Groupe Hospitalier
Artois-Ternois
Centre Hospitalier d'Arras
Établissement certifié

Groupe Hospitalier Artois-Ternois

Centre Hospitalier d'Arras

Version 10.26

LIVRET D'ACCUEIL
CENTRE HOSPITALIER D'ARRAS

SOMMAIRE

PRÉSENTATION GÉNÉRALE ____ p 3

- Chronologie
- Activité 2025

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 21

- 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
- E-satis - Qualité des soins : votre avis est précieux
- Accès aux soins aux personnes handicapées
- Chartes
- Check-list du patient acteur

Version 10.26

PRÉSENTATION GÉNÉRALE

- Chronologie
- Activité 2025

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).

Depuis le 1er juillet 2016, le CHA s'est uni aux Centres Hospitaliers du Ternois et de Bapaume, dans le cadre du Groupement Hospitalier Artois-Ternois (GHAT) dont il est est établissement support.

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 2025 :

- **2 425** Naissances
- **68 846** Passages aux urgences
- **186 866** Consultations externes
- **4 952** sorties SMUR terrestre et **511** sorties SMUR héliporté
- **1 062 003** appels échangés au SAMU 62 - Centre 15

OFFRE DE SOINS

- Services et étages
- Plateau technique

L'HÔPITAL, DE A Z

	Étage	Zone
A		
Accueil	0	
Admissions	0	
C		
Cardiologie	2	E
Centre de dépistage	0	R
CESU (Centre d'Enseignement des Soins d'Urgence)	1	V
Chirurgie ambulatoire (UACA)	1	R
Chirurgie gynécologique et carcinologue	2	F
Chirurgie maxilo-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
Chirurgie externes	0	J
Consultations Femme-Enfant	0	A
Consultations gériatrie	4	C
Consultations stomatothérapie	0	B
Coordination cancer	0	B
Coordination du don d'organes et des tissus	4	R
Coordination générale des soins	5	R
Court séjour gériatrique	4	A
D		
Direction Générale	4	R
Douleur chronique	0	M
E		
EMSP (Equipe Mobile de Soins Palliatifs)	4	A
Endoscopie	1	J
Explorations fonctionnelles	0	C
G		
Gynécologie obstétrique	1	G
H		
Hématologie	3	A
Hémodialyse	3	C
Hépato Gastro-entérologie	3	B
Hopale rééducation	4	E
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
Laboratoire de biologie médicale/dépôt de sang	2	V

	Étage	Zone
M		
Maternité	1	G
Médecine Ambulatoire Gériatrique	4	C
Médecine interne	3	F
Médecine polyvalente	3	F
N		
Néphrologie	3	B
Neurologie générale	2	A
Nutrition	*	
O		
Oncologie	3	A
P		
Pédiatrie Hôpital De Jour	1	B
Pédiatrie Hospitalisation	1	A
Pharmacie	-1	R
Pneumologie	3	E
Préparation à la naissance	1	C
R		
Recherche clinique	4	R
Réanimation néonatale	1	F
Réanimation polyvalente	2	N
Rééducation	1	C
Relation avec les usagers	4	S
Rhumatologie	3	F
S		
SAMU	1	W
Salle de réunion «Plan Blanc»	1	W
Service diététique	*	
Service qualité	*	
Service social	*	
Soins intensifs et continus néonataux	1	F
Soins palliatifs	3	A
SMR Cardio-Respiratoire	2	J
U		
Unité de Soins intensifs Post Réanimation	2	M
Unité d'Accueil Pédiatrique des Enfants en Danger	1	B
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'Education/Réadaptation)	*	
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 de Soins Intensifs Neuro-Vasculaires)	2	A

* *Services délocalisés*

Bâtiment Dumand

Bâtiment Churchill

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, pour la chirurgie vasculaire.

Le bloc obstétrical

Il compte 6 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) et sur Doctolib.fr. Les examens d'imagerie conventionnelle peuvent être honorés sans prise de RDV, de 7h30 à 19h.

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

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)*.

HAS Qualité des soins confirmée Établissement certifié

IHAB

A B C D Niveau global de qualité

Qualiopi processus certifié RÉPUBLIQUE FRANÇAISE

Hôpital Ambassadeur du don d'organes

ACCÈS & STATIONNEMENT

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.

Des places de parking sont à disposition des usagers sur les parkings P1, P2 et P3 (situés à l'entrée Besnier aux abords de la balnéothérapie). Des 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.

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.

STATIONNEMENT PAYANT ET DÉPOSE-MINUTE

Parking P1 et P2

Les tarifs du parking payant P1 et P2 sont affichés au niveau des bornes.

Dépose minute

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

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

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.

LE SAVIEZ-VOUS ?
Il est dorénavant possible de réaliser son admission en ligne en suivant les informations transmises sur votre convocation mail ou papier.

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 dirigez 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 hôtesses 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 respecter la propreté des locaux et d'utiliser les poubelles pour leurs déchets,
- De ne pas apporter de plantes en pot, de fleurs coupées,
- D'éviter de s'asseoir sur le lit du malade
- De respecter les précautions complémentaires (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 œuvre pour mieux maîtriser le risque de transmission de certains germes aux autres patients et au personnel. La chambre d'un patient placé en précautions complémentaires sera identifiée par la présence d'une Unité Mobile de Prévention et par un affichage spécifique :
- Tout visiteur présentant des signes respiratoires (toux, ...) réalisera une hygiène des mains et portera un masque chirurgical et selon son état de santé priorisera un report de sa visite.

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 : 03.21.21.10.51
  CH de Bapaume : 03.21.21.10.51

- 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 Relais H Café située dans le Grand Hall vous propose différentes prestations : vente de tickets de bus, confiserie, viennoiseries, glaces, encas chauds et froids, sandwichs.

La Cafétéria Relais H Café 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.

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 uties 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 !**

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'organes / Transfusion
- Usagers & associations
- Informations médicales
- Indicateurs Qualité
- E-satis - Qualité des soins : votre avis est précieux
- Accès aux soins aux personnes handicapées
- Chartes
- Check-list du patient acteur

VISITES

Visites autorisées de 13h30 à 19h30

Au Centre Hospitalier d'Arras

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 2e 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 2ème 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.

DQGDR-EN-3855 MAJ Février 2026

Fiche inventaire – MCO/ SMR - CH Arras

ETIQUETTE PATIENT

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 :

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.

☐ 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.

Signature patient :

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

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) :……
  ……

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) :

SPÉCIMEN

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'Accés 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 rez-de-chaussée (B0) du bâtiment central. Il est ouvert à tous les cultes.

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'ACCEPTERAIS 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	○	○	○	.....
Être en fauteuil roulant	○	○	○	.....
Être alité en permanence	○	○	○	.....
Ne plus jamais pouvoir réaliser seul les actes de la vie courante (se laver, s'habiller, ...)	○	○	○	.....
Etat nécessitant un respirateur à vie*	○	○	○	.....
Etat nécessitant une dialyse à vie*	○	○	○	.....
Etat nécessitant une alimentation artificielle à vie*	○	○	○	.....
Eliminer ses selles via une poche définitive (stomie)*	○	○	○	.....
Ne plus pouvoir voir	○	○	○	.....
Ne plus pouvoir entendre	○	○	○	.....
Ne plus jamais pouvoir communiquer avec mes proches (ni par la parole ni par les gestes)	○	○	○	.....

	Oui	Non	Je ne sais pas	Sous certaines conditions
Être dans un état végétatif ou pauci-relationnel*	◯	◯	◯	.....
Être dans un état de coma permanent*	◯	◯	◯	.....
Avoir un déficit intellectuel sévère*	◯	◯	◯	.....

Je souhaite faire part des informations complémentaires suivantes :

.....

.....

.....

Ces informations permettent aux professionnels de santé de mieux vous connaitre, 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
Être à la maison	◯	◯	◯
Être à l'hôpital	◯	◯	◯
Bénéficier du passage d'un représentant de ma religion	◯	◯	◯

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 connaitre 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

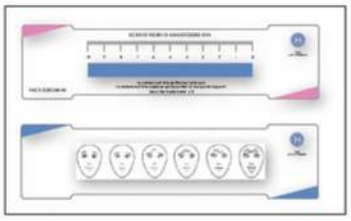
Les équipes soignantes du Centre Hospitalier d'Arras s'engagent à prendre en charge votre douleur.

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 :



1 LA DOULEUR AIGUË

La douleur aigue 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.

2 LA DOULEUR PROVOQUÉE PAR LES SOINS

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.

3 LA DOULEUR CHRONIQUE

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'ORGANES 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.

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 :

ABRAHAM
Gérard
Titulaire
service.patientele@gh-artoisternois.fr

SKALECKI
Thérèse
Titulaire
therese.skalecki@wanadoo.fr

OLIVIER
Catherine
Suppléante
catholivi@hotmail.fr

LEVECQUE-LEMONNIER
Lise
Suppléante
lise.levecque@gmail.com

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**

Groupe Hospitalier Artois-Ternois
Centre Hospitalier d'Arras
Établissement certifié

ASSOCIATIONS

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

dont 57 au Centre Hospitalier d'Arras

Pour tout contact :

Service Communication

☎ 03 21 21 10 26

✉ communication@gh-artoisternois.fr

Plus d'infos

www.gh-artoisternois.fr/associations-usagers

MAISON des USAGERS

Le 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 évènement 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 CATACTÈRE PERSONNEL

Dans le cadre de votre prise en charge, le GHAT est amené à collecter des données vous concernant sont tel que votre identité, vos données de santé et le suivi médical. Les données sont réservées aux équipes de soins vous prenant en charge ainsi qu'aux services administratifs chargés de la gestion de votre dossier. Vos données sont protégées par le secret médical et le secret professionnel.

Vos données peuvent être transmises aux organismes publics dans le cadre légal ou à des prestataires externes comme nos sous-traitants. Au cours de la recherche, elles peuvent être transmises à des organismes scientifiques publics et vous pouvez à tout moment exercer votre droit d'opposition au traitement.

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 sur les données personnelles vous concernant : droit à l'information, droit d'accès, de rectification, droit d'effacement, droit à la limitation, droit d'opposition, droit de portabilité. Si préalablement à la collecte de données, un consentement a été recueilli, vous pouvez demander le retrait de votre consentement à tout moment.

Pour exercer ces droits, ou pour toute information sur les traitement des données personnelle gérées par le GHAT, vous pouvez contacter le délégué à la protection des données par courriel : dpd@gh-artoisternois.fr

Retrouvez l'ensemble des informations sur le traitement des données personnelles sur notre site web GHAT, rubrique "Protection des données personnelles".

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.

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.

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.

MON ESPACE SANTÉ

Le service public pour gérer sa santé !

Vous avez la main sur votre santé.

Mon Espace santé vous permet de stocker et partager vos documents et données de santé en toute confidentialité.

J'active Mon Espace santé !

Activer Mon espace santé

Mon profil médical

Partagez l'essentiel de vos informations de santé. Vous pouvez ajouter des informations sur vos maladies et sujets de santé, vos traitements, vos allergies, vos vaccinations ou encore vos mesures de santé.

Mes documents de santé

Retrouvez tous vos documents médicaux au même endroit alimentés par vos professionnels de santé ou ajoutés par vous.

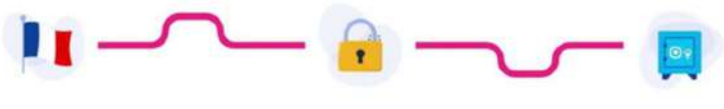
Tous les renseignement importants y seront centralisés et vous avez la possibilité de les masquer.

Ma messagerie de santé

Grâce à la messagerie sécurisée, vos professionnels de santé peuvent vous envoyer des informations en toute confidentialité.

Mon catalogue de services

Un catalogue de services dans le domaine de la santé, du bien être ou du maintien de l'autonomie pour mieux gérer votre santé.



Hébergement Sécurité Protection

Téléchargez l'application Mon Espace santé ou connectez-vous sur le site https://www.monespacesante.fr/

Vous souhaitez rejoindre le réseau des Ambassadeurs Mon Espace Santé : https://esante-hdf.fr/

Résultats Qualité et Sécurité des Soins
Centre Hospitalier d'Arras

Résultats de la certification de l'établissement
Établissement certifié. La qualité des soins est confirmée.
Une nouvelle visite se fera sous 4 ans.
Date de certification : 29/05/2024

HAS
HAUTE AUTORITÉ DE SANTÉ
Qualité des soins confirmée
Établissement certifié

Établissement présent sur le site has-sante.fr
Données visibles au sein des entrées de service
Satisfaction, expérience des patients et IQSS
(Indicateurs de Qualité et de Sécurité des Soins)

Qualité des Soins

VOTRE AVIS EST PRÉCIEUX !!

e-Satis

Votre expérience est utile à tous !

Renseignez votre email à l'admission et répondez à e-Satis, l'enquête nationale de la Haute Autorité de santé.

CRÉATION : PARTIES PRENANTES

Scannez-moi

HAS
HAUTE AUTORITÉ DE SANTÉ

Avec le soutien de
France Assos Santé
La voix des usagers

LE DISPOSITIF HANDIGHAT

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

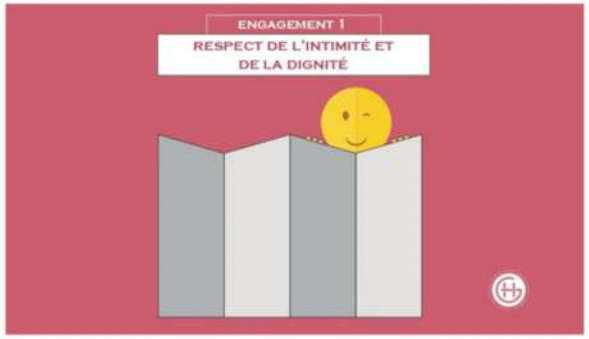
Avec le programme HandiGHAT, le Groupe Hospitalier Artois-Ternois a choisi de travailler à l'accueil et à l'accompagnement des personnes en situation de handicap tout au long de leur parcours, en commençant par l'accès aux consultations.

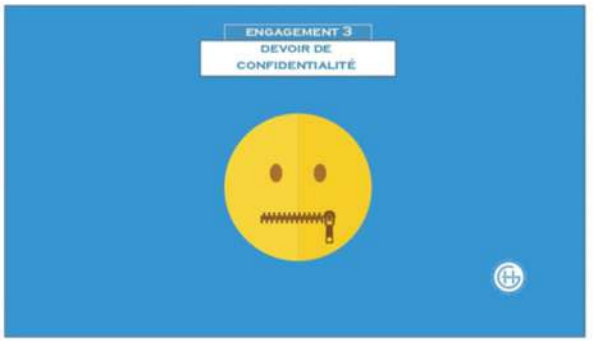
HANDIGHAT

PLUS D'INFOS SUR LE DISPOSITIF HANDIGHAT

Groupe Hospitalier
Artois-Ternois
Centre Hospitalier d'Arras
Établissement certifié

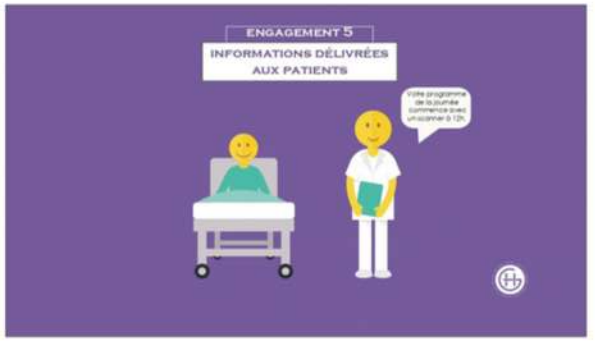
Charte de la Bientraitance





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 bientraité ou à être bientraitant, mais relève d'une réflexion globale et éthique constante dans laquelle usagers et professionnels sont les acteurs.

L'humain est placé au centre de notre démarche. Elle vise à dispenser le juste soin, au bon moment à chaque patient et à chaque résident.



DQGDR-EN-1858-001 / MAJ Juillet 2019

Liberté • Égalité • Fraternité
RÉPUBLIQUE FRANÇAISE
Ministère de la Santé et des Solidarités

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

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

Éditions Sicom 06042 - Direction de l'hospitalisation et de l'organisation des soins - Direction générale de la santé Avril 2006

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 !

A ma venue à l'hôpital		
L'équipe a vérifié mon identité sur mon bracelet ou mes étiquettes.	☐ Oui	☐ Non
J'ai désigné la personne à prévenir (formulaire).	☐ Oui	☐ Non
J'ai désigné la personne de confiance (formulaire).	☐ Oui	☐ Non
J'ai été informé sur mes directives anticipées.	☐ Oui	☐ Non
J'ai accès au livret d'accueil de l'hôpital.	☐ Oui	☐ Non
J'évite de venir avec des objets de valeurs (bijoux, carte bancaire…). L'équipe en a fait l'inventaire pour les mettre en sécurité.	☐ Oui	☐ Non
Je sais pourquoi je suis à l'hôpital.	☐ Oui	☐ Non
Je suis consentant(e) à mes soins.	☐ Oui	☐ Non
J'ai compris ce que les médecins et infirmiers m'ont dit (dispositif médicaux, produit sanguin labile, résultats de bilans…).	☐ Oui	☐ Non
Je sais comment contacter les représentants des usagers et/ou les associations de bénévoles.	☐ Oui	☐ Non
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.	☐ Oui	☐ Non
Je connais les consignes pour une bonne hygiène des mains.	☐ Oui	☐ Non

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

D'après une idée originale du service de médecine polyvalente

Pendant mon hospitalisation		
J'ai parlé avec un médecin de mon calendrier vaccinal.	☐ Oui	☐ Non
J'ai reçu des informations pour améliorer mon état de santé (tabac, alcool, nutrition…).	☐ Oui	☐ Non
Je connais les risques potentiels de mon opération et/ou examens qui m'ont été expliqués par les médecins et les infirmiers.	☐ Oui	☐ Non
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.	☐ Oui	☐ Non
Les soignants mettent en place les mesures adaptées afin de préserver mon autonomie.	☐ Oui	☐ Non
Les soignants respectent le secret professionnel.	☐ Oui	☐ Non
L'équipe évalue ma douleur et adapte le traitement.	☐ Oui	☐ Non
Je sais que mes proches peuvent être présents si j'en ai besoin, en respectant les consignes des visites.	☐ Oui	☐ Non
Je suis informé de la possibilité de contacter une assistante sociale.	☐ Oui	☐ Non
Je sais quels médicaments on me donne et pourquoi.	☐ Oui	☐ Non
Je dis si je n'ai plus de solution hydro-alcoolique pour me laver les mains.	☐ Oui	☐ Non
Je sais si je suis en « isolement » pour précautions complémentaires (risque infectieux) et je suis informé des consignes à appliquer.	☐ Oui	☐ Non

Quand je sors		
Je suis informé du questionnaire de satisfaction (dans le livret d'accueil + e-Satis)	☐ Oui	☐ Non
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	☐ Oui	☐ Non
Je récupère mon traitement et mes affaires personnels	☐ Oui	☐ Non
J'ai organisé mon retour à domicile et mon transport avec mes proches	☐ Oui	☐ Non

Si je réponds 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

Suivez-nous sur les réseaux sociaux !

@GHAT62

@ghat_62

Groupe Hospitalier artois-ternois