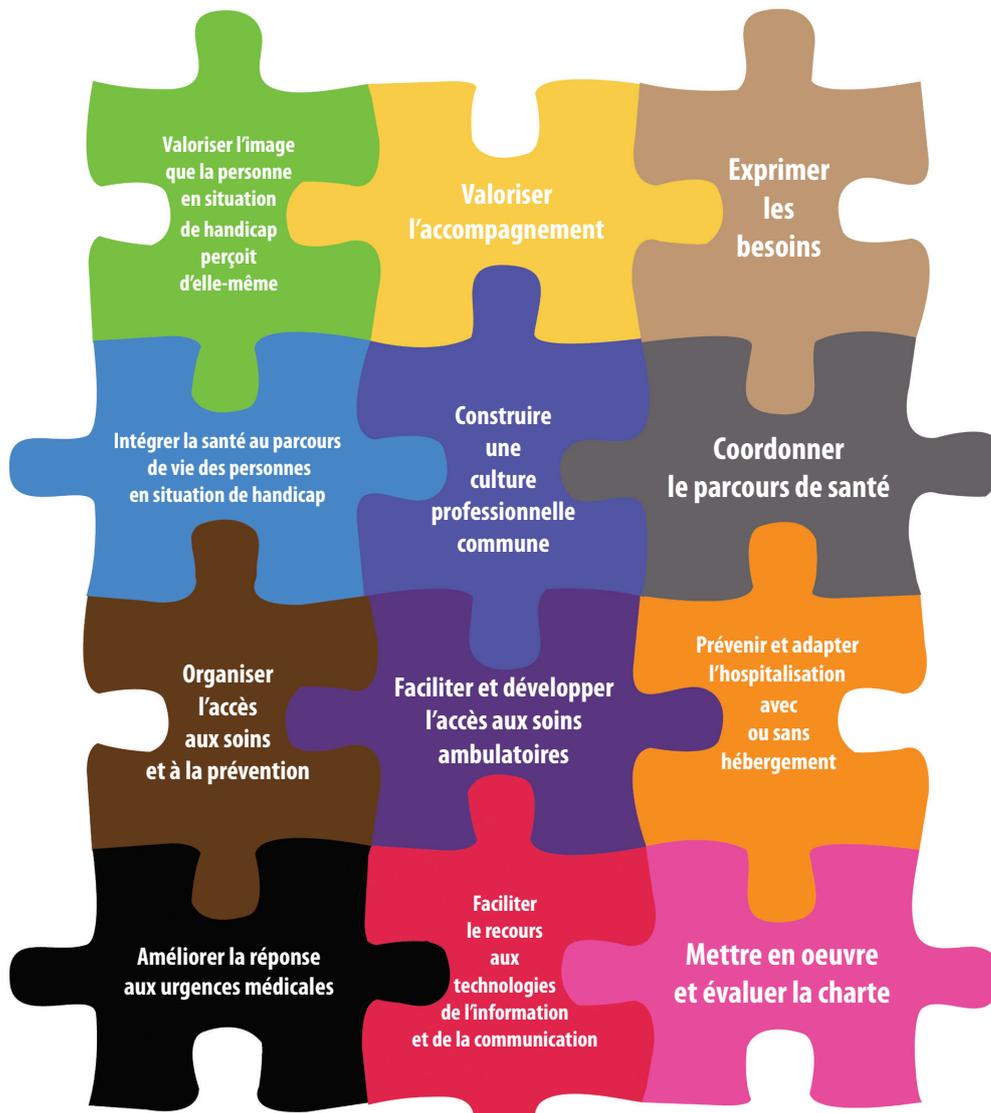
Avec le programme HandiGHAT, le Groupe Hospitalier Artois-Ternois a choisi de travailler à l'accueil et à l'accompagnement des personnes en situation de handicap tout au long de leur parcours, en commençant par l'accès aux consultations.

## HANDIGHAT

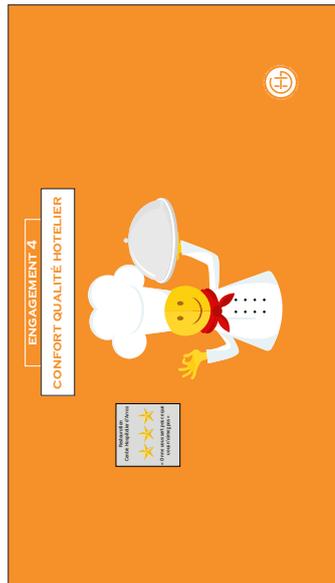
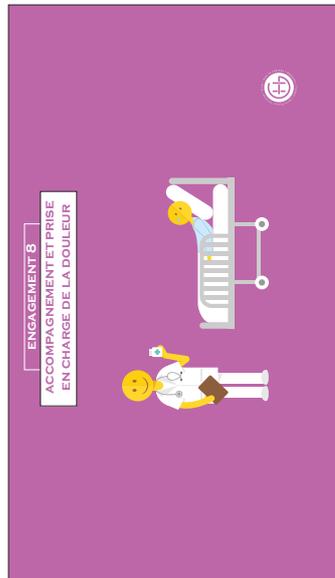
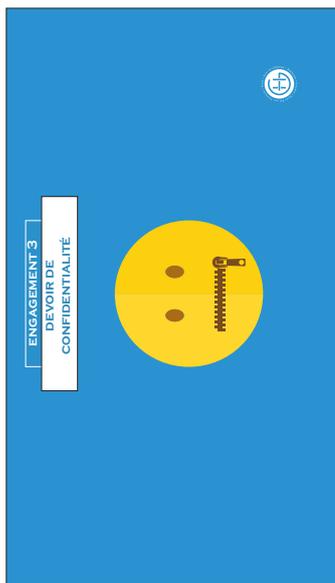
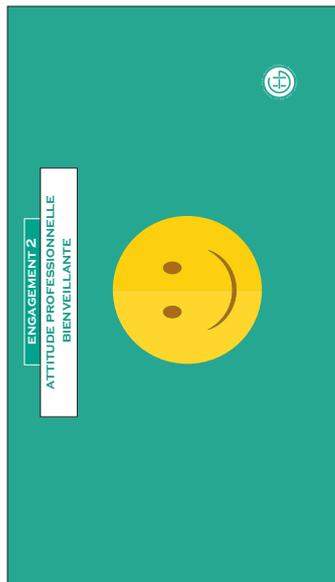
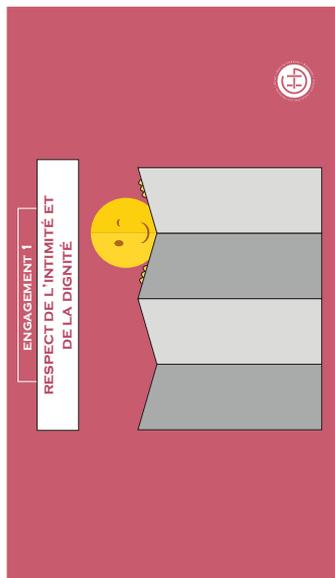
PLUS D'INFOS SUR  
LE DISPOSITIF HANDIGHAT

## CHARTRE ROMAIN JACOB

Unis pour l'accès à la santé des personnes en situation de handicap

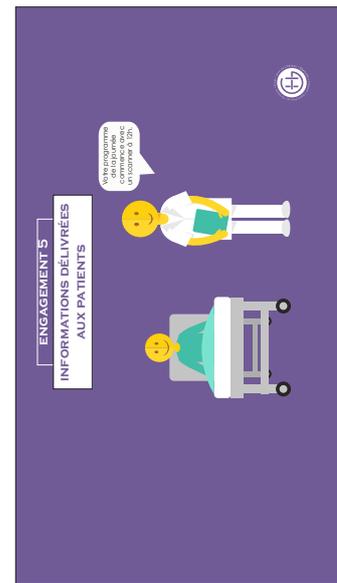
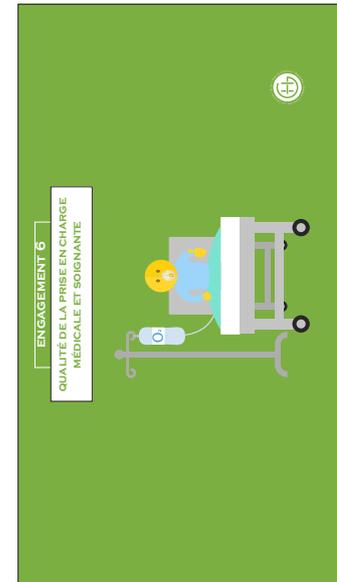
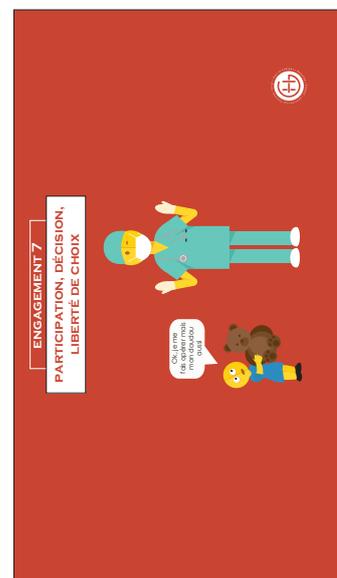


# Charte de la Bienveillance



Au Centre Hospitalier d'Arras, l'usager et sa parole sont au cœur des préoccupations des professionnels. Ainsi la rédaction de la charte de bienveillance s'est inscrite dans **une démarche collective**, de questionnement et d'innovation **avec et pour les usagers**. Nous considérons que la bienveillance 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.





# Usagers, vos droits

## Charte de la personne hospitalisée

### Principes généraux\*

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



Toute personne est libre de choisir l'établissement de santé qui la prendra en charge, dans la limite des possibilités de chaque établissement. Le service public hospitalier est **accessible à tous**, en particulier aux personnes démunies et, en cas d'urgence, aux personnes sans couverture sociale. Il est adapté aux personnes handicapées.



Les établissements de santé garantissent **la qualité de l'accueil, des traitements et des soins**. Ils sont attentifs au soulagement de la douleur et mettent tout en œuvre pour assurer à chacun une vie digne, avec une attention particulière à la fin de vie.



L'**information** donnée au patient doit être **accessible et loyale**. La personne hospitalisée participe aux choix thérapeutiques qui la concernent. Elle peut se faire assister par une personne de confiance qu'elle choisit librement.



Un acte médical ne peut être pratiqué qu'avec **le consentement libre et éclairé du patient**. Celui-ci a le droit de refuser tout traitement. Toute personne majeure peut exprimer ses souhaits quant à sa fin de vie dans des directives anticipées.



**Un consentement spécifique** est prévu, notamment, pour les personnes participant à une recherche biomédicale, pour le don et l'utilisation des éléments et produits du corps humain et pour les actes de dépistage.



Une personne à qui il est proposé de participer à **une recherche biomédicale** est informée, notamment, sur les bénéfices attendus et les risques prévisibles. **Son accord est donné par écrit**. Son refus n'aura pas de conséquence sur la qualité des soins qu'elle recevra.



La personne hospitalisée peut, sauf exceptions prévues par la loi, **quitter à tout moment l'établissement** après avoir été informée des risques éventuels auxquels elle s'expose.



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



Le respect de la vie privée est garanti à toute personne ainsi que **la confidentialité des informations** personnelles, administratives, médicales et sociales qui la concernent.



La personne hospitalisée (ou ses représentants légaux) bénéficie d'**un accès direct aux informations de santé la concernant**. Sous certaines conditions, ses ayants droit en cas de décès bénéficient de ce même droit.



La personne hospitalisée peut exprimer des observations sur les soins et sur l'accueil qu'elle a reçus. Dans chaque établissement, une commission des relations avec les usagers et de la qualité de la prise en charge veille, notamment, au respect des droits des usagers. Toute personne dispose du **droit d'être entendue** par un responsable de l'établissement pour exprimer ses griefs et de demander réparation des préjudices qu'elle estimerait avoir subis, dans le cadre d'une procédure de règlement amiable des litiges et/ou devant les tribunaux.

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

[www.sante.gouv.fr](http://www.sante.gouv.fr)

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



# Charte 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.





Groupe Hospitalier  
Artois-Ternois

## Check-list Patient Acteur

Je suis un patient acteur de ma prise en charge !  
Je n'oublie rien !

Réf pour l'équipe soignante	A ma venue à l'hôpital	
2.3-01	L'équipe a vérifié mon identité sur mon bracelet ou mes étiquettes.	<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non
1.1-08	J'ai désigné la personne à prévenir (formulaire).	<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non
1.1-08	J'ai désigné la personne de confiance (formulaire).	<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non
1.1-14	J'ai été informé sur mes directives anticipées.	<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non
1.1-01	J'ai accès au livret d'accueil de l'hôpital.	<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non
3.6-03	J'évite de venir avec des objets de valeurs (bijoux, carte bancaire...).	<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non
	L'équipe en a fait l'inventaire pour les mettre en sécurité.	<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non
1.1-01	Je sais pourquoi je suis à l'hôpital.	<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non
1.1-03	<b>Je suis consentant(e) à mes soins.</b>	<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non
1.1-10 1.1-11	J'ai compris ce que les médecins et infirmiers m'ont dit (dispositif médicaux, produit sanguin labile, résultats de bilans...).	<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non
1.1-16	Je sais comment contacter les représentants des usagers et/ou les associations de bénévoles.	<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non
1.1-17	Je peux demander à rencontrer le cadre de santé du service pour lui faire part d'une réclamation ou déclarer un évènement indésirable lié aux soins.	<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non
2.3-10	Je connais les consignes pour une bonne hygiène des mains.	<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non

**Si je répons Non à l'une des questions,  
Je n'ai pas validé ma Check-List,  
J'informe l'équipe soignante qui s'occupe de moi.**



Réf pour l'équipe soignante	<b>Pendant mon hospitalisation</b>	
1.1-05	J'ai parlé avec un médecin de mon calendrier vaccinal.	<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non
1.1-05	J'ai reçu des informations pour améliorer mon état de santé (tabac, alcool, nutrition...).	<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non
1.1-12	Je connais les risques potentiels de mon opération et/ou examens qui m'ont été expliqués par les médecins et les infirmiers.	<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non
1.2-01	<b>Pour respecter mon intimité, la porte de ma chambre est fermée. Je sais que j'ai le droit de demander à ce qu'elle soit ouverte.</b>	<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non
1.2-03	Les soignants mettent en place les mesures adaptées afin de préserver mon autonomie.	<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non
1.2-04		
1.2-05	Les soignants respectent le secret professionnel.	<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non
1.2-08	<b>L'équipe évalue ma douleur et adapte le traitement.</b>	<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non
1.3-01	Je sais que mes proches peuvent être présents si j'en ai besoin, en respectant les consignes des visites.	<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non
1.4-01	Je suis informé de la possibilité de contacter une assistante sociale.	<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non
2.3-04	Je sais quels médicaments on me donne et pourquoi.	<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non
2.3-10	Je dis si je n'ai plus de solution hydro-alcoolique pour me laver les mains.	<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non
2.3-11	<b>Je sais si je suis en « isolement » pour précautions complémentaires (risque infectieux) et je suis informé des consignes à appliquer.</b>	<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non

Réf pour l'équipe soignante	<b>Quand je sors</b>	
1.1-17	Je suis informé du questionnaire de satisfaction (dans le livret d'accueil + e-Satis)	<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non
2.2-20 1.1-09	Je sors avec ma lettre de sortie et mon ordonnance signées du médecin qui m'a expliqué la suite de ma prise en soins et mon traitement	<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non
1.1-09	Je récupère mon traitement et mes affaires personnels	<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non
3.2-06	<b>J'ai organisé mon retour à domicile et mon transport avec mes proches</b>	<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non

**Si je répons Non à l'une des questions,  
Je n'ai pas validé ma Check-List,  
J'informe l'équipe soignante qui s'occupe de moi.**



## **Centre Hospitalier d'Arras**

Boulevard Besnier, 62000 Arras CEDEX

Tél : 03.21.21.10.10

[www.gh-artoisternois.fr](http://www.gh-artoisternois.fr)

### **Suivez-nous sur les réseaux sociaux !**

 @GHAT62

 @GHAT\_62

 @ghat\_62

 Groupe Hospitalier artois-ternois