

LIVRET D'ACCUEIL



**Mieux vivre
mon hospitalisation**
Livret d'Accueil de la Personne
Hospitalisée



Usagers, vos droits

Charte de la personne hospitalisée

Principes généraux¹ : circulaire n° DHOS/E1/DGS/SD1B/SD1C/SD4A/2006/90 du 2 mars 2006 relative aux droits des personnes hospitalisées et comportant une charte de la personne hospitalisée

- 1** Toute personne est libre de choisir l'établissement de santé qui la prendra en charge, dans la limite des possibilités de chaque établissement. Le service public hospitalier est **accessible à tous**, en particulier aux personnes démunies et, en cas d'urgence, aux personnes sans couverture sociale. Il est adapté aux personnes handicapées.
- 2** Les établissements de santé garantissent **la qualité de l'accueil, des traitements et des soins**. Ils sont attentifs au soulagement de la douleur et mettent tout en œuvre pour assurer à chacun une vie digne, avec une attention particulière à la fin de vie.
- 3** **L'information** donnée au patient doit être **accessible et loyale**. La personne hospitalisée participe aux choix thérapeutiques qui la concernent. Elle peut se faire assister par une personne de confiance qu'elle choisit librement.
- 4** Un acte médical ne peut être pratiqué qu'avec **le consentement libre et éclairé du patient**. Celui-ci a le droit de refuser tout traitement. Toute personne majeure peut exprimer ses souhaits quant à sa fin de vie dans des directives anticipées.
- 5** **Un consentement spécifique** est prévu, notamment, pour les personnes participant à une recherche biomédicale, pour le don et l'utilisation des éléments et produits du corps humain et pour les actes de dépistage.
- 6** Une personne à qui il est proposé de participer à **une recherche biomédicale** est informée, notamment, sur les bénéfices attendus et les risques prévisibles. **Son accord est donné par écrit**. Son refus n'aura pas de conséquence sur la qualité des soins qu'elle recevra.
- 7** La personne hospitalisée peut, sauf exceptions prévues par la loi, **quitter à tout moment l'établissement** après avoir été informée des risques éventuels auxquels elle s'expose.
- 8** **La personne hospitalisée est traitée avec égards**. Ses croyances sont respectées. Son intimité est préservée ainsi que sa tranquillité.
- 9** Le respect de la vie privée est garanti à toute personne ainsi que **la confidentialité des informations** personnelles, administratives, médicales et sociales qui la concernent.
- 10** La personne hospitalisée (ou ses représentants légaux) bénéficie **d'un accès direct aux informations de santé la concernant**. Sous certaines conditions, ses ayants droit en cas de décès bénéficient de ce même droit.
- 11** La personne hospitalisée peut exprimer des observations sur les soins et sur l'accueil qu'elle a reçus. Dans chaque établissement, une commission des relations avec les usagers et de la qualité de la prise en charge veille, notamment, au respect des droits des usagers. Toute personne dispose du **droit d'être entendue** par un responsable de l'établissement pour exprimer ses griefs et de demander réparation des préjudices qu'elle estimerait avoir subis, dans le cadre d'une procédure de règlement amiable des litiges et/ou devant les tribunaux.

¹ 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.

Sommaire

●	Le CHAB	6
	L'offre de soins et de services	6
	Venir au CHAB.....	8
	Coopération entre établissements.....	10
●	MON ARRIVEE AU CHAB.....	11
	Hospitalisation programmée ou consultation	11
	Que dois-je prévoir pour mon hospitalisation ?.....	12
	Tarifs et frais hospitaliers	14
●	MON SEJOUR AU CHAB.....	16
	Une équipe de professionnels attentifs.....	16
	La prise en compte de la douleur et des addictions	18
	Ma journée type au CHAB.....	20
	Animations et culture à l'hôpital.....	22
	Des services pour améliorer mon quotidien.....	22
	Qui peut me rendre visite et quand ? Puis-je m'absenter ?	23
	Les cultes religieux.....	24
	Sécurité des personnes et prévention	24
●	MA SORTIE DU CHAB.....	25
	Mes formalités de sortie	25
	Hospitalisation en ambulatoire	25
	Les sorties particulières.....	26
	Je participe aux enquêtes de satisfaction	26
	J'organise ma sortie	27
	Ma convalescence dans un autre établissement	27
●	QUALITE ET SECURITE DES SOINS : DES PREOCCUPATIONS QUOTIDIENNES	28
	Les engagements du CHAB	28
	Je consulte les indicateurs de qualité	28
	Le CHAB est certifié et évalué.....	29
●	DES LOIS ME PROTEGENT ET ME DONNENT AUSSI DES OBLIGATIONS ...	30
	Ce qui me protège.....	30
	Mes obligations	34
	Votre avis nous intéresse	35
	Je souhaite être donneur et améliorer des vies	36
	Ethique et recherche au CHAB	38
●	GLOSSAIRE.....	40



**MIEUX VIVRE MON
HOSPITALISATION**

« La qualité des services, au cœur de nos préoccupations »

Le **Centre Hospitalier Aunay-Bayeux (CHAB)** met à votre disposition ce livret d'accueil afin de répondre à vos questions et ainsi mieux vivre votre hospitalisation. Il vous permettra par ailleurs de découvrir notre établissement et d'en comprendre le fonctionnement. Les équipes du CHAB sont à vos côtés pour vous accompagner, répondre à vos interrogations et vous accueillir dans les meilleures conditions.

La qualité de nos services, à toutes les étapes de votre parcours, est au cœur de nos préoccupations. C'est dans un souci de service public, de proximité, de bien-être et de sécurité que tous les professionnels du CHAB veillent à la qualité de votre prise en charge et des soins qui vous seront apportés.

Centre Hospitalier Aunay-Bayeux (CHAB)

Adresse postale

BP 18127

14401 Bayeux Cedex

www.ch-bayeux.fr

Bayeux

13 rue Nesmond

14401 Bayeux

02.31.51.51.51

Aunay-sur-Odon

5 rue de l'Hôpital

Aunay-sur-Odon

14260 Les Monts d'Aunay

02.31.71.76.76

Le CHAB est l'établissement hospitalier de proximité pour toute la population du Bessin et du Pré-Bocage.

L'offre de soins et de services

Le CHAB dispose de plusieurs sites :

BAYEUX

❖ Site « Hôpital Nesmond » - 13, rue Nesmond

- > Activités transversales : rhumatologie, diabétologie, endocrinologie, angiologie, pneumologie ...
- > Ambulatoire médico-chirurgical
- > Anesthésie
- > Bloc opératoire
- > Centre d'étude et de traitement de la douleur
- > Chirurgie générale et orthopédique, urologique
- > Endoscopies
- > Equipe mobile de santé mentale
- > Gynécologie-obstétrique
- > Hospitalisation de semaine
- > Hospitalisation de jour
- > Imagerie médicale
- > Laboratoire
- > Maternité
- > Médecine polyvalente :
 - Médecine 1 – médecine interne et gériatrie
 - Médecine 2 – gastro-entérologie
 - Médecine 3 – cardiologie
- > Pédiatrie
- > Pharmacie
- > Réanimation
- > Soins palliatifs
- > Unité de cancérologie pluridisciplinaire (UCP)
- > Urgences, UHCD et SMUR



❖ Site « Rue Louvière »

- > Hospitalisation à Domicile (HAD)
- > Service de soins infirmiers à domicile (SSIAD)
- > Equipe Spécialisée Alzheimer (ESA)

❖ Site « Champ-Fleury » - 37, rue Saint-Exupère

- > Plateau de consultations externes : dermatologie, chirurgie, maladies infectieuses...
- > Etablissement d'hébergement pour personnes âgées dépendantes (EHPAD) « Champ Fleury »
- > Hôpital de jour en santé mentale pour enfants et adolescents « La Clé des Songes » (HDJ)
- > Unité de soins de longue durée (USLD)
- > Service de soins de suite et de réadaptation gériatrique (SSR)
- > Court Séjour Gériatrique (CSG) Ouverture courant 2023
- > Consultations mémoire, neurologie

- ❖ Site du « GCS » - 3, rue François Coulet
 - > Addictologie
 - > Equipe mobile territoriale de soins palliatifs (EMTSP)
- ❖ Site « Route de Vaux-sur-Aure »
 - > Centre médicopsychologique pour adultes (CMP)
 - > Centre médicopsychologique pour enfants et adolescents (CMPEA)
 - > Hôpital de jour « Prélude » (HDJ)
 - > Unité d'hospitalisation à temps complet de soins psychiatriques pour enfants et adolescents « Presqu'île »
 - > Equipe mobile de pédo-psychiatrie « Canopée »
 - > Maisons thérapeutiques
 - > Maison d'accueil spécialisée « Les Cyclades » (MAS)
 - > Unité de soins psychiatriques pour adultes « Nerval »
 - > Hôpital de jour pour adultes en santé mentale (HDJ)
 - > Institut de formation des aides-soignants (IFAS)
- ❖ Site « Montfiquet » - 31, rue Montfiquet
 - > Centre d'accueil thérapeutique à temps partiel (CATTP)

AUNAY-SUR-ODON

- ❖ Site principal - 5, rue de l'hôpital
 - > Centre périnatal de proximité (CPP)
 - > Centre de premiers soins (CPS)
 - > Etablissement d'hébergement pour personnes âgées dépendantes (EHPAD)
 - > Hospitalisation à domicile (HAD)
 - > Imagerie médicale
 - > Pharmacie
 - > Plateau de consultations externes
 - > Service de soins infirmiers à domicile (SSIAD)
 - > Service de soins de suite et de réadaptation neuro-cognitif (SSR NC)
 - > Service de soins de suite et de réadaptation neuro-locomoteur (SSR NL)
 - > Service de soins de suite et de réadaptation polyvalent (SSR P) et soins palliatifs
 - > Unité état végétatif chronique – état pauci relationnel (EVC-EPR)
- ❖ Sites annexes
 - > Centre médicopsychologique pour adultes (CMP) – 16, rue de l'hôpital
 - > Centre médicopsychologique pour enfants et adolescents (CMPEA) – Maison des services 31 rue de Vire

HEROUILLE SAINT-CLAIR

- ❖ Centre médicopsychologique pour enfants et adolescents (CMPEA) - 7, avenue de Cambridge – Citis
- ❖ Hôpital de jour en santé mentale pour enfants et adolescents (HDJ) - Centre commercial Haute Folie

ISIGNY-SUR-MER

- ❖ Centre médicopsychologique pour adultes (CMP) - 2 rue Alfred Pophilat
- ❖ Service de soins infirmiers à domicile (SSIAD) - place de la Mairie

COLOMBY-ANGUERNY

- ❖ Service de soins infirmiers à domicile (SSIAD) - 3 place Poulbot



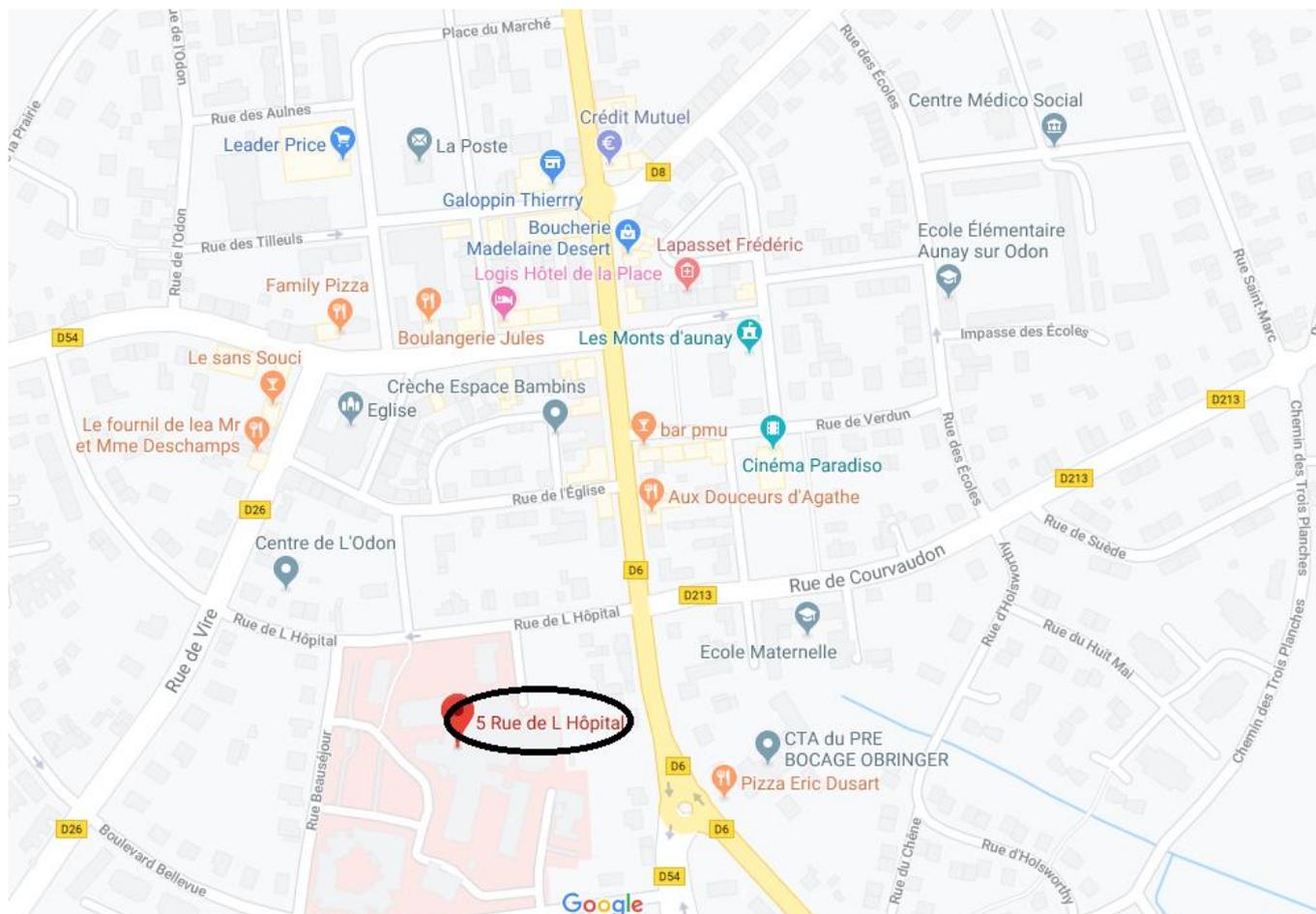
Venir au CHAB

SITE D'AUNAY

En voiture :

- de Caen : A84 en direction de Rennes, sortie n°43 « Aunay-sur-Odon »
- de Saint-Lô : A84 en direction de Caen, sortie n°42 « Bayeux-Jurques »

Entrée rue de l'hôpital ou Rue Beauséjour



SITE DE BAYEUX

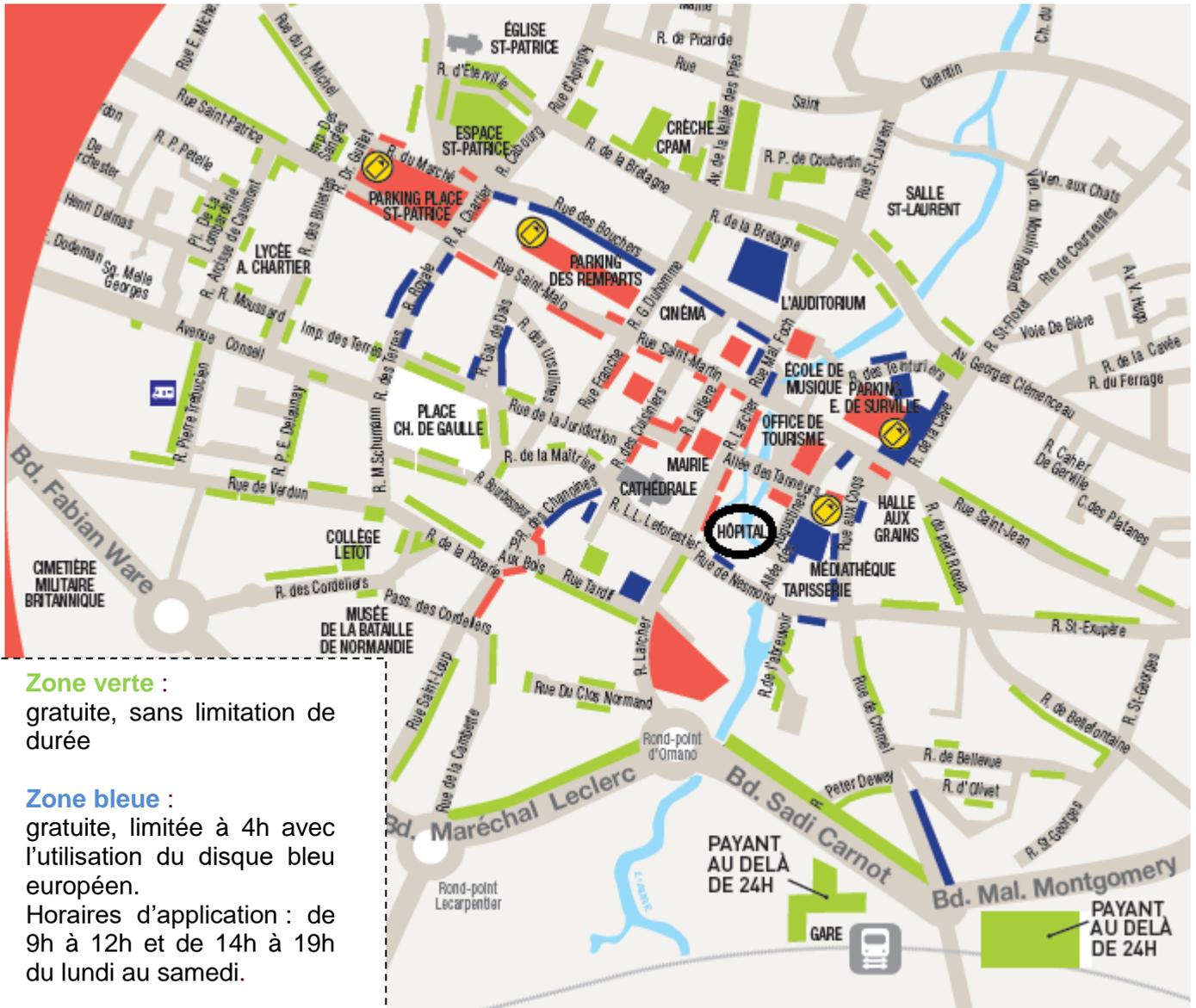
En voiture :

- de Caen : RN13 en direction de Cherbourg, sortie n°36 « Bayeux »
- de Cherbourg : RN13 en direction de Caen, sortie n°38 « Echangeur de Cussy – Bayeux »

En bus de ville :

- site de Nesmond : ligne 2 – arrêt « Hôpital »

En train : arrêt à la gare SNCF de Bayeux située à 800 mètres de l'hôpital (environ 10 minutes à pied).



Zone verte :

gratuite, sans limitation de durée

Zone bleue :

gratuite, limitée à 4h avec l'utilisation du disque bleu européen.

Horaires d'application : de 9h à 12h et de 14h à 19h du lundi au samedi.

Zone rouge :

payante, limitée à 3h (sauf abonnement).

Horaires d'application : de 9h à 12h et de 14h à 19h du lundi au samedi.

Coopération entre établissements

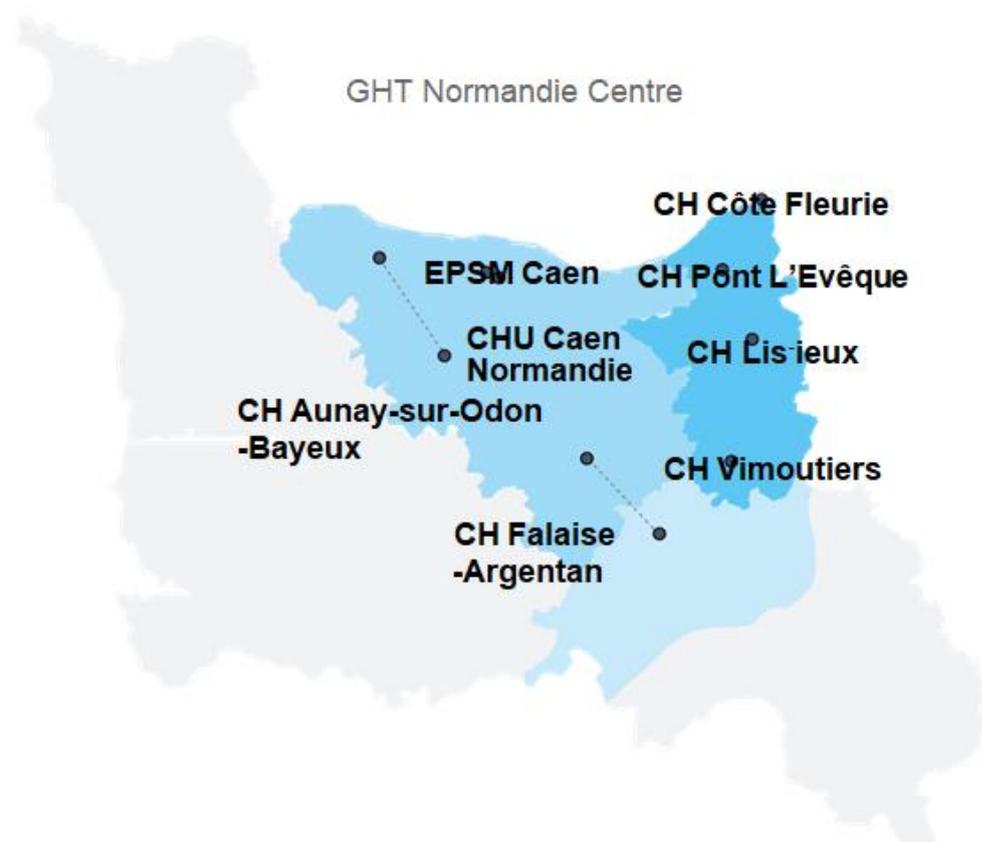
Dans le cadre de la loi de modernisation du système de santé du 26 janvier 2016, le CHAB est engagé dans une démarche de coopération entre établissements.

L'objectif est de rendre l'offre de soins publique mieux adaptée à vos besoins, tout en gardant les spécificités et l'autonomie des hôpitaux concernés. Ce rapprochement à l'échelle du territoire se nomme

Groupement Hospitalier de Territoire (GHT) Normandie Centre.



Il se compose au total de neuf établissements publics du Calvados et de l'Orne : les centres hospitaliers de Falaise, d'Argentan, Aunay-Bayeux, Côte Fleurie, Lisieux, Pont-l'Evêque, Vimoutiers, de l'Etablissement Public de Santé Mentale de Caen (EPSM) et du CHU de Caen Normandie.



700 000 habitants concernés et 12 000 professionnels de santé

Le GHT Normandie Centre s'étend sur un bassin de population de près de 700 000 habitants situé pour partie dans deux départements : le Calvados et l'Orne. Avec une capacité d'accueil de plus de 5 670 lits et places, il implique plus de 12 000 professionnels de santé.

Cette dynamique des établissements publics au service de la population s'exerce dans le respect des structures existantes. Elle tend à favoriser un égal accès à des soins sécurisés et de qualité, mais aussi à mettre en œuvre des actions de coordination et de mutualisation.

Mon arrivée au CHAB



Hospitalisation programmée ou consultation

Je m'enregistre au bureau des admissions, le jour de mon arrivée

Cette démarche permet de vous enregistrer administrativement et d'obtenir éventuellement la prise en charge de vos frais de séjour ou de consultation auprès des organismes dont vous dépendez.

Présentez-vous au bureau des admissions situé dans le hall d'accueil du site de Bayeux – Nesmond et du hall d'accueil du site d'Aunay.

DOCUMENTS À PRÉVOIR POUR VOTRE ADMISSION :

- ❖ Une **pièce d'identité** (carte nationale d'identité, passeport, livret de famille (pour les mineurs), titre de séjour).
- ❖ Votre **carte vitale** ou votre attestation d'assuré social ou d'Aide Médicale d'État (AME) ou carte européenne d'Assurance Maladie.
- ❖ Votre **carte de régime complémentaire** (mutuelle...) et le cas échéant votre attestation Couverture Maladie Universelle Complémentaire (CMUC), ainsi que votre attestation de 100% d'Affectation de Longue Durée (ALD).
- ❖ Votre **carte de régime particulier** (pensionné de guerre, attestation de la Commission Départementale de l'Éducation Spéciale...).
- ❖ Votre volet **d'accident du travail éventuel ou l'attestation de maladie professionnelle**.
- ❖ Documents utiles aux services de soins : carnet de santé, résultats d'examens, ordonnances, analyses biologiques et radiographies en votre possession.
- ❖ La mise à jour de votre carte vitale peut être réalisée aux différents lieux d'enregistrements.

Je suis hospitalisé(e) en urgence

Un accueil est prévu à l'entrée des urgences du site de Bayeux pour recueillir les informations concernant votre identité et votre prise en charge.



Soyez vigilant ! La qualité de votre identification conditionne la sécurité de vos soins et la qualité des informations échangées.

Admissions "particulières"

❖ PRÉSENCE CONFIDENTIELLE

Vous pouvez demander, lors de votre entrée, que votre présence au CHAB ne soit pas divulguée. Cette demande doit être confirmée à votre arrivée dans le service (et auprès du prestataire de télévision et de téléphone des patients si vous avez souscrit à ces offres).

❖ EN CAS D'ACCIDENT

Si lors de l'arrivée d'un patient, l'établissement ne dispose pas de son identité, une procédure est mise en place pour créer son dossier. Les informations seront mises à jour ultérieurement après identification.

❖ JE SUIS MINEUR OU MAJEUR PROTÉGÉ

L'admission au CHAB se fait à la demande des parents, du tuteur légal ou de l'autorité judiciaire. En cas d'intervention chirurgicale ou d'actes nécessitant une anesthésie, leur autorisation écrite et

signée est indispensable. Pour les mineurs, l'autorisation des deux parents est nécessaire. Sans cette autorisation, aucune opération ne peut être pratiquée sauf en cas d'urgence.

❖ JE NE SUIS PAS AFFILIÉ(E) À L'ASSURANCE MALADIE OBLIGATOIRE

Les personnes hospitalisées ne bénéficiant d'aucune prise en charge sociale devront régler la totalité des frais d'hospitalisation. Dans ce cas, pour toute hospitalisation programmée, un devis estimatif des frais d'hospitalisation devra être établi et des modalités de prise en charge spécifiques existent. Pour ce faire, vous pouvez contacter le 02 31 51 42 44.

Versement d'une provision : Les patients sont alors invités à régler une provision renouvelable auprès de la régie du service des admissions du CHAB ou de la Trésorerie hospitalière de Caen. Elle est calculée sur la base de la durée estimée du séjour (Article R.6145-4 du Code de la santé publique). L'admission sera alors possible sur présentation d'une quittance de paiement correspondant à l'intégralité du montant estimatif figurant sur le devis. En cas de prolongation de séjour, un complément sera à régler. Si le séjour se trouve écourté, le remboursement de la différence sera effectué.

ATTENTION TO FOREIGN VISITORS

For your admission to the Hospital Center, you are required to present the following documents :

- ❖ Your identity card or passport,
- ❖ Your insurance card (European Health Insurance Card)
- ❖ The precise references of the Insurance Company to which the hospital bill will be sent to.

If you fail to present the above documents, you will be personally charged for the total cost for your stay. You will have to pay it at the "Bureau des admissions" on the ground floor of the hospital.

Que dois-je prévoir pour mon hospitalisation ?

Les effets personnels

A prévoir lors de mon hospitalisation ou le plus rapidement possible :

Linges personnels (en nombre suffisant) :



- ❖ Serviettes de toilette et gants de toilette.
- ❖ Serviettes de table.
- ❖ Pyjamas et chemises de nuit amples, faciles à mettre et à ouvrir sur le devant.
- ❖ Robe de chambre.
- ❖ Chaussons.
- ❖ Sous-vêtements.
- ❖ Effets nécessaires à votre bébé (maternité) : bodys, pyjamas, bonnets, ...
- ❖ Vêtements et chaussures pour la sortie.

L'entretien du linge personnel est assuré par vos soins. En fonction du service où vous serez hospitalisé(e), une organisation spécifique peut être mise en place.

Produits d'hygiène et autres matériels :

- ❖ Dentifrice.
- ❖ Brosse à dents.
- ❖ Savon / gel douche / shampooing.
- ❖ Peigne / brosse à cheveux.
- ❖ Mousse à raser / rasoir (sauf psychiatrie) / rasoir électrique.
- ❖ Protections périodiques.
- ❖ Tout dispositif en cours d'utilisation : bas de contention, poches de collecte de liquides biologiques, édulcorants, sels de régime...



Pour votre sécurité, n'apportez pas de biens de valeur (bijoux, carnet de chèques, cartes bancaires, espèces...) ou remettez-les à votre entourage (lire la rubrique suivante).

J'ÉVITE LES OBJETS DE VALEUR

Laissez vos objets de valeur (argent, titres de paiement, bijoux...) à votre domicile. Si vous souhaitez toutefois les conserver pendant votre hospitalisation, sachez que la responsabilité du CHAB ne peut être engagée en cas de perte, de vol ou de détérioration. En cas d'hospitalisation en urgence, vous êtes invité(e) à les remettre à vos proches.

A défaut, vos objets de valeur seront déposés par les soignants au coffre de dépôt du bureau des admissions à votre arrivée. **Une preuve de dépôt vous sera remise. Vous retirerez les valeurs déposées au même endroit à votre sortie.**

Heures d'ouverture du bureau des admissions : de 8 h à 17 h tous les jours du lundi au vendredi. **ATTENTION :** pas de retrait lors d'une sortie le week end. En dehors de ces horaires, adressez-vous au personnel du service dans lequel vous avez été hospitalisé(e).

Les appareils auditifs, dentaires et lunettes : Vous êtes responsable de vos appareils auditifs et dentaires ainsi que de vos lunettes. Pour éviter toute perte, déposez vos équipements en lieu sûr ou dans les boîtes qui vous seront données, sur demande.

J'APPORTE MES MÉDICAMENTS, COMMENT SONT-ILS GÉRÉS ?

A mon arrivée



- ❖ Apportez les médicaments pris à la maison avant l'hospitalisation, les ordonnance(s) correspondante(s) et votre carte vitale. Signalez les médicaments pris sans ordonnance.
- ❖ Remettez l'ordonnance et les traitements personnels à l'infirmier(e) ou au médecin : l'ordonnance sera enregistrée dans votre dossier médical. Les ordonnances et les traitements personnels vous seront rendus à la sortie.

Mes traitements personnels serviront à :

- ❖ Faire un point avec le médecin du CHAB sur vos traitements en cours.
- ❖ Démarrer rapidement si besoin un traitement non disponible à l'hôpital.



Pendant mon hospitalisation

- ❖ Le pharmacien de l'hôpital ou un membre de la pharmacie pourra être amené à réaliser votre conciliation médicamenteuse. Cela signifie qu'il viendra vous voir dans le but d'établir la liste de tous les médicaments que vous prenez habituellement. Votre médecin traitant et/ou votre pharmacien habituel pourront être contactés si besoin.
- ❖ Ne prenez que les traitements donnés par l'infirmier(e). Le personnel infirmier s'assurera de leur prise.
- ❖ L'hôpital peut donner des traitements différents de ceux pris habituellement à la maison.
- ❖ Pour la sortie ou le transfert d'une structure à l'autre ou d'un service à un autre, n'oubliez pas de récupérer la/les ordonnance(s) initiale(s) et les traitements.
- ❖ Aucun médicament en dehors de ceux prescrits au CHAB n'est pris ou laissé à disposition des patients.

Après mon hospitalisation

N'hésitez pas à vous rendre dans votre pharmacie habituelle pour :

- ❖ Montrer votre ordonnance hospitalière et faire un point sur vos traitements.
- ❖ Trier vos médicaments avec le pharmacien : les médicaments non utilisés, les médicaments périmés ne doivent pas être jetés à la poubelle.

Pour toutes questions spécifiques, n'hésitez pas à vous rapprocher du personnel infirmier du service. Les équipes sont à votre écoute.

LES DEMANDES PARTICULIÈRES

Je désire une chambre particulière

Selon les disponibilités du service, vous pouvez obtenir une chambre individuelle. Un supplément pour "régime particulier" vous sera facturé. Celui-ci n'est jamais pris en charge par la sécurité sociale, même en cas de prise en charge à 100 %. Selon votre contrat, votre mutuelle vous rembourse partiellement ou totalement.

Tarifs et frais hospitaliers

Mes frais de séjour

Différents tarifs d'hospitalisation sont définis chaque année par arrêté de l'Agence Régionale de Santé. Ils couvrent l'ensemble des prestations assurées par l'hôpital : honoraires médicaux, médicaments, hôtellerie...

Les caisses de l'Assurance Maladie prennent en charge les frais de séjour au taux de 80% pour le régime général. La part restante (le ticket modérateur) est, en général, à votre charge ou à celle de votre organisme d'assurance complémentaire (mutuelle, CMU...). Dans certains cas (affection de longue durée, accident du travail, maternité...), le taux de prise en charge peut être porté à 100 %.

Le CHAB m'accompagne

Le CHAB se charge des formalités de prise en charge auprès des caisses de l'Assurance Maladie et des mutuelles avec lesquelles il a une convention. Si vous estimez ne pas disposer des ressources suffisantes pour couvrir vos dépenses de santé, signalez-le au bureau des admissions. Nous vous orienterons vers le service social de l'établissement.

Mon forfait journalier hospitalier

Le forfait journalier hospitalier correspond à la participation financière du patient aux frais d'hébergement et d'entretien entraînés par son hospitalisation. Il est dû pour chaque journée d'hospitalisation, du jour de l'entrée à celui de la sortie inclus. Il est de 15 ou 20 € suivant la nature de l'hospitalisation depuis le 1^{er} janvier 2018. Il n'est pas pris en charge par l'assurance maladie. Suivant le contrat que vous avez souscrit, il pourra être remboursé par votre mutuelle.

Mes frais de transport

Ils vous sont facturés :

- ❖ Soit par le CHAB pour les transports SAMU-SMUR ou pour les transports effectués à votre demande vers un autre établissement de soins.
- ❖ Soit directement par un transporteur privé (ambulanciers, taxis...) de votre choix.

Remboursement sur prescription médicale

Ces frais de transport ne peuvent être remboursés par les organismes d'Assurance Maladie que sur prescription médicale, pour des **soins ou examens appropriés à votre état de santé** dans les cas suivants :

- ❖ Transports liés à une hospitalisation (entrée et/ou sortie de l'hôpital), quelle que soit la durée de l'hospitalisation (complète, partielle ou ambulatoire).
- ❖ Transports liés aux traitements ou examens pour les patients reconnus atteints d'une affection de longue durée et présentant une des incapacités ou déficiences définies par le référentiel de prescription des transports.

- ❖ Transports liés aux traitements ou examens en rapport avec un accident du travail ou une maladie professionnelle.
- ❖ Transports en ambulance, lorsque l'état du patient nécessite d'être allongé ou sous surveillance.
- ❖ Transports de longue distance (plus de 150 km aller).
- ❖ Transports en série (au moins 4 transports de plus de 50 km aller, sur une période de deux mois, au titre d'un même traitement).
- ❖ Transports liés aux soins ou traitements des enfants et adolescents dans les Centres d'Action Médico-Sociale Précoce (CAMSP) et les Centres Médico-Psycho-Pédagogiques (CMPP).
- ❖ Transport pour accompagner un enfant de moins de 16 ans ou une personne dont l'état nécessite l'assistance d'un tiers. Dans cette situation, le médecin doit préciser la nécessité d'une personne accompagnante sur la prescription médicale.

À noter : La prise en charge de certains transports, même prescrits par un médecin, nécessite **l'accord préalable** du service médical de l'Assurance Maladie : c'est le cas des transports de longue distance, des transports en série, des transports en avion ou bateau de ligne, et des transports liés aux soins ou traitements des enfants et adolescents dans les Centres d'Action Médico-Sociale Précoce (CAMSP) et les Centres Médico-Psycho-Pédagogiques (CMPP).

Les frais de transport peuvent également être pris en charge :

- ❖ Pour se rendre à une convocation du service médical de l'Assurance Maladie, de la commission régionale d'invalidité, d'un médecin expert (pour une expertise médicale de la Sécurité sociale) ou pour un rendez-vous chez un fournisseur d'appareillage agréé pour la fourniture d'appareils (prothèses oculaires et faciales, podo-orthèses, orthoprothèses). Dans ces situations, la convocation tient lieu de prescription médicale et le mode de transport y est indiqué.
- ❖ Pour **accompagner** un enfant de moins de 16 ans ou une personne dont l'état nécessite l'assistance d'un tiers. Dans cette situation, le médecin doit préciser la nécessité d'une personne accompagnante sur la prescription médicale.

En dehors de ces situations, les transports ne sont pas du tout pris en charge par l'Assurance Maladie, même s'ils sont prescrits par un médecin.





Une équipe de professionnels attentifs

Etre à votre écoute, vous rassurer, vous accompagner, vous soigner dans les meilleures conditions possibles... Telles sont les missions de l'ensemble du personnel médical, paramédical, médico-technique, logistique, technique et administratif du CHAB.

Comment identifier les personnels et quels sont leurs rôles ?

Toute personne qui pénètre dans votre chambre doit se présenter. N'hésitez jamais à lui demander son nom et ses responsabilités. L'identité (prénom et initiale du nom de famille) et la qualification (IDE AS ASH médecin...) sont inscrites sur la blouse des différents personnels. En cas de difficulté ou de demande particulière, n'hésitez pas à vous adresser au cadre de santé du service.

Le personnel médical, paramédical et administratif

L'hôpital est organisé en pôles d'activités cliniques et médico-techniques. Ils permettent le décloisonnement des services et améliorent votre prise en charge ainsi que la qualité du travail interdisciplinaire des équipes.

Vous êtes accueilli(e) dans un service de soins placé sous la responsabilité d'un médecin, le(la) responsable de service. A ses côtés, travaillent d'autres professionnels médicaux : praticiens hospitaliers, praticiens attachés, internes et étudiant(e)s en médecine.

❖ MÉDECINS

Les chef(fe)s de service, praticiens hospitaliers, assistants, externes et internes sont responsables de votre prise en charge médicale (diagnostic, traitement, suivi). Ils(elles) prescrivent les examens, si nécessaire, et vous en informent.

❖ PHARMACIENS

Les chef(fe)s de service, praticiens hospitaliers, assistant(e)s, internes et externes en pharmacie participent au bon usage des médicaments.

❖ BIOLOGISTES

Les chef(fe)s de service, praticiens hospitaliers, internes réalisent les examens de biologie médicale.

❖ CADRES SUPÉRIEURS DE SANTÉ

Ils(elles) assistent le chef de pôle et sont responsables de l'organisation, de la qualité et de la sécurité des soins dans un ensemble de services ou d'unités, composant le pôle.

❖ CADRES DE SANTÉ

Ils(elles) gèrent l'organisation des soins, le déroulement du séjour et vous informent des modalités de rencontres avec le médecin. Ils(elles) veillent, en relation avec le(s) médecin(s) du service, à la pertinence des organisations de travail des professionnels sous leur responsabilité.

❖ SAGES-FEMMES

Exerçant une profession médicale à responsabilité limitée, ils(elles) sont habilité(e)s à suivre les grossesses et à pratiquer les accouchements et à assurer le suivi du post-partum.

❖ INFIRMIERS

Ils(elles) dispensent les soins relevant de leurs compétences infirmières prescrits par le médecin, exercent une surveillance continue et vous conseillent pour votre santé. Dans certains services ou secteurs d'activité, votre prise en charge est effectuée par des puéricultrices, des infirmiers

anesthésistes et infirmiers de bloc opératoire.

❖ **AIDES-SOIGNANTS**

Ils(elles) collaborent avec les infirmier(e)s pour les soins quotidiens. Ils(elles) assurent également le service des repas et participent à l'accueil des patients.

❖ **AGENTS HOSPITALIERS ET ÉQUIPE HÔTELIÈRE**

Ils(elles) participent à l'entretien des locaux et à la distribution des repas.

❖ **BRANCARDIERS**

Ils(elles) assurent votre transport sur les différents lieux des plateaux techniques et examens.

❖ **AMBULANCIERS**

Ils(elles) vous transportent d'un établissement de soins (hôpital, maisons de retraite...) à un autre.

❖ **MANIPULATEURS D'ÉLECTRORADIOLOGIE MÉDICALE**

Ils(elles) réalisent les examens d'imagerie (radiographies, scanner, IRM...).

❖ **TECHNICIENS DE LABORATOIRE**

Ils(elles) effectuent des analyses biologiques et des tests de contrôle qui permettent d'établir un diagnostic ou de suivre des paramètres.

❖ **ASSISTANTS SOCIAUX**

Ils(elles) collaborent avec l'équipe médico-soignante, sont à votre écoute et favorisent le retour à domicile et la suite du parcours de soins des patients. Ils(elles) favorisent également l'articulation des différentes interventions.

❖ **ASSISTANTS MÉDICO-ADMINISTRATIFS ET AGENTS ADMINISTRATIFS**

Ils(elles) vous accueillent, informent et assurent les formalités administratives et la prise de rendez-vous.

❖ **PSYCHOLOGUES ET NEURO-PSYCHOLOGUES**

Ils(elles) vous prennent en charge individuellement ou collectivement ainsi que votre entourage.

❖ **KINÉSITHÉRAPEUTES**

Ils(elles) participent à la rééducation fonctionnelle active et passive et aux massages thérapeutiques.

❖ **ORTHOPHONISTES**

Ils(elles) participent à la rééducation si vous présentez des troubles de la voix, de l'articulation, de la parole, des troubles associés à la compréhension du langage écrit ou oral et à son expression.

❖ **ORTHOPTISTES**

Ils(elles) vous rééduquent si vous êtes atteint(e) de déficiences visuelles et troubles de la vision.

❖ **DIÉTÉTIENS**

Ils(elles) adaptent votre régime alimentaire, préviennent les risques cardio-vasculaires, évitent les surcharges de poids et vous apprennent à bien vous alimenter.

❖ **ENSEIGNANT(E) EN ACTIVITÉS PHYSIQUES ADAPTEES (EAPA)**

Ils(elles) vous proposent la pratique d'activités physiques adaptées à visée thérapeutique.

❖ **ERGOTHÉRAPEUTES**

Ils(elles) participent à votre rééducation, réadaptation et réinsertion dans votre environnement.

Selon votre pathologie, d'autres professionnels de santé peuvent intervenir au cours de votre séjour.

La prise en compte de la douleur et des addictions

La prise en compte de la douleur

La charte du patient hospitalisé (lire p. 2) stipule que "la dimension douloureuse physique et psychologique de la prise en charge des personnes hospitalisées, ainsi que le soulagement de leurs souffrances, constitue une préoccupation constante de tous les intervenants".

UNE DOULEUR PRÉVENUE, PRISE EN COMPTE, ÉVALUÉE ET TRAITÉE

Toute personne usager du CHAB a le droit de recevoir des traitements et des soins visant à soulager sa douleur. Celle-ci doit être en toute circonstance prévenue, prise en compte, évaluée et traitée à son entrée et tout au long de son séjour.

Les équipes médico-soignantes peuvent faire appel, si besoin, à l'Equipe Mobile Douleur (EMD) pour une aide à l'évaluation, un conseil thérapeutique ou une prise en charge spécifique relatifs à la douleur. Cette EMD fait partie intégrante du Centre d'Evaluation et de Traitement de la douleur (CETD), structure labélisée, pluridisciplinaire (plusieurs spécialités médicales et paramédicales différentes) qui :

- ❖ Assure une prise en charge en consultation externe et en hospitalisation programmée
- ❖ Contribue à la formation des professionnels de santé
- ❖ Participe à la recherche clinique
- ❖ Participe à la politique institutionnelle de l'établissement.

LE COMITE DE LUTTE CONTRE LA DOULEUR (CLUD)

Le CLUD est une commission institutionnelle composée de soignants de différents pôles du CHAB. Il a pour mission d'aider à la définition d'une politique de soins cohérente en matière de prise en charge de la douleur ainsi qu'à la promotion et à la mise en œuvre des actions dans ce domaine.

La prise en charge en soins palliatifs

Toute personne accueillie au sein du CHAB peut bénéficier, si son état de santé le nécessite, d'une démarche de soins palliatifs et de l'expertise d'une équipe dédiée qui existe depuis plus de 15 ans. Elle intervient dans l'ensemble des services.

Cette équipe mobile de soins palliatifs est pluridisciplinaire. Composée de médecins, d'infirmières, d'assistantes sociales, de secrétaires et de psychologues, elle travaille en étroite collaboration avec les équipes hospitalières référentes afin d'assurer une prise en charge globale et continue. Elle a une vocation territoriale et intervient également au domicile des patients. Elle propose un soutien global (médicopsychologique et social) à la fois pour le patient mais également pour son entourage et assure des missions de coordination.

Cette équipe mobile territoriale de soins palliatifs dénommée « Le Lien » est joignable :

Site Bayeux : ☎ 02 31 51 54 36

@ soins.palliatifs@ch-ab.fr

Site Aunay (Les monts d'Aunay) : ☎ 02 31 71 76 07

@ emspd@ch-ab.fr

La prise en charge des addictions

Je suis addict à une ou des substances psycho-actives : ~~tabac~~, alcool, autres drogues...

JE PEUX EN PARLER !

Votre hospitalisation peut être l'occasion de faire le point avec les équipes soignantes, sur vos consommations, qu'elles soient à risques ou problématiques...

Le CHAB est doté d'un service de consultations externes en Addictologie, situé sur le site rue François Coulet. Il est composé d'une équipe pluri-disciplinaire (médico-psycho-sociale), spécialisée pour accompagner les personnes en difficulté avec une ou plusieurs addictions.

Ces mêmes professionnels participent par ailleurs à des actions de sensibilisation, de prévention et de formation auprès de publics divers.

Au sein de ce service, une équipe de liaison hospitalière peut aussi vous rencontrer pendant votre séjour.

M'aider à mieux vivre mon hospitalisation, sans la souffrance du manque !

Puisque le manque est à considérer comme une véritable douleur, physique et/ou psychique, pour vous aider à mieux vivre le temps de votre hospitalisation, « dans un meilleur confort », l'équipe de liaison est à votre disposition pour en parler et vous soulager de ce manque.

C'est aussi l'occasion d'envisager, si vous le souhaitez, un suivi après votre sortie. Parlez-en aux professionnels du service qui contacteront les spécialistes.

Un réseau de santé pour la Prévention des Addictions

Le CHAB est adhérent du Réseau des Etablissements de Santé pour la Prévention des Addictions. L'objectif est de coordonner les offres de soins et de développer les ressources à toutes les étapes de la prise en charge : prévention, dépistage, soin et accompagnement médico-social.

Une politique « Lieu de Santé Sans Tabac » mise en place au sein du CHAB

Le CHAB est engagé dans la dynamique nationale de réduction du tabagisme et est inscrit dans la démarche « Lieu de Santé Sans Tabac ».

Pour cela, une charte « Lieu de Santé Sans Tabac » est en place.

Un comité de pilotage « CHAB Sans Tabac » existe afin de coordonner les actions nécessaires au respect de la réglementation en vigueur vis-à-vis du fumeur et du vapoteur, à l'organisation du parcours de soin du fumeur, à la prévention, à la formation et à la communication.

L'objectif de cette politique n'est en aucun cas la répression des fumeurs, il s'agit plutôt de les accompagner progressivement vers une réduction et/ou un arrêt du tabac.

Les consultations externes au Centre Hospitalier Aunay-Bayeux :

Service d'addictologie :
3 rue François Coulet 14400 Bayeux

02 31 51 20 76

Tout type d'addiction, y compris le tabac

@ sec.addictologie@ch-ab.fr

Ma journée type au CHAB

Ma chambre

Le CHAB s'efforce de vous assurer une prise en charge la plus confortable possible.

Le respect des autres et des lieux

Lorsque la chambre comporte deux lits, il est important de veiller au respect de la tranquillité et de l'intimité du voisin. Quand vous êtes seul(e) dans une chambre double, merci de ne pas utiliser le lit non occupé, de le laisser libre, propre et non encombré.

Mes repas

Les horaires des repas sont communiqués par le service. A votre arrivée, le personnel soignant vous questionnera sur vos restrictions et goûts alimentaires. Si cela n'est pas fait, n'hésitez pas à **signaler vos préférences au personnel qui vous apporte votre repas.** Les menus proposés seront ainsi plus ajustés à vos contraintes de santé, vos goûts, vos allergies éventuelles et vos convictions.

Le premier repas

Selon votre heure d'arrivée dans le service, il est possible qu'un repas dit "entrant", adapté à tous les régimes, vous soit servi. Il a été conçu pour éviter les accidents dus à des allergies alimentaires.

Menus adaptés

Si un régime ou une texture alimentaire spécifique vous est prescrit, vous recevrez la visite d'un(e) diététicien(ne) et bénéficierez alors de menus spécifiques. La consommation d'aliments provenant de l'extérieur est placée sous votre entière responsabilité.

COMMENT SONT CONFECTIONNÉS LES REPAS ?

La confection des plats cuisinés est en totalité fabriquée par des personnels qualifiés de la cuisine du CHAB.

Tous les processus de fabrication et de distribution respectent les critères et la réglementation en vigueur, tant sur les impératifs diététique et gustative mais également sur la sécurité en termes d'hygiène alimentaire.

Après cuisson, les aliments sont conditionnés dans des contenants thermos filmés et sont stockés dans des chambres froides à température constante de 3°C jusqu'au moment du dressage en assiette.

Les repas peuvent ainsi être consommés en toute sécurité jusqu'à la fin de leurs DLC (date limite de consommation).

Les plats cuisinés sont remis en température dans les services dans des fours spécifiquement réservés à cette fonction afin de pouvoir les consommer chauds en toute circonstance.

Pour toute remarque ou observation sur la prestation repas, vous pouvez faire remonter les informations via les cadres de service. Il est aussi possible de s'exprimer par le questionnaire de satisfaction.

Réduire les risques infectieux

SE LAVER LES MAINS

A la maison comme à l'hôpital, l'hygiène individuelle est une mesure essentielle pour réduire les risques infectieux. Le lavage des mains peut être effectué au savon ; attention à la propreté des essuie-mains. Toutefois, la friction à l'aide de solutions hydro-alcooliques constitue la mesure la plus efficace. **L'hygiène des mains est appliquée avec rigueur par tous les personnels de soins.** Cette mesure, simple et indispensable, doit également être respectée par vous-même et par les personnes qui vous rendent visite



LES FLEURS À L'HÔPITAL

Les fleurs coupées sont toujours préférables aux plantes en pot sous réserve que l'eau puisse être changée tous les jours. Les plantes dans les bulles d'eau sont donc déconseillées.



Mon linge et mes effets personnels

Munissez-vous des effets personnels dont vous aurez besoin. L'entretien de votre linge reste à votre charge.

Communication et télécommunication

LE TÉLÉPHONE

Ligne fixe dans la chambre

Merci de vous adresser au standard de chaque site de l'établissement pour connaître les modalités de souscription.



Téléphone portable

L'usage du téléphone portable est toléré. Il doit être positionné en « mode silencieux ». Pour des raisons de sécurité, il vous sera peut-être demandé dans certains secteurs de l'hôpital d'éteindre totalement votre téléphone portable. Nous vous remercions de votre compréhension.



L'ACCÈS INTERNET



Un accès internet public (réseau Wifi) est disponible gratuitement. Le CHAB ne garantit pas la qualité de ce réseau internet fourni gracieusement. L'utilisateur s'oblige à respecter la "charte d'utilisation du service Wifi public". Une demande d'identification sera demandée pour le premier usage.

LA TÉLÉVISION

Sur le site Bayeux-Nesmond :

Toutes les chambres sont équipées de téléviseurs gérés par la société HOP'EN. Ce service est payant. Pour connaître les tarifs et modalités de souscription, renseignez-vous auprès de cette société en appelant du poste de la chambre le 2939 ou le 2046. Veillez toutefois à respecter la tranquillité et le repos des autres patients.



Sur le site d'Aunay-sur-Odon :

Toutes les chambres sont équipées de téléviseurs. Ce service est payant. Pour connaître les tarifs et modalités de souscription, renseignez-vous auprès du bureau des admissions en appelant le standard du site d'Aunay. Veillez toutefois à respecter la tranquillité et le repos des autres patients.

LA RADIO ET L'ÉCOUTE DE MUSIQUE



L'usage de postes radio ou d'appareils audio est conditionné au respect de la tranquillité et du repos des autres patients.

Si possible, préférez l'usage des écouteurs à volume modéré.

LE COURRIER

Votre courrier vous sera distribué quotidiennement du lundi au vendredi.

Afin d'en faciliter la distribution, demandez à vos correspondants de bien préciser :

NOM Prénom
Centre Hospitalier Aunay-Bayeux
Site Aunay ou site Bayeux
Service
Etage + n° de chambre
BP 18127
14401 BAYEUX Cedex



Une boîte à lettres est à votre disposition dans le hall au rez-de-chaussée (site Nesmond - Bayeux). L'heure de levée est fixée à 15 h. Pour le site d'Aunay, vous pouvez vous adresser au standard.

Animations et culture à l'hôpital

Dans les services pédiatriques, des éducateurs et des auxiliaires de puéricultures permettent de rendre l'hospitalisation des enfants plus agréable en leur proposant des jeux, des animations et une écoute. Pour connaître le programme des animations culturelles, renseignez-vous auprès du personnel du service.



Des services pour améliorer mon quotidien

Se loger à côté du CHAB

Les sites d'Aunay et Bayeux du CHAB se situent en centre ville. Des hôtels et chambres d'hôtes se trouvent à proximité.

Distributeurs de boissons et d'encas

Ils sont à votre disposition dans le hall des urgences, ainsi que dans les halls des sites de Nesmond et d'Aunay.

Qui peut me rendre visite et quand ? Puis-je m'absenter ?

Les visites

Les visites requièrent votre accord. Elles sont possibles tous les jours de 13h à 20h et sur le site d'Aunay de 14h à 17h. Elles peuvent être restreintes en raison de circonstances particulières (état de santé du patient, épidémie...). A titre exceptionnel, les visites en dehors des horaires indiqués ci-dessus sont possibles, après validation du médecin responsable, et lorsqu'elles ne troublent pas le fonctionnement du service.

Règles à respecter par le patient

N'accueillez pas de mineurs non accompagnés sans l'accord des parents ou autre personne ayant autorité.

Règles à respecter par le visiteur

- ❖ Evitez les présences prolongées qui risquent de troubler le repas du patient, celui de ses voisins et peuvent perturber le travail quotidien du personnel hospitalier.
- ❖ Evitez les venues en groupe, en particulier dans les chambres à deux lits. Dans ce cas, il est fortement recommandé de ne pas excéder le nombre de deux visiteurs en même temps.
- ❖ Reportez à plus tard vos visites si vous êtes atteint d'une infection quelconque.
- ❖ Respectez les règles d'hygiène en vigueur dans le service (lavage des mains, port de masque, surblouse, charlotte...).
- ❖ Ne faites pas venir de jeunes enfants susceptibles d'être impressionnés par le contexte hospitalier ou de se trouver exposés à des risques de contagion.
- ❖ N'introduisez pas d'animaux, ne fumez pas, ne vapotez pas, ne vous asseyez pas sur les lits, gardez une tenue correcte et surveillez les enfants.
- ❖ Respectez les conseils du personnel du service et observez une certaine discrétion.

En cas de non-respect de ces règles, le Directeur ou son représentant peut interdire aux visiteurs l'accès au CHAB.

Les accompagnants

Vous pouvez demander à ce qu'un proche passe la nuit auprès de vous. Il faudra auparavant obtenir un avis médical favorable et s'assurer des possibilités du service.

Vous pouvez aussi partager un repas avec une personne vous rendant visite. Le repas sera facturé.

Je désire m'absenter

Après accord médical, une autorisation d'absence n'excédant pas 48 heures est possible sur demande écrite auprès du Directeur de l'établissement.



Monsieur le Directeur
Centre Hospitalier Aunay-Bayeux
13 rue Nesmond
BP 18127
14401 BAYEUX Cedex

Durant cette absence du service de soins, le CHAB n'est pas responsable des accidents susceptibles de vous arriver et de ceux que vous pourriez occasionner. Le mode de transport que vous utilisez à cette occasion reste entièrement à votre charge.

Les cultes religieux

Le droit des patients à pouvoir exercer leur culte est garanti par la loi du 4 mars 2002. Il est également exprimé dans la charte de la personne hospitalisée.

Des ministres de différentes confessions ou cultes peuvent vous rendre visite à votre demande.

La liste des différents représentants des cultes est disponible au standard.

Sécurité des personnes et prévention

Je respecte les règles de sécurité



II EST STRICTEMENT INTERDIT :

- ❖ De fumer ; l'autorisation devapoter est soumise à certaines conditions que l'équipe soignante vous communiquera.
- ❖ D'apporter et de consommer de l'alcool ou des produits illicites.
- ❖ D'apporter des bouteilles contenant des liquides inflammables, des cartouches de gaz.
- ❖ D'installer des appareils électriques de type : chauffage électrique, micro-ondes, four...

EN CAS D'INCENDIE

Il est nécessaire de garder son calme et de suivre les instructions qui vous seront données par les équipes soignantes. Des mesures de sécurité Vigipirate existent également, elles garantissent votre sécurité et doivent impérativement être respectées.

Je souhaite un accompagnement social

Maintien à domicile, orientation en structures adaptées, accès aux droits (démarches administratives, aides exceptionnelles, protection des personnes vulnérables...), le service social du CHAB peut vous accompagner, vous, votre famille ou votre entourage. Il évaluera avec vous, et en concertation avec l'équipe médicale et soignante, votre situation administrative, familiale, sociale, professionnelle en rapport avec votre problème de santé.

Il contribuera également, avec l'ensemble du personnel, à faciliter votre séjour à l'hôpital et votre sortie. Renseignements auprès du service social, de 8h30 à 16h30, à l'un des numéros suivants :

📞 **Site de Bayeux** : 02 31 51 51 51

📞 **Site d'Aunay** : 02 31 71 76 76



Ma Sortie du CHAB

Mes formalités de sortie

La sortie du CHAB est prononcée sur avis médical. Elle est organisée par le service en fonction de votre état de santé. En cas de besoin, le service fait appel aux assistantes sociales pour organiser votre départ dans les meilleures conditions.

Si nécessaire, le service vous remettra :

- ❖ Un arrêt de travail.
- ❖ Une prescription médicale de transport.
- ❖ Une/des ordonnance(s).

Une lettre de sortie vous sera remise, à l'attention de votre médecin traitant.



Accompagnement social

Les assistantes sociales pourront mettre en place, selon évaluation et besoins, des aides au retour à domicile (aide à la personne, portage de repas, téléalarme...) et pourront, selon évaluation du taux de GIR², formaliser le dossier pour la mise en place de l'APA³ d'urgence.

Se présenter au bureau des admissions de 8 h à 17 h du lundi au vendredi

Avant de quitter le CHAB, et pour éviter tout retard dans la gestion de votre dossier, présentez-vous (ou l'un de vos proches), au bureau des admissions pour effectuer les formalités administratives de sortie. Ceci vous évitera de connaître par la suite d'éventuelles difficultés pour le remboursement de vos frais. Un bulletin de sortie vous sera remis.

Si vous sortez en dehors des horaires d'ouverture, un week-end ou un jour férié, envoyez votre demande de bulletin de sortie par courrier électronique à : bde.nesmond@ch-ab.fr

Où se trouvent les guichets d'accueil du bureau des admissions ?

- ❖ Sur le site de Bayeux : dans le hall du bâtiment Nesmond
- ❖ Sur le site d'Aunay : dans le hall principal
- ❖ Pour les autres sites, renseignez-vous auprès du personnel du service.

Hospitalisation en ambulatoire

J'attends mon accompagnant au salon de sortie

Si vous sortez du CHAB mais qu'un proche et/ou chauffeur n'est pas encore arrivé, n'attendez pas dans votre chambre, dirigez-vous vers le salon de sortie de l'unité ambulatoire. La sortie n'est autorisée qu'à condition d'être accompagné ; l'accompagnant doit monter vous chercher dans le service et se présenter au personnel soignant.

² GIR (Groupe Iso-Ressources) : niveau de perte d'autonomie d'une personne âgée

³ APA : Allocation Personnalisée d'Autonomie

Les sorties particulières

Je décide de sortir contre l'avis du médecin

Si vous décidez de quitter l'établissement sans l'autorisation du médecin, vous devez signer, avant votre départ, un document reconnaissant que vous avez été informé(e) des risques encourus, des conséquences éventuelles sur votre état de santé, et attestant de votre refus des soins jugés nécessaires par l'équipe médicale. Votre décision ne remet pas en cause, par la suite, une éventuelle et nouvelle prise en charge par le CHAB.

La sortie d'un mineur

A la sortie de l'hôpital, les enfants sont confiés au(x) parent(s) ou aux représentants légaux (éducateur...). La présentation au service de soins des pièces justificatives du lien de parenté ou de l'autorisation parentale est obligatoire. Aucune sortie ne peut avoir lieu si ces conditions ne sont pas remplies.

La sortie disciplinaire

Si l'attitude d'un patient perturbe le bon fonctionnement du service ou n'est pas conforme au règlement de l'hôpital, le Directeur de l'établissement ou son représentant peut prononcer sa sortie.

Je participe aux enquêtes de satisfaction

L'enquête de satisfaction interne

Un questionnaire de sortie permet de donner son opinion sur la qualité du séjour. Le document est remis lors du séjour. Nous vous invitons à le compléter et à le retourner :

- ❖ Soit en le remettant au personnel soignant de votre service
- ❖ Soit en le déposant dans l'urne située au standard
- ❖ Soit en l'adressant par courrier :

Centre Hospitalier Aunay-Bayeux
Service Qualité
13 rue de Nesmond - BP 18127
14401 BAYEUX Cedex



L'enquête nationale de satisfaction « E-SATIS »

A votre arrivée ou au cours de votre séjour, votre adresse mail sera recueillie. 15 jours après votre sortie, vous recevrez un mail vous proposant de participer à l'enquête nationale⁴ de satisfaction.

Ces enquêtes nous permettent de mieux répondre à vos attentes, à celles des futurs patients et de conduire des démarches d'amélioration de la qualité de la prise en charge.

Merci des quelques minutes que vous y consacrerez.

⁴ L'enquête fait l'objet d'une déclaration à la Commission Nationale Informatique et Liberté (CNIL). Les patients ont la liberté de participer ou non à l'enquête. Les entretiens sont réalisés par téléphone à leur domicile par un institut de sondage. Les réponses sont strictement anonymes et restent confidentielles. La participation à cette enquête est facultative. Conformément au règlement (UE) 2016/679 du Parlement Européen et du Conseil. « Règlement (UE) 2016/679 du Parlement Européen et du Conseil du 27 avril 2016 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données, et abrogeant la directive 95/46/CE (règlement général sur la protection des données) », les patients ont un droit d'accès et de rectification des données à caractère personnel auprès de l'institut de sondage. Ce droit d'accès s'exerce dans un délai de 2 mois après le recueil (à l'issue de ce délai, il ne sera plus possible d'identifier un patient) auprès de l'institut de sondage.

J'organise ma sortie

Selon votre état de santé, vous devez organiser votre sortie par vos propres moyens (famille, taxi...).

LE MÉDECIN PRESCRIT UN MOYEN DE TRANSPORT ADAPTÉ

Si besoin, le médecin prescrira un moyen de transport adapté à votre état de santé pour rentrer à domicile ou rejoindre un autre établissement de santé.

Dans ce cas, le service se charge de contacter le transporteur de votre choix et d'organiser votre sortie. La présentation de la prescription médicale de transport est obligatoire pour être remboursé des frais engagés (assurance maladie ou assurance complémentaire).

LA SUITE DE MA PRISE EN CHARGE

A la sortie du CHAB, un compte-rendu synthétique de l'hospitalisation, accompagné si besoin d'ordonnance(s), vous sera remis. Ce courrier de sortie (lettre de liaison) vous sera remis le jour de votre sortie à l'attention de votre médecin traitant. Il recevra ultérieurement, le cas échéant, un compte-rendu d'hospitalisation détaillé. Cette lettre de liaison sera également adressée à votre médecin traitant et aux professionnels de santé assurant la continuité de vos soins à domicile (infirmière, kinésithérapeute, etc...).

Ma convalescence dans un autre établissement

Une prescription médicale est nécessaire pour toute prise en charge dans un service de soins de suite et de réadaptation après hospitalisation. Un dossier doit être également constitué en vue d'un accord éventuel. Parlez-en dès votre entrée au CHAB au cadre de santé du service.

Certaines résidences peuvent accueillir temporairement des personnes accompagnées ou non (selon l'autonomie). Des aides peuvent être consenties pour la prise en charge financière du séjour. Parlez-en au personnel.



Qualité et sécurité des soins : des préoccupations quotidiennes



Les engagements du CHAB

Des indicateurs de qualité

Les équipes du CHAB mettent tout en œuvre pour assurer votre confort, la qualité et la sécurité de vos soins. Pour évaluer ces principes, plusieurs indicateurs ont été mis en place par le Ministère des Solidarités et de la Santé et sont régulièrement contrôlés. Selon leur score, les établissements sont répartis en différentes classes (A à E).

La lutte contre les infections nosocomiales

L'infection nosocomiale est une infection contractée lors d'une hospitalisation. Elle peut être endogène (patient infecté par ses propres germes) ou exogène (patient infecté par des germes provenant d'autres personnes ou par des germes présents dans l'environnement hospitalier - ex : locaux, matériel...).

UN PROGRAMME D' ACTIONS

Le CHAB est doté d'un Comité de Lutte Contre les Infections Nosocomiales (CLIN). Il élabore chaque année un programme d'actions (surveillance, élaboration et mise en place de recommandations de bonnes pratiques, contrôle de l'environnement, formation et évaluation des actions entreprises et formations).

La mise en œuvre de ce programme est assurée par une structure spécialisée : l'Equipe Opérationnelle d'Hygiène Hospitalière (EOHH). Le CLIN et l'EOHH agissent en collaboration avec l'ensemble des soignants pour assurer à tous les patients la meilleure qualité de soins possible.

Je consulte les indicateurs de qualité

Les informations et les indicateurs officiels nationaux qualité du CHAB sont consultables sur le site QUALI SCOPE ou par affichage à l'entrée de chaque établissement et de chaque site.

Le CHAB est certifié et évalué

La certification des établissements de santé est une procédure d'évaluation externe organisée par la Haute Autorité de Santé. Elle vise à améliorer la qualité et la sécurité des soins délivrés aux patients. Indépendante du CHAB et de ses organismes de tutelle, cette évaluation est effectuée par des professionnels de santé et concerne l'ensemble du fonctionnement et des pratiques du CHAB.

LES VIGILANCES ET LA SÉCURITÉ SANITAIRE

Un dispositif de vigilance et d'alerte a été mis en place afin de garantir une sécurité sanitaire maximale aux usagers du CHAB. Ce dispositif concerne l'utilisation des médicaments et des produits psychoactifs, les éléments et produits d'origine humaine, les produits sanguins labiles, les risques d'infections, les dispositifs médicaux et les diagnostics in vitro.

REGLEMENT INTERIEUR

Sur demande auprès de la Direction Générale, le règlement intérieur du CHAB peut vous être communiqué.



Des lois me protègent et me donnent aussi des obligations

Des lois me protègent et me donnent aussi des obligations. Le CHAB veille à garantir l'application de vos droits issus notamment de la loi du 4 mars 2002 et rappelés dans la charte du patient hospitalisé.

Ce qui me protège



Le respect de la confidentialité

Dans un souci de protection et de respect de la personne, la confidentialité des données détenues par le CHAB vise essentiellement à protéger les informations à caractère personnel : votre identité, votre pathologie, votre traitement. Elle concourt à protéger vos intérêts mais aussi à respecter vos souhaits.

AUCUNE INFORMATION DIVULGUÉE SANS VOTRE CONSENTEMENT

La confidentialité comporte plusieurs volets : le secret médical, le secret professionnel, la discrétion professionnelle et le devoir de réserve. Elle s'applique à l'ensemble des agents qui ont accès aux dossiers médicaux, aux courriers, à la connaissance de la présence de quiconque dans l'établissement. Aucune information vous concernant ne peut donc être divulguée sans votre consentement, au-delà des besoins liés à votre prise en charge.

Si vous souhaitez qu'aucune indication ne soit donnée sur votre présence à l'hôpital, signalez-le au cadre de santé du service.

Je désire être informé(e)...

Les médecins doivent donner aux patients qu'ils examinent, soignent ou conseillent une information claire et appropriée sur leur état de santé, les traitements, les examens et les soins proposés. Les renseignements que vous souhaitez obtenir seront fournis par les médecins du service ou par le personnel soignant habilité.

... et donner mon consentement

L'information et les préconisations que vous recevez sur votre état de santé, son évolution prévisible et les thérapeutiques envisagées, ont pour objectif de vous permettre de donner un consentement libre et éclairé aux actes qui vous seront proposés.

Je demande à ne pas être informé(e) ou je ne suis pas en état d'exprimer ma volonté

Vous pouvez toutefois demander à ne pas être informé(e) sur votre état de santé. Dans l'hypothèse où vous ne pourriez pas exprimer votre volonté, aucune investigation (sauf en cas d'urgence) ne sera réalisée sans que la personne de confiance, ou à défaut un de vos proches, n'ait été consulté.

Besoin d'un interprète ?

Les services de soins peuvent faire appel à un service d'interprétariat si vous ne maîtrisez pas la langue française. La mise à disposition d'un interprète lors de l'hospitalisation ou d'une consultation contribue à faciliter les soins délivrés et à améliorer votre prise en charge.

Je désire accéder à mon dossier médical

Articles L. 1111-7, L 1110-4 et R. 1111-2 à R. 1111-9 du code de la santé publique

Votre dossier médical, constitué au sein de l'établissement, comporte toutes les informations de santé vous concernant.

Une demande par écrit auprès de la Direction Générale vous permettra d'accéder à ces informations.

Votre dossier médical peut vous être transmis à votre domicile ou par l'intermédiaire du médecin de votre choix. La consultation est possible sur demande et la présence d'un médecin vous sera proposée si vous le souhaitez. Des mesures spécifiques peuvent être prises pour les hospitalisations en santé mentale.



PATIENT MINEUR OU DÉFUNT

Si le patient est mineur, le droit d'accès au dossier médical revient au titulaire de l'autorité parentale. En cas de décès du patient, certains proches du défunt peuvent également exercer ce droit. Ils doivent justifier de leur qualité d'ayant droit et formuler les motifs qui expliquent leur démarche. Les informations sollicitées sont mises à disposition avec un délai minimum légal de 48 heures et doivent être communiquées dans les 8 jours. Si toutefois ces informations datent de plus de cinq ans, ce délai est porté à 2 mois.

COMMENT LE DEMANDER ?

Téléchargez le formulaire en ligne sur le site www.ch-bayeux.fr

Rubrique > Séjour > Demande d'accès au dossier médical

Envoyez le formulaire :

 Par courriel à l'attention du Directeur : sec.direction@ch-ab.fr

Par écrit : **Centre Hospitalier Aunay-Bayeux**

A l'attention de Monsieur le Directeur

Secrétariat de Direction

BP 18127

14401 BAYEUX Cedex



Il convient de bien formuler les informations souhaitées : demandes précises de pièces médicales.

 Par téléphone : 02 31 51 51 50

Précisez si vous souhaitez tout ou partie de votre dossier médical. La remise du dossier est gratuite.

Votre dossier médical est conservé pendant 20 ans à compter de la date de votre dernier séjour ou de votre dernière consultation externe dans la majorité des cas. Ce délai est majoré à 30 ans si vous avez bénéficié d'une transfusion de produit sanguin et diminué à 10 ans après la date de décès. Pour les mineurs, le dossier médical est conservé jusqu'au 28^e anniversaire révolu.

Rappel des articles du Code de la Santé Publique

Articles R.1112-91 à R.1112-94 du code de la santé publique.

Article R. 1112-91.- Tout usager d'un établissement de santé doit être mis à même d'exprimer oralement ses griefs auprès des responsables des services de l'établissement. En cas d'impossibilité ou si les explications reçues ne le satisfont pas, il est informé de la faculté qu'il a soit d'adresser lui-même une plainte ou réclamation écrite au représentant légal de l'établissement, soit de voir sa plainte ou réclamation consignée par écrit, aux mêmes fins. Dans la seconde hypothèse, une copie du document lui est délivrée sans délai.

Article R. 1112-92.- L'ensemble des plaintes et réclamations écrites adressées à l'établissement sont transmises à son représentant légal. Soit ce dernier y répond dans les meilleurs délais, en avisant le plaignant de la possibilité qui lui est offerte de saisir un médiateur, soit il informe l'intéressé qu'il procède à cette saisine.

Le médiateur médecin est compétent pour connaître des plaintes ou réclamations qui mettent exclusivement en cause l'organisation des soins et le fonctionnement médical du service tandis que le médiateur non médecin est compétent pour connaître des plaintes ou réclamations étrangères à ces questions. Si une plainte ou réclamation intéresse les deux médiateurs, ils sont simultanément saisis.

Article R. 1112-93.- Le médiateur, saisi par le représentant

légal de l'établissement ou par l'auteur de la plainte ou de la réclamation, rencontre ce dernier. Sauf refus ou impossibilité de la part du plaignant, le rencontre a lieu dans les huit jours suivant la saisine. Si la plainte ou la réclamation est formulée par un patient hospitalisé, la rencontre doit intervenir dans toute la mesure du possible avant sa sortie de l'établissement. Le médiateur peut rencontrer les proches du patient s'il l'estime utile ou à la demande de ces derniers.

Article R. 1112-94.- Dans les huit jours suivant la rencontre avec l'auteur de la plainte ou de la réclamation, le médiateur en adresse le compte rendu au président de la commission qui le transmet sans délai, accompagné de la plainte ou de la réclamation, aux membres de la commission ainsi qu'au plaignant.

Au vu de ce compte rendu et après avoir, si elle le juge utile, rencontré l'auteur de la plainte ou de la réclamation, la commission formule des recommandations en vue d'apporter une solution au litige ou tendant à ce que l'intéressé soit informé des voies de conciliation ou de recours dont il dispose. Elle peut également émettre un avis motivé en faveur du classement du dossier.

Dans le délai de huit jours suivant la séance, le représentant légal de l'établissement répond à l'auteur de la plainte ou de la réclamation et joint à son courrier l'avis de la commission. Il transmet ce courrier aux membres de la commission.

Mon dossier médical est informatisé

Le CHAB, en tant qu'établissement de santé, dispose d'un système informatique destiné à faciliter la gestion des dossiers des patients et à réaliser, le cas échéant, des travaux statistiques d'études, de recherche ou de veille sanitaire (registres...). Les informations recueillies lors de votre consultation ou de votre hospitalisation feront l'objet, sauf opposition justifiée de votre part, d'un enregistrement informatique. Ces informations sont réservées à l'équipe médicale qui vous suit ainsi que pour les données administratives, au service de la facturation.

* Loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 modifiées en 2007 et la loi 2018-493 du 20/06/2018 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés.

Conformément au règlement (UE) 2016/679 du Parlement Européen et du Conseil, précité p. 31.

Conformément aux dispositions de la loi n° 2018-493 du 20 juin 2018 relative à la protection des données personnelles, vous disposez à leur égard d'un droit d'accès, de rectification et d'opposition et suppression des données relatives à ce traitement. Droits que vous pouvez exercer en saisissant le Délégué à la Protection des Données du CHAB

LE TRAITEMENT INFORMATISÉ DE VOTRE DOSSIER MÉDICAL

A la fin de votre hospitalisation, les documents utiles à la coordination des soins et notamment les courriers et comptes rendus destinés à votre médecin traitant seront versés par le CHAB vers votre Dossier Médical Partagé (DMP). Cette action nécessite toutefois que vous ayez ouvert un Dossier Médical Partagé avant votre entrée en hospitalisation, ce que nous vous engageons à faire (conformément à l'article L1111-15 du code de la santé publique).

Depuis 2022, chaque assuré social dispose d'un Espace Numérique en Santé, « Mon Espace Santé ». L'activation de celui-ci permet à chaque patient d'avoir accès à ses informations médicales, et notamment la récupération des comptes-rendus médicaux et ordonnances versés à votre dossier par les professionnels de santé qui y déposeront les documents en lien avec vos soins et examens réalisés.

COMMENT L'ACTIVER ?

Rendez-vous sur monespacesante.fr.

J'anticipe mon impossibilité éventuelle de m'exprimer

JE RÉDIGE MES DIRECTIVES ANTICIPÉES⁵



La rédaction de directives anticipées est une possibilité qui vous est offerte. Elle n'est en aucun cas obligatoire.

A quoi servent les directives anticipées ?

- ❖ Elles expriment vos volontés par écrit si vous étiez, un jour, dans l'impossibilité de communiquer après un accident grave ou à l'occasion d'une maladie grave.
- ❖ Elles concernent les conditions de votre fin de vie, c'est-à-dire de poursuivre, limiter, arrêter ou refuser les traitements ou actes médicaux.
- ❖ Son contenu est donc prioritaire sur tout autre avis non médical, y compris sur celui de la personne de confiance.

Qui peut rédiger des directives anticipées ?

- ❖ Toutes les personnes majeures.
- ❖ Une personne sous tutelle doit obtenir auparavant l'autorisation du juge des tutelles ou du conseil de famille.

Quand le faire ?

A tout moment en prévision ou au cours d'une hospitalisation.

Comment dois-je exprimer mes directives anticipées ?

- ❖ Par un document écrit, daté et signé.
- ❖ Indiquez clairement votre identité (nom, prénom, date et lieu de naissance).

Si je suis dans l'impossibilité d'écrire et de signer ce document : Deux témoins dont la personne de confiance si vous l'avez désignée, attesteront que le document exprime bien votre volonté libre et éclairée. Ils devront indiquer leurs noms et qualités (famille, médecin traitant, proche...). Leurs attestations seront jointes à vos directives.

Combien de temps les directives anticipées sont-elles valables ?

Elles sont valables indéfiniment, mais sont modifiables et révocables à tout moment.

Quelques conseils de rédaction

Réfléchissez à tout ce qui vous semble important pour votre existence et votre fin de vie : quels sont vos souhaits en termes de qualité de vie et de respect de votre dignité ? Dans la rédaction, précisez que vous êtes « en pleine possession de vos facultés intellectuelles ». N'hésitez pas à en parler avec votre entourage, les soignants, votre médecin traitant, ou toute personne qui pourra vous aider.

Où conserver mes directives anticipées ?

- ❖ Dans un endroit facilement accessible.
- ❖ Sur vous.
- ❖ Confiées à votre personne de confiance si vous l'avez désignée, ou à un membre de votre famille ou à un proche.
- ❖ Dans votre dossier médical constitué soit par votre médecin traitant soit à l'hôpital.

La législation relative aux droits des malades vous permet de rédiger des directives anticipées, *selon l'article R.1111-17 du code de la santé publique. Loi du 2 février 2016 créant de nouveaux droits en faveur des malades et des personnes en fin de vie.*

⁵Loi du 4 mars 2002, relative aux droits des malades et à la qualité du système de santé.

JE DÉSIGNE UNE PERSONNE DE CONFIANCE (article L. 1111-6 du code de la santé publique)

La législation relative aux droits des malades vous permet de désigner une personne de confiance. Elle peut vous assister en consultation ou lors de votre hospitalisation. La désignation d'une personne de confiance est une possibilité qui vous est offerte. Elle n'est en aucun cas obligatoire. Elle vous sera systématiquement demandée lors de votre entrée ou hospitalisation.

Quel est le rôle de la personne de confiance ?

Avec votre accord, la personne de confiance peut :

- ❖ Vous accompagner dans vos démarches dans l'établissement de santé.
- ❖ Assister aux entretiens médicaux afin de vous aider dans vos décisions.
- ❖ Recevoir les mêmes informations que vous.
- ❖ Être consultée dans les situations où vous ne pourriez plus exprimer votre volonté.

Qui peut la désigner ?

- ❖ Toute personne majeure.
- ❖ Une personne sous tutelle doit obtenir auparavant l'autorisation du juge des tutelles ou du conseil de famille. Dans l'hypothèse où la personne de confiance a été désignée avant la mesure de tutelle, le conseil de famille ou le juge, peut confirmer la désignation de cette personne ou la révoquer.

Comment faire pour la désigner ?

La personne de confiance doit être désignée obligatoirement par écrit. Le document doit être daté et signé.

Quelle est la durée de validité de la désignation ?

Elle est valable pour la durée de votre hospitalisation ou de vos soins. Elle est révocable par écrit à tout moment.

Qui puis-je désigner ?

Un proche, un ami, un parent, un conjoint, un médecin (médecin traitant...). La personne de confiance doit être majeure.

J'informe la personne

Il est indispensable que vous informiez la personne de sa désignation et que vous vous assuriez de son accord. Elle doit contre-signer la fiche de désignation de la personne de confiance.

En savoir plus

Pour plus d'informations ou pour vous procurer un formulaire de désignation de la personne de confiance, rapprochez-vous du personnel du service de soin ou bien connectez-vous sur www.ch-bayeux.fr

Mes obligations

Lors de votre séjour au CHAB, vous devez respecter un certain nombre de règles afin de préserver le confort, la sécurité et le bien-être des patients et du personnel.

Les principales règles à respecter :

- ❖ Respecter le personnel.
- ❖ Ne pas fumer à l'intérieur des bâtiments, respecter les zones non-fumeurs à l'extérieur.
- ❖ Ne pas vapoter (sauf accord préalable) à l'intérieur des bâtiments.
- ❖ Ne pas introduire, ni consommer de boissons alcoolisées ou de produits illicites.
- ❖ Ne pas troubler le repos des autres patients, de jour comme de nuit.
- ❖ Respecter les règles d'hygiène.
- ❖ Prendre soin du matériel mis à votre disposition.
- ❖ Ne pas introduire d'animaux dans l'établissement.

Conformément à la réglementation, le Directeur du CHAB ou son représentant peut procéder à votre exclusion en cas de non-respect manifeste de ces règles.

Votre avis nous intéresse

Articles R. 1112-79 à R. 1112-94 du code de la santé publique

Que vous soyez satisfait(e) ou non, il est important que nous le sachions. Votre expression nous permet de cerner vos besoins et vos attentes. Elle permet de décider des mesures que nous pouvons mettre en place pour y répondre. Un questionnaire de satisfaction est présent dans le livret d'accueil.

Nous vous invitons à le remplir et le remettre soit au personnel, soit dans les boîtes prévues à cet effet. De plus, en fonction de votre service d'hospitalisation, vous serez peut-être sollicité pour répondre à une enquête de satisfaction via mail sur le site « e-satis ». A cet effet, nous solliciterons votre adresse mail personnelle. Cette enquête se fera après votre retour au domicile.

Je souhaite remercier le CHAB

Vos remerciements peuvent être adressés par écrit à :

Centre Hospitalier Aunay-Bayeux
Direction des Relations avec les Usagers

13, rue Nesmond
BP 18127
14401 BAYEUX cedex

@ sec.dss@ch-ab.fr



Ils seront communiqués au service qui vous a accueilli.

Je souhaite faire des remarques ou porter réclamation

Si vous n'êtes pas satisfait(e) de votre séjour au CHAB, adressez-vous directement au responsable concerné. Si cette première démarche ne vous apporte pas satisfaction, vous pouvez solliciter la Direction des Relations avec les Usagers, chargée par délégation du Directeur, d'apporter une réponse à toute réclamation émanant d'un patient ou usager de l'établissement, quelle qu'en soit sa nature. La Direction des Relations avec les Usagers veillera à ce que votre plainte ou réclamation soit instruite selon les modalités prescrites par le code de la santé publique. Elle fera le lien avec la commission des usagers (CDU) afin que celle-ci examine également les réclamations reçues (articles R 1112-91 à R. 1112-94 du code de la santé publique).

Centre Hospitalier Aunay-Bayeux
Direction des Relations avec les Usagers

13, rue Nesmond
BP 18127

14401 BAYEUX cedex

@ sec.dss@ch-ab.fr

Le médiateur non médecin

Vous pouvez saisir le médiateur non médecin pour toute réclamation concernant vos relations avec le CHAB. Il peut intervenir dans le règlement des litiges et vous orienter vers la procédure nécessaire à la prise en charge de votre demande.

) 02 31 51 51 29 - pour prendre un rendez-vous

Le médecin médiateur

Le rôle du médecin médiateur est avant tout de faciliter le dialogue et la compréhension réciproque entre le corps médical et le patient. Les réclamations liées à l'activité médicale peuvent être soumises au médecin médiateur du CHAB. Il peut alors accéder à votre dossier médical pour examiner les conditions de votre prise en charge.

) 02 31 51 51 29 - pour prendre un rendez-vous

La Commission Des Usagers (CDU)

La CDU⁶ veille au respect de vos droits et facilite vos démarches. Cette commission doit, par ailleurs, recommander à l'établissement l'adoption de mesures afin d'améliorer l'accueil et la prise en charge des personnes hospitalisées et de leurs proches. Deux représentants des usagers et leurs suppléants, en sont membres de droit. Ils sont à votre écoute et celle de votre famille. Ils peuvent assurer le relais avec les acteurs internes par l'intermédiaire du secrétariat de la Direction Générale.

Retrouvez la composition de la CDU et les coordonnées des représentants des usagers-nommés par l'Agence Régionale de Santé pour un mandat de 3 ans reconductible sur les tableaux d'affichage présents à l'entrée de chaque service.

Je souhaite être donneur et améliorer des vies

Le don d'organes et de tissus :

Chaque donneur peut sauver et améliorer la vie de plusieurs malades.

Pour ou contre le don, dans sa globalité ou de façon partielle, faites connaître votre choix autour de vous : parents, frères / sœurs, conjoint, ami(e), personne de confiance, médecin traitant....

Lors du décès d'un patient, si un don d'organes ou de tissus est possible, une infirmière coordinatrice des dons d'organes et de tissus du CHAB contactera les proches de la personne décédée et leur demandera qu'elle fût la position du défunt sur le don d'organes et de tissus.



C'est pourquoi, **IL EST ESSENTIEL DE FAIRE CONNAITRE A SES PROCHES SA POSITION AU SUJET DU DON D'ORGANES.** Le jour où la question se pose, vous ne serez plus là pour donner votre position, par conséquent, nous nous tournerons vers vos proches pour recueillir vos souhaits.

TOUS CONCERNES : Ne rien signifier vaut acceptation.

⁶ La loi du 4 mars 2002 institue, au sein de chaque établissement de santé, une commission des usagers et de la qualité de la prise en charge.

Selon la loi française, un prélèvement peut être pratiqué sur une personne en état de mort encéphalique (destruction totale et irréversible du cerveau) "dès lors qu'elle n'a pas fait connaître, de son vivant, son refus d'un tel prélèvement".

Le CHAB participe en relation avec le CHU de Caen et le centre hospitalier de Saint Lô aux prélèvements d'organes.

De plus, l'hôpital de Bayeux réalise :

- ❖ Des prélèvements de cornées (une fine membrane qui recouvre l'œil, ayant pour rôle de laisser filtrer la lumière) qui sont envoyés au CHU de Rouen, dans le but d'être greffés à des patients malvoyants ou aveugles (pathologies ou accident de la vie quotidienne).
- ❖ Ainsi que le don d'épiderme, sur des zones invisibles. Des pansements sont réalisés scrupuleusement après le don (épaisseur de don identique à la peau qui pèle après un coup de soleil). L'épiderme est ensuite destiné au CHU de Lille, greffé à des grands brûlés en guise de pansements.

Chaque année en France, environ 6 000 greffes sont réalisées, mais plus de 20 000 patients restent en attente d'une greffe.

La Coordination Hospitalière des Prélèvements d'Organes et de Tissus

02 31 10 20 27

@ coordination.greffe@ch-ab.fr

Le don de corps à la science

COMMENT FAIRE DON DE SON CORPS ?

Pour pouvoir être accepté, le don du corps doit avoir été formulé personnellement de votre vivant. Cette condition est absolue : aucune demande de l'entourage ne peut être prise en compte, quelles qu'en soient les circonstances. Il est important de signaler à ses proches son choix de faire don de son corps à la science, afin que les démarches puissent être réalisées le jour du décès.

Pour donner votre corps, vous devez :

- ❖ Rédiger votre déclaration de don sur papier libre, écrite en entier à la main, en indiquant vos noms, prénom, adresse. Elle doit être datée et signée de votre main.
- ❖ Vous rendre en mairie pour faire attester votre identité.
- ❖ Envoyer votre déclaration de don, avec la photocopie de votre pièce d'identité, à :

Pôle des Formations et de Recherche en Santé (PFRS)

Laboratoire d'anatomie
Rue des Rochambelles
14 032 - Caen cedex

NE SONT PAS ACCEPTES :

- ❖ Les dons de corps des personnes mineures.
- ❖ Les corps atteints de maladies contagieuses

Avertir le laboratoire d'anatomie si le donateur change de zone géographique, en dehors du Calvados, de la Manche et de l'Orne.

QUE SE PASSE-T-IL APRÈS LE DÉCÈS ?

Avant le transport à la Faculté de Médecine, une cérémonie peut être organisée selon vos indications ou celles de votre famille. Elle peut avoir lieu à domicile ou à l'hôpital.

Le transport du corps

- ❖ Le transport du corps sera effectué par un opérateur funéraire, choisi, à la charge de la famille.

- ❖ Le corps ne pourra être pris en charge que par la Faculté de Médecine géographiquement compétente.
- ❖ Pour les familles résidant à deux endroits, le corps reste dans la ville du décès.

Les travaux anatomiques

Après réception par la Faculté de Médecine, le corps est pris en charge par une équipe spécialisée dans sa préparation et sa conservation.

Après les interventions, les chirurgiens restituent aux corps leur intégralité physique. Les corps sont mis en bière individuellement avant leur départ de la Faculté de Médecine.

Que deviendra le corps après les travaux anatomiques ?

Les corps sont incinérés anonymement au Crématorium de Caen, leurs cendres sont dispersées au Cimetière Parc, rue d'Authie à Caen.

Une stèle anonyme en mémoire des donateurs a été élevée pour permettre aux proches de s'y recueillir.

En aucun cas, les cendres ne sont rendues aux familles.

Pour plus d'informations sur le don du corps

Pôle des Formations et de Recherche en Santé

Laboratoire d'anatomie

2 rue des Rochambelles - 14 032 Caen cedex 5

) 02 31 56 82 09

@ medecine.anatomie@unicaen.fr

Ethique et recherche au CHAB

Le Groupe Ethique du CHAB

LES MISSIONS DU GROUPE ETHIQUE

Le Groupe Ethique propose une aide aux équipes soignantes pour la réflexion éthique et la prise de décision dans les situations difficiles. Il vise à favoriser le dialogue entre les personnes concernées afin de les aider à cheminer vers une solution éthique. Il contribue également à la réflexion éthique dans l'organisation des soins et dans la prévention en matière de santé. L'avis du Groupe Ethique est consultatif et non décisionnel.

LES MEMBRES DU GROUPE ETHIQUE

Le Groupe Ethique est un groupe pluridisciplinaire, composé de médecins, sages-femmes, cadres, infirmier(e)s, psychologues, éducateurs (trices), juristes, administrateurs (trices) hospitaliers, représentants des usagers et médecins. Ils sont tous tenus au secret professionnel. Les dossiers y sont présentés de manière anonyme.

POURQUOI CONSULTER LE GROUPE ETHIQUE ?

Si vous êtes confronté(e) à un problème éthique dans le domaine des soins, vous pouvez solliciter l'avis du Groupe Ethique. Cette consultation doit correspondre à une situation concrète concernant un malade, qu'elle soit clinique ou relevant de la vie hospitalière. Depuis sa création, le Groupe Ethique a notamment abordé les thèmes suivants : consentement des patients sous tutelle, limitation des soins, en gériatrie, prise en charge d'un patient en fin de vie, reconnaissance et application des directives anticipées...

QUI PEUT SAISIR LE GROUPE ETHIQUE ?

- ❖ Un patient
- ❖ Un de ses proches
- ❖ Un membre du personnel hospitalier
- ❖ Une équipe soignante.

La recherche en santé

Le CHAB est impliqué de longue date dans la recherche biomédicale et continue de la développer au bénéfice de la population avec chaque année plus d'un millier de protocoles de recherche ouverts dans le domaine de la santé. Lors de votre passage à l'hôpital, un médecin ou un personnel paramédical peut être amené à vous proposer de participer à une recherche portant sur un médicament ou un dispositif médical innovant, ou toute autre recherche ayant pour but de faire progresser la prise en charge médicale ou paramédicale des patients. La réglementation en vigueur vous assure une protection et définit les conditions de ces recherches. Aucune recherche ne peut être menée sans votre information et votre accord préalable.

QUEL EST L'INTÉRÊT POUR VOUS DE PARTICIPER À LA RECHERCHE ?

- ❖ Vous contribuez au développement des connaissances médicales ou paramédicales dans le cadre de l'amélioration des soins et prises en charge des patients.
- ❖ Cela peut vous permettre d'accéder à des traitements ou des prises en charge innovant(e)s potentiellement plus efficaces que le traitement ou prise en charge de référence.

RECHERCHES MENÉES SUR LES DONNÉES ISSUES DU SOIN

Lors de votre prise en charge au sein de l'établissement et conformément à la pratique médicale vous pourrez être amené(e) :

- ❖ A passer des examens cliniques.
- ❖ A passer des examens d'imagerie.
- ❖ A ce que des échantillons biologiques (sang, tissus, cellules, etc.) soient prélevés.

Vos informations de santé pourront être enregistrées dans les bases de données (registres, observatoires...). Ainsi, ces informations seront accessibles aux équipes médicales qui vous prennent en charge et aux équipes de recherche en santé dans le respect de la réglementation.

A ce jour, et sauf opposition expresse de votre part⁷ ou celle de votre représentant légal, la loi autorise que des données et des échantillons issus du soin puissent être conservés et utilisés pour des projets de recherche en santé. Les échantillons biologiques peuvent être conservés afin de constituer une collection biologique et être utilisés ultérieurement aux fins de recherche. Les données et les échantillons utilisés dans le cadre de recherches respecteront la confidentialité et ne permettront en aucun cas d'identifier le patient concerné.

RECHERCHE COMPORTANT DES EXAMENS SPÉCIFIQUES À LA RECHERCHE

Si une recherche nécessite des examens ou traitements complémentaires différents de la prise en charge de soin de référence, votre consentement vous sera demandé et sera recueilli par écrit, sur le formulaire de consentement prévu spécifiquement pour cette recherche. Vous êtes libre de refuser ou d'interrompre votre participation à toute recherche clinique et à tout moment sans avoir besoin de vous justifier et sans que cela ne porte atteinte aux soins qui vous sont prodigués ni à vos relations avec votre médecin et l'équipe soignante.

Au cours de votre suivi médical, vous serez en mesure de demander toute information complémentaire sur les éléments recueillis et sur la recherche auprès des médecins ou paramédicaux du service. Vous pourrez également, à tout moment, si vous le souhaitez, demander la destruction des prélèvements effectués ainsi que des données médicales associées à cette recherche. Les données et/ou les échantillons utilisés seront rendus anonymes et ne permettront pas de vous identifier.



⁷ Conformément aux dispositions de la loi n° 2018-493 du 20 juin 2018 relative à la protection des données personnelles, vous disposez à leur égard d'un droit d'accès, de rectification et d'opposition et suppression des données relatives à ce traitement. Droits que vous pouvez exercer en saisissant le Délégué à la Protection des Données du CHAB



Mise à jour / réimpression juin 2024

