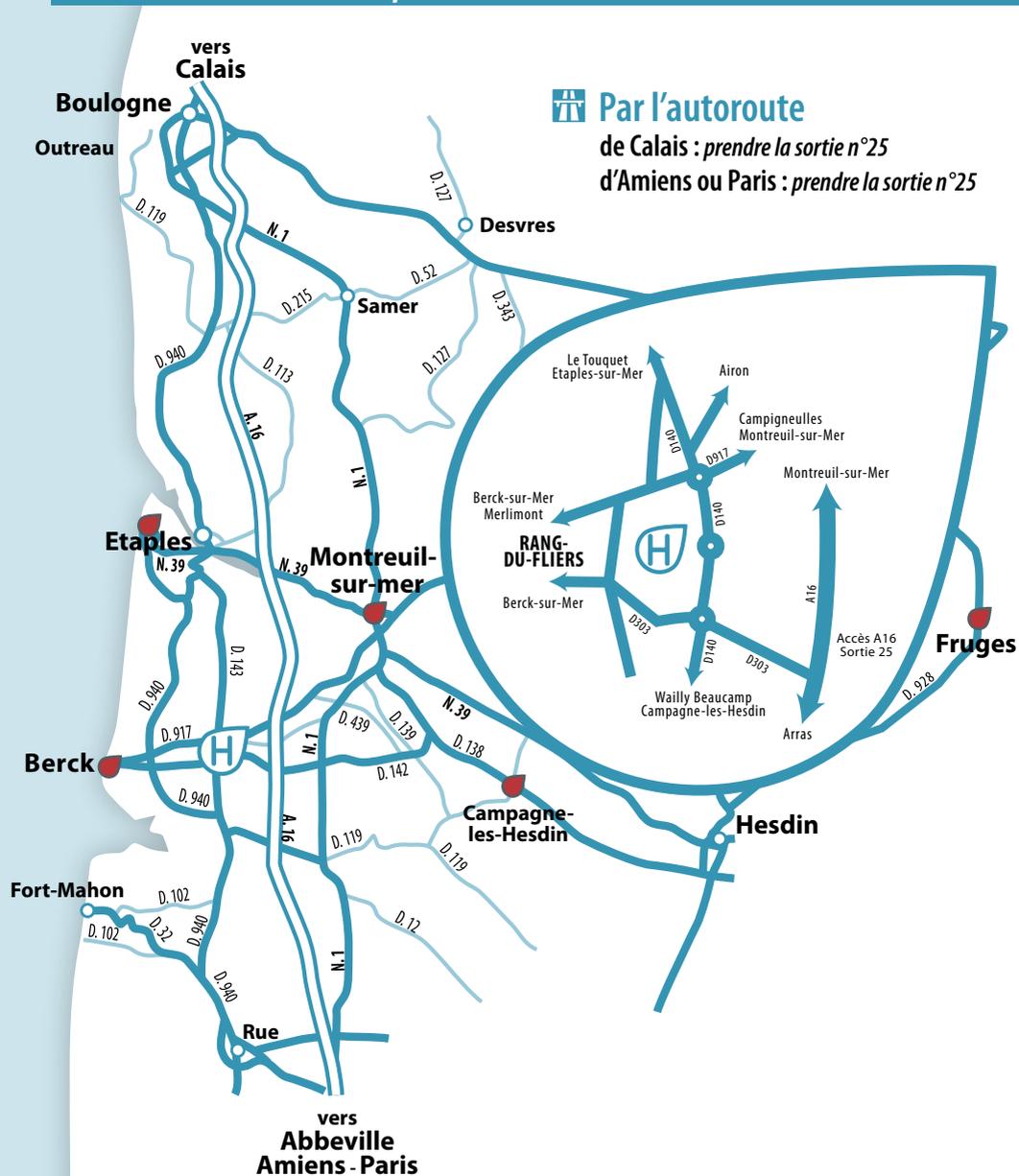


## Comment accéder à l'hôpital ?

Votre santé nous tient à 



140 Chemin Départemental 191  
CS 70008 - 62180 Rang-du-Fliers  
Tél : 03 21 89 45 45  
directioncham@ch-montreuil.fr  
www.ch-montreuil.fr

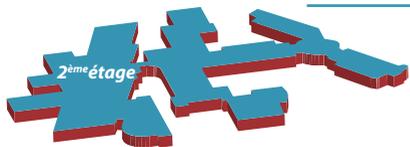


Livret d'accueil

## Plan par étage



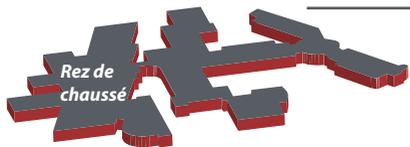
Chirurgie vasculaire  
Chirurgie digestive  
Chirurgie traumatologique-orthopédique  
Chirurgie urologique  
Chirurgie ambulatoire  
Unité de Surveillance Continue



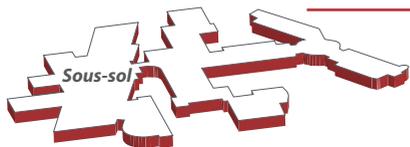
Self  
Cardiologie  
Pneumologie  
Gastro entérologie  
Court Séjour Gériatrique



Maternité - Gynécologie  
Chirurgie gynécologique  
Pédiatrie - Néonatalogie  
Soins de Suite et Réadaptation  
Bloc obstétrical  
Bloc opératoire



Consultations externes  
Explorations fonctionnelles  
Imagerie médicale  
Laboratoire  
Hôpital de jour  
Urgences - Réanimation  
Espace kinésithérapie



Pharmacie  
Chambre mortuaire



140 Chemin Départemental 191  
CS 70008 - 62180 Rang-du-Fliers  
Tél : 03 21 89 45 45  
www.ch-montreuil.fr



### Directeur de publication :

Philippe BOUCEY, Directeur

### Coordinatrice de rédaction :

Laetitia BELLEVAL, Chargée de communication

### Réalisation :

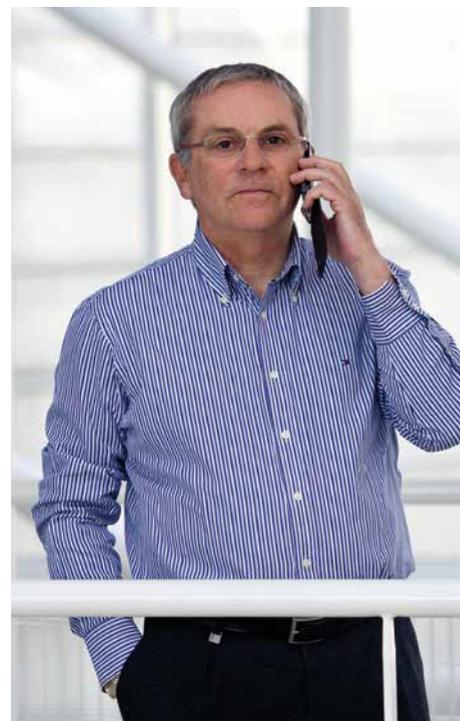
CAPTUR - 15, rue de l'Europe - 62250 Landrethun-le-Nord  
Tél : 03 21 87 82 25 - www.captur.tv

Photos : Stevens FIEVET / Fotolia

Imprimeur : Imprimerie du Détroit

Juillet 2014

## Editorial



Diverses raisons peuvent nous conduire un jour à entrer dans un hôpital : une consultation, un soin, une rééducation, un accouchement ou simplement une visite à un être cher ou bien connu.

Ce livret d'accueil vous est ainsi destiné. Il vous permet de bien comprendre le fonctionnement quotidien de « notre » - « votre » hôpital. Nous avons essayé d'être le plus complet pour répondre à un certain nombre de vos interrogations.

Notre ambition est d'assurer la meilleure prise en charge possible. L'ensemble des personnels y est particulièrement attaché : dévoué, compétent, chacun a à cœur de répondre aux exigences de qualité et de sécurité des soins.

Notre objectif au CHAM est de satisfaire à vos attentes, soulager votre douleur. Bien soigner tout simplement.

J'espère qu'il est et qu'il en sera toujours ainsi.

*Très sincèrement,  
Philippe Boucey, Directeur*

## Sommaire

- |    |                           |    |  |
|----|---------------------------|----|--|
| 4  | <b>Admission</b>          | 17 | <b>Pôle Urgences</b>                           |
| 6  | <b>Frais</b>              | 18 | <b>Dons d'organes - tissus - sang</b>          |
| 8  | <b>Vie Pratique</b>       | 19 | <b>Nos consultations</b>                       |
| 10 | <b>Vous avez le droit</b> | 20 | <b>Cancérologie</b>                            |
| 12 | <b>Vous devez</b>         | 21 | <b>Pôle Médico-technique</b>                   |
| 13 | <b>Les Professionnels</b> | 22 | <b>Pôle Gériatrie - psychiatrie - handicap</b> |
| 14 | <b>Pôle Chirurgie</b>     | 24 | <b>Qualité et Gestion des risques</b>          |
| 15 | <b>Pôle Médecine</b>      | 26 | <b>Développement Durable</b>                   |
| 16 | <b>Pôle Mère-Enfant</b>   | 27 | <b>Charte de la Personne Hospitalisée</b>      |

## Admission

Le bureau des admissions, situé dans le hall, vous accueille du lundi au vendredi de 7h30 à 18h et le samedi de 7h30 à 15h30.

Quelques formalités sont nécessaires pour la constitution de votre dossier. Ces formalités sont indispensables, et toute négligence de votre part peut conduire à laisser à votre charge l'intégralité des frais de séjours.

### Pièces à présenter

- Votre **carte d'identité** ou **passport**
- Votre **carte vitale** ou **attestation de prise en charge**
- Votre **carte de mutuelle** ou **attestation de prise en charge**
- Votre **justificatif de déclaration de médecin traitant**



**Bien identifié,  
bien soigné !**

1 erreur = 1 risque médical

### Consultation ou examen

- 1 Présentez-vous au bureau d'enregistrement des consultations situé dans le hall d'accueil
- 2 Présentez-vous ensuite en salle d'attente.
- 3 Une fois la consultation ou l'examen terminé, présentez vous à nouveau au bureau des consultations muni de la fiche de consultation complétée remise par le médecin.

Si votre mutuelle ne prend pas en charge les frais, repassez au guichet des consultations.



### Hospitalisation

- 1 Présentez-vous au bureau d'enregistrement des hospitalisations situé dans le hall d'accueil
- 2 Rendez-vous ensuite dans le service (étage x / aile x)
- 3 Votre séjour est terminé ?
  - **La sortie est décidée par le médecin.** Votre dossier administratif est traité au plus vite pour calculer les frais éventuels. Si cette sortie se fait contre l'avis du médecin, Vous aurez à signer une décharge et vous serez invité à vous rapprocher de votre médecin traitant pour la continuité des soins. Celui-ci recevra un compte rendu détaillé de votre hospitalisation.

#### • Les formalités de sortie

Avant de quitter l'établissement vous devez vous présenter au bureau des admissions/sorties situé dans le hall d'accueil afin d'effectuer vos démarches : des bulletins de situation vous seront remis, afin de justifier de votre arrêt de travail auprès de votre employeur ou de vous faire rembourser des frais complémentaires, par votre mutuelle par exemple.

- **Le transport de retour à domicile** Si personne ne peut venir vous chercher, la secrétaire du service appelle un taxi (à votre charge). Si votre état l'exige, le médecin peut établir un bon de transport pour votre retour à domicile (la liste des ambulanciers est disponible dans le service d'hospitalisation).

### Admission en urgence

- 1 Les soins sont prioritaires : un médecin vous examine et vous hospitalise si votre état le justifie.
- 2 Un minimum d'informations administratives vous sera alors demandé.
- 3 Le complément des papiers devra être fourni dès que possible par vous-même ou un membre de votre entourage au bureau des admissions.

Pour **les mineurs**, une autorisation de soins et / ou d'opérer signée par les deux titulaires de l'autorité parentale, ou les représentants légaux, est indispensable.

Seuls les soins bénins et courants peuvent être consentis par un seul titulaire de l'autorité parentale.

Bien sûr, en cas d'urgence vitale, les soins sont immédiatement donnés.

Pour **les majeurs sous tutelle**, l'autorisation écrite du tuteur est également nécessaire.

Pensez à apporter vos résultats d'exams récents et la liste du traitement habituel  
Pour les enfants, pensez au carnet de santé

## Tableau des documents à fournir pour cas particuliers



### Situation particulière

### Documents à fournir

<b>Maternité</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Attestation de prise en charge mentionnant la date de prise en charge à 100%</li> <li>• Livret de famille éventuel</li> <li>• Feuille de suivi de maternité</li> <li>• Reconnaissance anticipée s'il y a lieu</li> </ul>
<b>Accident du travail</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Feuille d'accident délivrée par l'employeur (en 3 volets)</li> </ul>
<b>Ancien combattant, victime de guerre</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Carnet de soins gratuits</li> </ul>
<b>Bénéficiaires de la CMU / CMU complémentaire</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Carte Vitale et attestation CMU avec dates d'ouverture des droits</li> </ul>
<b>Bénéficiaires de l'AME et les patients étrangers</b> <small>qui ne sont pas assurés sociaux et qui résident en France depuis au moins 3 mois peuvent demander une affiliation au régime général (situation régulière) ou l'Aide Médicale d'État (AME) (situation irrégulière).</small>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Carte Vitale et attestation AME avec dates d'ouverture des droits</li> </ul>
<b>Ressortissants de l'Union européenne</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Carte Européenne d'Assurance Maladie ou E 112</li> </ul>
<b>Ressortissant d'un pays étranger hors union européenne</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Attestation de prise en charge par la caisse ou l'assurance du pays d'origine</li> <li>• Visa touristique délivré pour le séjour en France</li> <li>• Certificat d'hébergement</li> </ul>

### Pour vos déclaration de naissance ou de décès

Etat civil - 03 21 89 38 05

**Pour toute information complémentaire,**

n'hésitez pas à vous adresser aux bureaux des admissions situés dans le hall d'accueil.

## Frais



### L'hôpital n'est pas gratuit !

#### Les frais de votre hospitalisation se composent :

- d'un « forfait journalier », à titre de participation à l'hôtellerie et à la restauration ;
- des frais de séjour liés aux soins : analyses, médicaments, radiologies, rémunération du personnel et des médecins, dont les tarifs sont déterminés par la sécurité sociale ;
- d'acomptes, qui vous seront demandés lors de l'hospitalisation pour les soins de plus d'un mois.

### La prise en charge des frais dépend de votre situation

#### Si vous êtes assuré social AVEC mutuelle

Dans certains cas, vous pouvez bénéficier d'une prise en charge à 100% par les organismes d'assurance maladie, et notamment dans les cas suivants :

- intervention chirurgicale comprenant un acte dont le tarif est supérieur à 120 € (le forfait journalier et un forfait de 18 € restent dus) ;
- à compter du 6ème mois de grossesse ;
- pendant les 12 premiers jours suivant l'accouchement ;
- hospitalisation des prématurés ;
- accident du travail ;
- longue maladie ou invalidité ;
- à partir du 31ème jour d'hospitalisation (les 30 premiers jours sont dus).

#### Si vous êtes assuré social SANS mutuelle

Vous payez le « ticket modérateur » (20% des frais d'hospitalisation) et le forfait journalier.

#### Vous n'avez NI assurance sociale NI aide médicale d'état

Vous devez payer la totalité des frais de séjour.

Le versement d'une avance correspondant aux frais prévisibles peut vous être demandé.

### Votre situation est délicate ?

La PASS (Permanence d'Accès aux Soins de Santé) est à votre disposition au service d'accueil des urgences.



### Assistants sociaux

Les assistants sociaux du CHAM sont au service de tous les patients et de leurs familles, du lundi au vendredi de 9h à 17h.

Si vous souhaitez les rencontrer, adressez-vous à l'équipe soignante ou au 03 21 89 45 45.

**Le montant des frais d'hospitalisation dépend des actes effectués durant votre séjour (consultations, chirurgies...) dont les tarifs sont déterminés par la sécurité sociale.**

### Frais de transport

Pour votre entrée et votre sortie d'hospitalisation, l'assurance maladie peut prendre en charge le transport sous certaines conditions. Une prescription médicale est indispensable; le médecin vous l'établira si besoin est, en fonction de votre état de santé.

**Si vous n'avez pas de médecin traitant déclaré ou si vous consultez directement un spécialiste, une majoration du «ticket modérateur» est appliquée.**

### L'Activité Libérale

Vous avez la possibilité de consulter nos praticiens, dans le cadre d'une activité libérale. Les conditions sont strictement réglementées.

Si vous souhaitez être soigné dans ce cadre, vous devez le préciser au praticien lors de la consultation préalable. Le montant des honoraires est affiché dans les salles d'attente et il vous sera demandé de signer un engagement.

C'est une possibilité qui vous est offerte, jamais une obligation.

Si vous bénéficiez d'une mutuelle, consultez-la pour connaître votre niveau de remboursement.





### **Chambre**

Vous pourrez être admis en chambre particulière (la demande est à effectuer lors de la préadmission), pour convenance personnelle et dans la limite des places disponibles, moyennant un supplément. Les tarifs sont affichés dans le hall d'accueil de l'établissement.

### **Courrier**

Vous pouvez recevoir et envoyer votre courrier : une boîte aux lettres est disponible à l'accueil, au rez-de-chaussée.

### **Linge et objets personnels**

Il vous appartient d'apporter votre linge personnel (pyjama, robe de chambre, pantoufles...) et le nécessaire de toilette (serviettes, gants, savonnette, brosse à dents, dentifrice, rasoir...) qui restent sous votre entière responsabilité; vous devrez en assurer l'entretien. Un inventaire des biens est réalisé à l'admission.

### **Fleurs**

Un bouquet de fleurs, c'est un peu de printemps dans la chambre d'hôpital.

Attention ! Les fleurs en pot sont interdites à cause des germes.

### **Interprètes**

Les patients ne parlant pas français peuvent bénéficier des services d'un interprète : une liste est disponible à l'accueil de l'hôpital.

### **Dépôts d'argent et d'objets précieux**

Nous vous déconseillons d'apporter avec vous tout objet précieux ou somme d'argent. Dans le cas contraire, par mesure de sécurité, remettez-les à vos proches ou, à défaut, déposez-les ou faites-les déposer dans le coffre de l'établissement lors de votre admission. Dès votre sortie, vous pourrez retirer les fonds auprès du Trésor Public à Écuire. Le CHAM n'est responsable que des objets et valeurs qui lui ont été déposés. Un inventaire des biens est réalisé à l'admission.

### **Multimédia**

Afin de lutter contre l'isolement pendant l'hospitalisation, d'effectuer des démarches en ligne ou de se distraire grâce au web, le CHAM met à la disposition de ses patients et visiteurs un accès internet WiFi.

Cette mise à disposition gratuite d'un accès internet ne fait l'objet d'aucune assistance aux utilisateurs et d'aucun prêt de matériel de la part du CHAM. Certains sites sont volontairement bloqués pour être conforme à la législation en vigueur.

### **Permissions**

Vous pouvez, compte tenu de la durée de votre séjour et de votre état de santé, bénéficier sur avis médical, de permissions de sortie (quelques heures ou d'une durée inférieure à 48 heures). Il vous faudra alors rentrer dans les délais impartis.

### **Presses - Cafétéria**

Dans le hall de l'établissement, vous trouverez un point presse - cafétéria pour rendre votre séjour le plus agréable possible. Ce point est ouvert du lundi au samedi de 8h à 18h30, le dimanche et les jours fériés de 14h à 18h. Vous y trouverez presse, cadeaux, jouets et peluches, articles pour votre séjour (produits de toilette, timbres, cartes postales), différents encas, boissons chaudes et fraîches. Pour le confort, les employés de la cafétéria livrent les journaux dans la chambre sur simple appel au 46.78. (Livraison possible jusque 9h00)

### **Téléviseur**

Les chambres sont équipées de télévisions. Si vous souhaitez en bénéficier, adressez-vous à l'accueil "Télé" situé dans le hall. Une hôtesse est présente pour vous aider et vous communiquer les tarifs de la location (prestation assurée par une société privée).

### **Téléphone**

Si vous souhaitez obtenir le téléphone, il suffit d'en faire la demande à l'accueil en communiquant votre numéro de chambre. Les tarifs varient en fonction du service choisi (réception ou émission). Le règlement s'effectue dès la demande sous forme de crédits. 2 cabines téléphoniques sont à votre disposition dans le hall d'accueil et à l'extérieur de l'établissement (à l'entrée des urgences).

Les téléphones mobiles cellulaires sont tolérés dans l'enceinte de l'établissement hormis dans les zones dites «sensibles» qui vous seront indiquées par les équipes soignantes.

### **Repas**

Lors de votre séjour, un membre du personnel vous sollicitera pour le choix de votre menu en fonction de la prescription médicale, de vos goûts et aversions. Une équipe de diététiciens intervient dans l'équilibre des repas qui vous sont proposés.

Les repas sont servis aux heures suivantes :

- Petit déjeuner** : 8h00
- Déjeuner** : entre 12h00 et 12h30
- Dîner** : entre 18h30 et 19h



### À disposition à l'accueil de l'hôpital :

- Tarifs
- Associations intervenant à l'hôpital
- Liste des consultations externes
- Liste des interprètes



## Accompagnants

*Selon les possibilités du service et sur avis du médecin, un membre de votre famille peut être admis à demeurer auprès de vous. A cet effet, un lit d'appoint est mis à votre disposition. Renseignez-vous auprès de l'équipe soignante. Des repas peuvent vous être proposés. Les tickets repas sont à retirer et à régler à l'accueil (tarifs disponibles à l'accueil). L'accompagnant peut soit profiter du restaurant du personnel situé au 2ème étage soit prendre un repas en chambre. Dans cette hypothèse, il convient de se rapprocher de l'hôtesse auparavant, et lui remettre le ticket au moment du repas.*

## Visites

*Vous avez le droit de recevoir des visites, sauf contre-indication médicale, de 13h30 à 19h30. Vous avez aussi le droit d'en refuser.*

*Au sein de l'unité de surveillance continue, de la réanimation et de l'unité d'hospitalisation de courte durée au sein des urgences, l'entrée est réservée à la famille proche après accord de l'infirmière ou du médecin. Acceptez facilement de quitter temporairement ou définitivement la chambre à la demande des soignants.*



## Jeunes enfants

*Pour nous aider à mieux soigner les patients qui nous sont confiés : ne vous faites pas accompagner de jeunes enfants qui rapidement s'ennuient et deviennent turbulents.*



### Au secret médical et à la confidentialité

La confidentialité et le respect de votre vie privée sont des valeurs essentielles. Le CHAM met tout en œuvre pour que les informations vous concernant ne soient pas divulguées.

Toutefois, sauf opposition de votre part, vos proches pourront être informés.

De plus, si vous le souhaitez et à tout moment, vous pouvez demander à ce qu'aucune information sur votre présence au CHAM ne soit communiquée.

### Au respect de votre dignité

Vous avez droit au respect de votre dignité, notamment dans les situations particulières de dépendance et de vulnérabilité que peut engendrer la maladie.

### Au respect de votre Religion ou Culte

Quelle que soit votre religion, vous pouvez recevoir la visite d'un représentant de votre culte. Une boîte aux lettres, à destination de la représentante de l'aumônerie, est à votre disposition dans le hall d'accueil afin de faciliter vos demandes.

### D'exprimer votre volonté de fin de vie

(Article L1111-11 du code de la santé publique)

Renouvelables tous les trois ans, elles peuvent être, dans l'intervalle, annulées ou modifiées, à tout moment. Si vous souhaitez que vos directives soient prises en compte, sachez les rendre accessibles au médecin qui vous prendra en charge: confiez-les-lui ou signalez leur existence et indiquez les coordonnées de la personne à laquelle vous les avez confiées.

Si vous êtes majeur, vous pouvez, si vous le souhaitez, rédiger des directives anticipées pour le cas où, en fin de vie, vous seriez hors d'état d'exprimer votre volonté. Ces directives indiqueront vos souhaits concernant les conditions de votre prise en charge en fin de vie et notamment vos souhaits de limitation ou d'arrêt de traitement.

Il faut néanmoins que vous sachiez que la loi française n'autorise pas l'euthanasie et que si le médecin a l'obligation de prévenir et de soulager la souffrance, il ne peut donner délibérément la mort.

Les directives seront obligatoirement consultées par le médecin avant toute décision de limitation ou d'arrêt de traitement, et prévaudront sur tout autre avis non médical. Ces directives, pour être prises en compte, doivent être suffisamment précises et aisément authentifiables par votre signature (ou à défaut l'attestation de deux témoins) et l'indication de vos nom, prénom date et lieu de naissance.

### De désigner une personne de confiance

(Article L1111-6 du code de la santé publique)

Pendant votre séjour, vous pouvez désigner, par écrit, une personne de votre entourage en qui vous avez toute confiance, pour vous accompagner tout au long des soins et des décisions à prendre. Cette personne, que l'établissement considérera comme votre « personne de confiance », sera consultée dans le cas où vous ne seriez pas en mesure d'exprimer votre volonté ou de recevoir l'information nécessaire à cette fin.

Elle pourra en outre, si vous le souhaitez, assister aux entretiens médicaux afin de participer aux prises de décision vous concernant. Sachez que vous pouvez annuler votre désignation ou en modifier les termes à tout moment. Vous conservez toujours la possibilité de désigner une personne à prévenir, qui peut être différente de la personne de confiance.

### Au consentement libre et éclairé

(Article L1111-4 du code de la santé publique)

Toute personne prend, avec le professionnel de santé et compte tenu des informations et des préconisations qu'il lui fournit, les décisions concernant sa santé.

Le médecin doit respecter la volonté de la personne après l'avoir informée des conséquences de ses choix. Si la volonté de la personne de refuser ou

d'interrompre tout traitement met sa vie en danger, le médecin doit tout mettre en œuvre pour la convaincre d'accepter les soins indispensables. Il peut faire appel à un autre membre du corps médical. Dans tous les cas, le malade doit réitérer sa décision après un délai raisonnable. Celle-ci est inscrite dans son dossier médical. Le médecin sauvegarde la dignité du mourant et assure la qualité de sa fin de vie.

### D'avoir accès et de modifier vos données personnelles

(Article R6113-7 du code de la santé publique)

Conformément à la loi du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés, le CHAM dispose d'un système informatique destiné à améliorer la prise en charge des patients par une gestion facilitée de leur dossier, et à assurer la facturation des actes. Les informations recueillies lors de votre consultation ou de votre séjour sont couvertes par le secret médical. Elles feront l'objet, sauf opposition justifiée de votre part et en l'absence d'obligation légale, d'un enregistrement informatique réservé à l'usage des professionnels de santé qui assurent votre prise en charge. Ceux-ci se tiennent à votre disposition pour vous communiquer ces renseignements ainsi que toute information nécessaire à votre état de santé. Vous bénéficiez d'un droit d'accès et de rectification aux informations vous concernant.

### D'obtenir votre dossier médical

(Article L1111-7, R1111-2 à R1111-9 du code de la santé publique)

Un dossier médical est constitué au sein de l'établissement. Il comporte toutes les informations de santé vous concernant. Il vous est possible d'accéder à ces informations, en en faisant la demande écrite auprès de la direction d'établissement. Elles peuvent vous être communiquées soit directement, soit par l'intermédiaire d'un médecin que vous choisissez librement. Vous pouvez également consulter sur place votre dossier, avec ou sans accompagnement d'un médecin, selon votre choix.

À noter, en cas d'hospitalisation, le dossier ne peut être mis à la disposition du patient ou de sa famille.

Les informations ainsi sollicitées ne peuvent être mises à votre disposition avant un délai minimum de quarante-huit heures après votre demande mais elles doivent vous être communiquées au plus tard dans les huit jours. Si toutefois les informations datent de plus de cinq ans, ce délai est porté à deux mois.

Si vous choisissez de consulter le dossier sur place, cette consultation est gratuite.

Si vous souhaitez obtenir copie de tout ou partie des éléments de votre dossier, les frais, limités au coût de reproduction (et d'envoi, si vous souhaitez un envoi à domicile) sont à votre charge et à régler sur place au moment du retrait des copies.

Votre dossier médical est conservé pendant vingt ans à compter de la date de votre dernier séjour ou de votre dernière consultation externe.

Les ayants droit d'un patient décédé ne peuvent avoir communication que de certains documents permettant de connaître la cause du décès ou faire valoir leurs droits sous réserve que le patient ne s'y est opposé de son vivant

Renseignements : 03.21.89.45.18

### De porter réclamation, de faire une observation ou proposition

(Article R1112-79 à R1112-94 du code de la santé publique)

Si vous n'êtes pas satisfait de votre prise en charge, nous vous invitons à vous adresser directement au responsable concerné. Si cette première démarche ne vous apporte pas satisfaction vous pouvez adresser un courrier à la Direction de l'établissement.

Nous veillerons à ce que votre plainte ou réclamation soit instruite selon les modalités prescrites par le code de la santé publique. Elle sera transmise à la commission des relations avec les usagers et à la qualité de la prise en charge (CRUQPEC).

Le cas échéant, vous pourrez être mis en relation avec un médiateur médecin ou non médecin, membre de la CRUQPEC. Le (ou les) médiateur(s) vous recevront, vous et votre famille éventuellement, pour examiner les difficultés que vous rencontrez. La liste nominative des membres de la CRUQPEC se trouve à l'accueil de l'établissement.

La CRUQPEC veille à ce que vos droits soient respectés et vous aide dans vos démarches. Elle peut être amenée dans certains cas à examiner votre plainte ou réclamation. De plus, elle doit 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.

Pour établir ces recommandations, la CRUQPEC s'appuie, en particulier, sur toutes vos plaintes, réclamations, éloges, remarques ou propositions. C'est pourquoi il est important, que vous soyez satisfait ou non, de nous en faire part.

### Libre choix du praticien

Vous avez le libre choix de votre praticien et ce libre choix peut s'exercer par un parent, un proche ou la personne de confiance telle que définie dans le Code de la Santé publique.

Il ne peut aller à l'encontre du tour de garde des médecins ou de l'organisation des consultations, ne doit pas perturber la dispensation des soins, compromettre les exigences sanitaires voire créer des désordres persistants.

Le règlement intérieur du CHAM doit être respecté. Il est consultable auprès du cadre de santé du service.

### Respect des personnes et du matériel

Chaque patient ou usager doit respecter le personnel du CHAM. La Direction ne tolérera aucun mot ou injure lancé à l'encontre de ses agents.

Notre hôpital est attaché aux notions de service public et à celle de laïcité. Aucun prosélytisme ne sera toléré, ni aucune discrimination.

Le matériel de l'hôpital est coûteux. Son entretien nécessite des efforts et des moyens financiers importants. Il est à votre disposition mais aussi sous votre garde. Evitez toute détérioration et tout gaspillage. Les dégradations sont toujours à la charge des personnes hospitalisées.

### Médicaments

Les médecins qui vous prennent en charge au CHAM vous prescrivent les médicaments dont vous avez besoin. Il est donc interdit d'amener des médicaments extérieurs à l'établissement. **Si vous suivez un traitement, il est important de le signaler au personnel !**

### Stationnement

Un parking public est à la disposition des visiteurs. Des places sont réservées aux personnes handicapées, femmes enceintes et aux urgences. Les visiteurs doivent garer leur véhicule dans les emplacements balisés sous peine d'amende infligée par les services de police.



### Respecter la tranquillité des autres

Pour préserver le repos de vos voisins, il convient d'user avec discrétion des appareils de radio et de télévision, d'éviter les conversations trop bruyantes, de recevoir ou de passer des communications téléphoniques après 21 heures.



### En cas d'incendie :

- prévenir l'infirmière ;
- rester calme ;
- respecter les consignes



### Sécurité - vol

Le CHAM décline toute responsabilité en cas de vol, accident et incident qui pourraient survenir aux véhicules et personnes sur les parkings situés autour de l'hôpital.



### Tabac

L'établissement est un lieu public : il est interdit de fumer dans les chambres et les locaux communs.

Vous voulez arrêter de fumer ?  
03.21.89.45.09 pour une consultation



### Animaux

Les animaux domestiques sont strictement interdits dans les bâtiments, sur les parkings et pelouses de l'hôpital.



### Pourboires

L'hôpital est un lieu d'accueil, attaché à ses missions de service public. Afin de promouvoir une prise en charge de qualité pour tous, les pourboires y sont interdits. La meilleure manière de remercier les personnels est de le faire de vive voix, d'en informer le cadre, et de remplir le questionnaire de satisfaction que vous trouverez à la fin du présent livret.

### L'équipe médicale

Vous êtes accueilli dans une unité d'hospitalisation, qui fait partie d'un pôle d'activités cliniques, dirigé par un médecin chef de pôle. Chaque unité est gérée par un responsable d'unité (chef de service), qui conduit l'activité médicale de l'unité, son organisation et son fonctionnement, en lien avec le chef de pôle.

A leurs côtés travaillent d'autres médecins : praticiens hospitaliers, attachés, internes (médecins en formation)... tous veillent à votre meilleure prise en charge médicale possible et à la continuité des soins.

**L'équipe paramédicale**, présente 24h/24, est disponible et à votre écoute.

**Le cadre de santé** veille au bon déroulement du séjour. Il est le garant de l'organisation de l'unité d'hospitalisation et des soins dont vous bénéficiez.

**L'infirmier** a la responsabilité de mettre en œuvre les soins prescrits par le médecin et d'assurer l'éducation, l'hygiène et le confort.

Dans certains secteurs, vous serez plus particulièrement pris en charge par **des sages-femmes, des puéricultrices, des infirmiers anesthésistes ou des infirmiers de blocs opératoires**, chacun étant particulièrement formé, qualifié et spécialisé dans son domaine.

**L'aide-soignant** travaille sous la responsabilité de l'infirmier dans le domaine de l'hygiène et du confort.

**D'autres paramédicaux** sont à vos côtés : **le manipulateur** en électroradiologie, **le kinésithérapeute**, **la diététicienne**, **le brancardier...**

**L'hôtesse** intervient dans la prise en charge de vos repas.

**De nombreux autres professionnels** sont indispensables à vos soins et à la qualité de votre séjour : **assistants sociaux, socio-esthéticienne, brancardiers, agents des services hospitaliers, secrétaires médicales, agents techniques, agents administratifs...**

### Les équipes mobiles et de liaison

Pour être au plus près du patient, le CHAM s'est doté de plusieurs équipes mobiles :

- CHAMAD pour la prise en charge de la douleur, des soins de support et des soins palliatifs
- l'équipe mobile de gériatrie
- l'équipe de liaison de psychiatrie
- l'équipe de liaison d'addictologie

Ces équipes pluridisciplinaires spécialisées interviennent à vos côtés quel que soit votre service d'hospitalisation, et même aux urgences. N'hésitez pas à demander à faire appel à ces équipes.



Au CHAM : équipe CHAMAD  
03 21 99 38 36

L'équipe mobile de soins palliatifs rencontre le malade à la demande du service, du patient ou de sa famille pour maintenir la meilleure qualité de vie possible.

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 ... »



L'évaluation de la douleur, c'est d'abord vous, car tout le monde ne réagit pas de la même manière. Il est possible de mesurer l'intensité de la douleur.

Pour mesurer l'intensité de la douleur, plusieurs échelles sont à notre disposition. Il faut utiliser celle qui vous convient.

Cette mesure, qui doit être répétée, permet d'adapter au mieux votre traitement antalgique.

La traçabilité de l'évaluation de la douleur, c'est-à-dire l'enregistrement de cette évaluation dans votre dossier patient, fait partie des indicateurs de qualité de votre prise en charge dans notre établissement de santé.



### Chirurgie digestive et viscérale

L'équipe assure la chirurgie en ambulatoire, la chirurgie coelioscopique, la chirurgie digestive par la paroi, la chirurgie cancérologique selon l'autorisation accordée, la chirurgie proctologique.

### Chirurgie traumatologique et orthopédique

Le service prend en charge, en hospitalisation complète et ambulatoire, les patients ayant subi des traumatismes physiques liés à un choc ou à une chute. Sont traitées les affections des membres supérieurs (épaule, coude et main) et inférieurs (hanche, genou et pieds).

### Chirurgie vasculaire

L'activité principale du service de chirurgie vasculaire : endartériectomie, dilatation, pontage, stripping, anévrisme, amputation... La chirurgie ambulatoire a été fortement développée pour cette spécialité.

### Examens complémentaires

Biopsies  
Endoscopies

### Bloc opératoire et anesthésie

5 salles d'interventions chirurgicales  
1 salle de césarienne  
2 salles d'endoscopie  
1 salle de réveil

Prise de rendez-vous anesthésie : 03 21 89 35 90

L'implication des praticiens dans les réseaux de cancérologie garantit une prise en charge optimale du cancer.

### Stomatologie

- 3 chirurgiens dentistes  
- activités de chirurgie sous anesthésie locale et générale  
- au cabinet dentaire : extraction simple et kyste  
- au bloc opératoire : extraction de dents de sagesse, kyste et traumatisme

### Oto-rhino-laryngologie

Diagnostic et traitement des troubles du nez, de la gorge, de l'oreille et de la région tête et cou. Des spécialistes libéraux assurent les interventions qui se pratiquent dans la plupart des cas en ambulatoire.

### Chirurgie bariatrique

Elle s'adresse à des patients obèses adultes en échec de traitement médical. Si l'indication opératoire est retenue, le patient intègre le parcours de soins.

Au CHAM nos chirurgiens sont formés pour cette spécialité. Service labellisé par la Société Française et Francophone de Chirurgie de l'Obésité.

### Chirurgie urologique

Sont pris en charge les adultes et les enfants pour un traitement médical ou chirurgical des maladies de l'appareil urinaire.

### Chirurgie ambulatoire

Cette unité accueille adultes et enfants pour des interventions chirurgicales en ambulatoire, après consultations chirurgicales et/ou validation de l'anesthésiste. Cette hospitalisation de courte durée vous permet de dormir chez vous, de garder vos habitudes et éventuellement de continuer votre travail.



### Cardiologie - 03 21 89 45 61

Cette unité accueille les patients atteints d'une pathologie cardiaque soit en urgence soit dans le cadre d'une activité programmée. Vous serez proposés, dans le cadre des consultations externes et explorations fonctionnelles de cardiologie : épreuves d'effort, échographies, holters...

### Gastro Entérologie - 03 21 89 45 76 / 45 49

Maladies de l'appareil digestif, entre autres de l'œsophage, de l'estomac, de l'intestin grêle et du côlon, du foie, du pancréas et de la vésicule biliaire. Les cancers de l'appareil digestif sont pris en charge par les spécialistes d'oncologie.

### Pneumologie - 03 21 89 45 76 / 45 49

Pathologies pulmonaires telles que l'asthme, insuffisances respiratoires chroniques, apnées du sommeil, pneumopathies... On y traite également les cancers du poumon.

### UMH - 03 21 89 45 99 / 48 18

L'Unité Médicale d'Hospitalisation est une unité d'hospitalisation programmée de durée déterminée. Elle accueille des patients relevant d'une pathologie médicale, nécessitant des examens complémentaires et/ou une adaptation thérapeutique. Dans ce cadre, les patients pourront bénéficier de l'ensemble des prises en charge spécialisées. Ce type d'hospitalisation a pour autre avantage d'être programmée : le patient connaît à l'avance l'ensemble des examens dont il va bénéficier et la durée de son séjour.

### Médecine polyvalente - 03 21 89 45 76 / 45 49

Patients atteints de différentes pathologies pouvant relever de l'infectiologie, endocrinologie, diabétologie, hématologie, neurologie, rhumatologie, néphrologie.

### Hôpital de jour - 03 21 89 45 28 / 35 62

Chimiothérapies, endoscopies sont les plus importantes des activités de l'hôpital de jour. Les admissions sont programmées et concernent plusieurs secteurs d'activité dont la pédiatrie, la gériatrie...

### Polysomnographie

Si vous présentez un trouble de la respiration durant votre sommeil (apnée), l'équipe médicale peut vous proposer un enregistrement de dépistage, afin d'en détecter l'origine, et d'envisager un traitement.

### Hémodialyse

Le CHAM dispose d'une unité délocalisée du Centre Hospitalier de Boulogne afin d'assurer la prise en charge des patients.

03 21 89 38 30



### Obstétrique - 03 21 89 45 55 / 45 56

Prise en charge de la femme, de la grossesse à l'accouchement. Les consultations obstétricales se font dans le service d'obstétrique.

### Les « plus » de la maternité

- Sophrologie
- Préparation à la naissance en piscine
- Préparation pour les papas
- Aide à l'arrêt du tabac (sevrage)
- Consultation de lactation
- Salle nature

Le CHAM propose des consultations avancées sur Etaples, Fruges et Hesdin.

Renseignements au 03 21 89 45 55

### Chirurgie gynécologique

Traite les pathologies chirurgicales ayant attrait aux organes génitaux de la femme : vulve, vagin, utérus, ovaires, trompes et seins.

### Centre de Planification Familiale

Sexualité - contraception - infections sexuellement transmissibles - consultations médicales - entretien avec une conseillère conjugale et familiale - orthogénie IVG.

Accueil sur rendez-vous :  
Impasse Carnot à Berck-sur-Mer.

03 21 09 62 35

### Pédiatrie - 03 21 89 46 51

Traitement des maladies concernant les enfants de la naissance à 16 ans.

### Spécialités

- L'obésité
- Le diabète
- L'asthme
- L'évaluation
- Dépistage des troubles des apprentissages
- La neuro pédiatrie
- L'énurésie
- Les troubles du transit

Les bénévoles des blouses roses organisent des ateliers de lecture, de loisirs créatifs, de jeux pour que le temps semble moins long aux petits patients.



### Urgences pédiatriques

La prise en charge médicale de l'urgence pédiatrique se réalise du lundi au vendredi de 8h30 à 18h30 et le samedi de 8h30 à 13h30 dans le service de pédiatrie.

En dehors de ces horaires les enfants sont accueillis aux urgences, un avis du pédiatre peut être demandé par l'urgentiste.

### Néonatalogie

Accueil des nouveaux nés prématurés et tous les nouveaux nés âgés de moins de 28 jours nécessitant une prise en charge spécifique avec une surveillance en unité de néonatalogie. L'unité de néonatalogie est reconnue par l'Agence Régionale de la Santé de niveau IIA. Une équipe de pédiatres, puéricultrices assure les soins dès la naissance. Si le nouveau né demande un niveau supérieur de soins, une organisation dans le cadre du réseau «PAULINE» existe avec le niveau III de Calais.



### Service d'accueil des urgences - 03 21 89 46 21

Le service accueille 7j/7 et 24h/24 toute personne arrivant à l'Hôpital pour des soins urgents non programmés. L'établissement dispose également d'un SMUR équipée de 2 véhicules terrestres.

### Le scénario d'une urgence

**VOTRE PASSAGE EST DEFINI PAR ORDRE D'URGENCE MEDICALE ET NON PAR ORDRE D'ARRIVEE**

- **Vous êtes accueilli(e)** par l'Infirmier(ère) Organisatrice de l'Accueil qui évalue votre état et organise votre prise en charge dans le secteur adapté
- **Votre dossier est constitué** par l'agent administratif.
- **Vous êtes installé(e) dans une salle d'examen** par un infirmier(ère) ou un(e) aide soignant(e) qui vous explique votre prise en charge. La personne qui vous accompagne ne pourra rester avec vous
- **Le médecin vous examine**, vous informe et prescrit soins, examens et surveillance adaptés à votre état
- **L'examen peut être réalisé** par un interne en médecine supervisé par un urgentiste

**Vous attendez ?  
Veuillez nous en excuser.**

Cette attente peut être justifiée par :

- L'activité du service
- L'administration des premiers soins
- L'attente des résultats (analyses, radios...)
- L'intervention des médecins spécialistes
- La disponibilité des lits dans les services

### Réanimation - 03 21 89 35 35

Le service de Réanimation prend soin des patients atteints d'une ou plusieurs défaillances d'organes (respiratoire, cardio-vasculaire, rénale, neurologique, digestive), liée(s) à une pathologie médicale ou chirurgicale.

### Unité de surveillance continue - 03 21 89 45 88

Service intermédiaire entre l'unité de réanimation et les unités d'hospitalisation.

### Qu'est-ce qu'une urgence ?

**L'urgence absolue** est une défaillance d'organe qui met en jeu le pronostic vital.

**L'urgence relative** est ressentie par le patient en fonction d'une douleur physique ou psychologique.

**En cas de risque vital pouvant entraîner la mort, j'appelle :**

Le **15** d'une ligne fixe

Le **112** d'un mobile

Le **18** des pompiers

Un empoisonnement ?  
J'appelle le centre anti-poison :

**0800 59 59 59**

**L'AVC est une urgence médicale,  
chaque minute compte !**

Repérez les signes d'un Accident Vasculaire Cérébral :

- Perte brutale de la force musculaire de la moitié du corps
- Perte de la vision ou du langage
- Maux de tête brutaux et violents
- Chute inexpliquée

## Don du Sang



### Don du sang

Vous pouvez **sauver des vies** en donnant votre sang.  
L'organisation du don du sang est assurée par un organisme public national : l'Établissement Français du Sang.



**Don d'organes, donner pour sauver!**

Pour sauver des vies, il faut l'avoir dit !  
Parlez-en à vos proches.

## Don organes - Tissus



### Don d'organes et de tissus

**SI VOUS ÊTES POUR** le don d'organes et de tissus en vue de greffe :

- Dites-le à vos proches pour qu'ils puissent en témoigner auprès des soignants.
- Portez sur vous une carte de donneur. Celle-ci n'est pas obligatoire mais elle est utile car elle témoigne de votre décision (une carte de donneur d'organes et de tissu est disponible à l'accueil de l'hôpital).



**SI VOUS ÊTES CONTRE** le don d'organes et de tissus en vue de greffe :

- Dites-le à vos proches pour qu'ils puissent en témoigner auprès des soignants.
- Demandez votre inscription au Registre National des Refus : Agence de la Biomédecine  
Registre National des refus - TSA 90001 - 93572 Saint-Denis La Plaine Cedex  
Elle est révoquée à tout moment.

**SI VOUS N'AVEZ PAS FAIT CONNAÎTRE VOTRE VOLONTÉ :**

- En cas de décès, vos proches seront confrontés à une situation difficile et à une responsabilité car les médecins leur demanderont si vous étiez opposé au don. C'est souvent parce qu'ils ignorent la volonté du défunt que, dans le doute, les proches s'opposent à un don d'organes ou de tissu.

## Nos consultations



### Consultations externes et exploration fonctionnelles

- Addictologie
- Allaitement maternel
- Anesthésie
- Cancérologie
- Cardiologie
- Cardio-pédiatrie
- Chirurgie bariatrique
- Chirurgie digestive et viscérale
- Chirurgie gynécologique et sénologique
- Chirurgie orthopédique et traumatologique
- Chirurgie pédiatrique
- Chirurgie urologique
- Chirurgie vasculaire
- Diététique et hygiène alimentaire
- Échodoppler/épreuve d'effort cardiaque/holter
- Éducation thérapeutique obésité infantile
- Electroencéphalogramme (eeg)
- Épreuve d'effort pneumologique
- Endocrinologie-nutrition
- Gastro-entérologie / videocapsule
- Gynécologie-obstétrique
- Hémodialyse
- Médecine gériatrique / consultations mémoire
- Néonatalogie et troubles du développement psychomoteur
- Neuro-pédiatrie
- Neuro-psychologie
- Nutrition-endocrinologie infantile
- Oncologie
- Ophtalmologie
- Pédiatrie
- Pneumologie
- Pneumopédiatrie et diabète de l'enfant

- Polysomnographie
- Psychiatrie
- Rééducation périnéale
- Rythmologie cardiaque
- Sage-femme (préparation à l'accouchement)
- Stomatologie
- Stomatologie
- Dépistage des troubles des apprentissages

### Consultations avancées

Le CHAM propose des consultations avancées dans diverses spécialités sur :

**Fruges** - Maison de santé  
1 avenue François Mitterrand

**Hesdin** - Foyer de vie  
Résidence Mahaut d'Artois - 3 rue Prévost

**Etaples**  
41, rue de Montreuil

**Renseignements au secrétariat des consultations externes : 03 21 89 45 29**



## L'activité de cancérologie

Elle est développée dans les spécialités suivantes et selon autorisations :

- digestif
- urologie
- gynécologie
- sénologie
- chimiothérapie

## La prise en charge chirurgicale

- chirurgie digestive 03 21 89 45 88
- chirurgie urologique 03 21 89 45 88
- chirurgie gynécologique 03 21 89 45 55
- sénologie 03 21 89 45 55

## L'annonce du diagnostic

Après l'annonce du diagnostic de cancer par une équipe formée (médecin, infirmière), des examens complémentaires sont programmés et le traitement validé en Réunion de Concertation Pluridisciplinaire est proposé au patient (chirurgie – chimiothérapie – radiothérapie).

Il vous est alors remis un document « Programme Personnalisé de Soins » (PPS)

L'équipe vous détaille le parcours de soins, en prenant le temps de répondre à vos questions, vos inquiétudes, de faire un premier bilan de vos besoins en soins dits « de support » et de prendre rendez-vous pour vous avec les personnes pouvant vous aider.

## Les Soins de Support - 03 21 89 45 47

Ils vous permettent d'être soutenu et guidé dans ses démarches, notamment sociales, en collaboration avec les équipes soignantes. Le patient peut ainsi rencontrer, s'il le souhaite, des professionnels spécialisés : assistante sociale, psychologue, diététicien, psychosocioesthéticienne, infirmière clinicienne (relaxation, toucher massage, relation d'aide), kinésithérapeute, psychiatre...

## Les traitements innovants et essais cliniques

Il peut vous être demandé votre autorisation pour participer aux essais cliniques au vu de participer à l'avancée de la recherche.

## Les chimiothérapies

Réalisées en hôpital de jour, elles sont prescrites et suivies par l'oncologue ou le spécialiste d'organe qualifié compétent en cancérologie. La traçabilité du circuit des chimiothérapies est assurée grâce à un logiciel dédié : prescription, dispensation, préparation et administration. La préparation des traitements est réalisée par une équipe dédiée et formée : pharmaciens et préparateurs, dans une Unité de Préparation des Chimiothérapies Anticancéreuses (UPCA).



L'Aire Cancers est un lieu d'information ouvert dont l'accès est libre et gratuit.

Cet espace est dédié aux patients, à leurs proches, à toute personne sensibilisée au cancer.

**03 21 99 39 13**

Accompagnatrices santé

**06 19 10 15 01 / 06 19 10 15 83**

Permanence dans le secteur hôpital de jour :  
mercredi 10h15-12h15



## Laboratoire - 03 21 89 46 31

Sont pris en charge les demandes d'examen pendant votre hospitalisation. Le laboratoire d'analyses médicales est également ouvert au public de 8h à 17h30 du lundi au vendredi et de 9h à 12h le samedi sur rendez-vous.



## Pharmacie-stérilisation - 03 21 89 46 01

La pharmacie à usage intérieur assure l'approvisionnement, la détention et la dispensation des produits du domaine pharmaceutique pour l'ensemble des services de l'établissement (médicaments, dispositifs médicaux, objets de pansements, gaz médicaux...)

L'activité de rétrocession, c'est-à-dire la vente aux patients en ambulatoire de médicaments autorisés, fait partie également de ses missions, ainsi que la réalisation de préparations magistrales, la préparation des anticancéreux en Unité Centralisée et la stérilisation des dispositifs médicaux.

Toutes ces activités sont réalisées conformément à la réglementation et avec une maîtrise de la qualité.

## Imagerie médicale - 03 21 89 45 31

Situé au rez-de-chaussée, le service d'imagerie médicale prend en charge les demandes d'examen pendant votre hospitalisation et vous accueille également, comme un cabinet de radiologie de ville, pour vos examens au quotidien. Le service est ouvert au public de 8h à 18h, du lundi au vendredi.

## Les spécialités

- Radiologie
- Mammographie
- Macro biopsie
- Echographie
- Biopsie
- Scanner
- IRM
- Doppler vasculaire : angiographie et repérages opératoires
- Echographie mammaire
- Panoramique dentaire

## Unité opérationnelle d'hygiène

L'UOH veille au respect des normes d'hygiène indispensables à votre prise en charge en toute sécurité.



## Pôle gériatrie - psychiatrie - handicap



### Psychiatrie

03 21 89 69 81

Le secteur de psychiatrie se compose de 3 unités d'hospitalisation complète pour la prise en charge de patients souffrant d'un trouble mental plus ou moins sévère. Des structures alternatives complètent le dispositif en offrant une possibilité de soins en ambulatoire (Centre Médico-Psychologique - Centre d'Accueil Thérapeutique à Temps Partiel - hôpitaux de jour).



### Addictologie

**CSAPA (Centre de Soins, d'Accompagnement et de Prévention en Addictologie)**

Etaples : rue Codron Carlu 03 21 94 18 69  
Berck : impasse Carnot 03 21 09 11 50

**EHLA (Équipe Hospitalière de Liaison en Addictologie)**  
Prise de rendez-vous 03 21 09 11 50

Médicaments, tabac, alcool, drogues ou conduites addictives liées au jeu, à l'achat... Le service d'addictologie peut vous aider.

### Handicap

**Foyers Victor Morel** à Campagne-les-Hesdin

- **Foyer d'Accueil Médicalisé** - 03 21 90 19 04
- **Foyer de Vie** - 03 21 90 84 20
- **Foyer d'Accueil Médicalisé pour Personnes Handicapées Vieillissantes** - 03 21 90 19 04



### Gériatrie

**Médecine gériatrique - 03 21 89 35 96**

Une équipe pluridisciplinaire prend en charge dans sa globalité la personne âgée de plus de 75 ans.

L'équipe mobile de gériatrie permet d'établir une évaluation de l'autonomie pour élaborer le projet de sortie.

L'Hôpital De Jour de gériatrie permet la réalisation de soins lourds ou impossibles à domicile. L'évaluation médicale, psychologique sont suivies d'une synthèse diagnostique et/ou thérapeutique, l'exploration des chutes...

### Consultation mémoire

Les consultations mémoire sont réalisées par une équipe pluridisciplinaire : infirmières, neuropsychologue, gériatres. D'une durée de 45 à 75 minutes, elles comportent plusieurs tests permettant soit de rechercher le diagnostic de la démence soit de confirmer le trouble de la mémoire et évaluer les fonctions cognitives.

## Pôle gériatrie - psychiatrie - handicap



### Soins de Suite et de Réadaptation (SSR)

03 21 89 35 59

Une équipe pluridisciplinaire accueille des patients en suite de soins médicaux et chirurgicaux dans un projet de réautonomisation et de rééducation.



L'unité Cognitive - Comportementale située dans le service de SSR propose un programme de réhabilitation cognitive et comportementale. Elle répond à 5 objectifs :

- Préciser les troubles comportementaux et évaluer les capacités préservées
- Favoriser l'autonomie par des activités occupationnelles et thérapeutiques
- Organiser le retour au domicile ou structure d'origine avec les aidants et la famille dans les meilleures conditions
- Assurer la mise en place d'un suivi en ambulatoire via l'hôpital de jour de gériatrie ou les consultations si nécessaire
- Diminuer la durée de séjour dans les services de soins aigus

### Unité de Soins Longue Durée (USLD)

« **Les Opalines** » Montreuil-sur-Mer  
03 21 90 84 20

### Établissements d'Hébergement pour Personnes Agées Dépendantes (EHPAD)

**Etablissements d'Hébergement pour Personnes Agées Dépendantes (EHPAD)**

Hébergement permanent ou temporaire :

« **Saint-Walloy** » Montreuil-sur-Mer  
03 21 90 15 81

« **Les Opalines** » Montreuil-sur-Mer  
03 21 90 84 20

« **Les Oyats** » Berck-sur-Mer  
03 21 89 43 89

« **Les Pléiades** » Campagne-les-Hesdin  
03 21 90 19 03

« **Les Myosotis** » Campagne-les-Hesdin  
03 21 90 19 04

### Prise en charge de la maladie d'Alzheimer

Au sein de l'EHPAD « **Les Oyats** » Berck-sur-Mer :  
« **Le Jardin des Oyats** » Unité de Vie Alzheimer  
« **L'Horizon** » Accueil de jour  
03 21 89 43 89

Au sein de l'EHPAD « **St Walloy** » Montreuil-sur-Mer :  
Accueil de jour  
PASA (Pôles d'Activités et de Soins Adaptés)  
03 21 90 15 81



*La qualité n'est pas une préoccupation nouvelle pour notre établissement. Depuis toujours nous recherchons pour vous la meilleure prise en charge. Les personnels du CHAM participent activement à l'amélioration de la qualité pour vous offrir une prise en charge respectueuse de votre personne et de vos droits. C'est, pour nous, un devoir mais aussi une volonté permanente.*

### Politique qualité et gestion des risques

Le CHAM développe une politique d'amélioration continue de la Qualité et de la Sécurité des Soins qui fait pleinement partie de la culture et des valeurs de l'Établissement.

Cette politique, basée sur le respect des droits du patient, sur la prévention des risques associés aux soins, concourt à une prise en charge des patients toujours meilleure.

Le Service Qualité et Gestion des Risques oeuvre chaque jour pour conduire cette démarche.

Les dispositifs de prévention en place s'articulent entre eux et se coordonnent pour couvrir tous les domaines, la prise en charge médicamenteuse, la lutte contre les infections nosocomiales font ainsi l'objet d'une attention toute particulière.

Régulièrement et comme tous les autres établissements de santé, le CHAM doit satisfaire aux procédures d'évaluation externes de la Haute Autorité de Santé.

### Qu'est-ce que la certification ?

La certification est une procédure qui permet de vérifier que les conditions de sécurité et de qualité de prise en charge du patient sont assurées par l'établissement de santé. Des experts visiteurs sont venus pour certifier le CHAM en juin 2003, en juin 2007 et en 2011 pour vérifier les avancées de l'établissement.

Les résultats : [www.scopesante.fr](http://www.scopesante.fr)

### L'hygiène

Les infections nosocomiales sont des infections contractées par le patient au cours du séjour à l'hôpital. Face à ce risque, le Comité de Lutte contre les Infections Nosocomiales (C.L.I.N.), assisté d'une Unité Opérationnelle en Hygiène (U.O.H.), mettent en place, avec l'ensemble des acteurs hospitaliers, une stratégie de prévention des infections et élaborent des protocoles pour maîtriser le risque infectieux.

L'hygiène à l'hôpital est déterminante pour la qualité et la sécurité des soins. Le non-respect des mesures d'hygiène peut aboutir à l'infection.

Le lavage des mains est le moyen le plus efficace pour éviter la transmission des germes. Il est indispensable avant chaque repas et après chaque passage aux toilettes.

L'ensemble des professionnels met tout en œuvre pour respecter les mesures d'hygiène. Il est conseillé de suivre scrupuleusement les recommandations du personnel soignant. Les médecins et les infirmières sont à votre disposition pour répondre à vos questions.



### Quelques indicateurs de la qualité du CHAM \*

Plusieurs indicateurs sont suivis par l'établissement, et sont révélateurs de la qualité des soins alloués au CHAM.

#### Indicateurs de la gestion du risque infectieux :

- lutte contre les infections nosocomiales (ICALIN)
- lutte contre les infections du site opératoire (SURVISIO)
- bon usage des antibiotiques (ICATB)
- consommation de solutions ou de produits hydro-alcooliques (ICSHA)

#### Indicateurs de la qualité de la prise en charge du patient :

- tenue du dossier du patient
- délai d'envoi du courrier conforme de fin d'hospitalisation
- dépistage des troubles nutritionnels
- évaluation de la douleur
- tenue du dossier anesthésique

\* Retrouvez les résultats dans le hall d'accueil de l'hôpital

### La bientraitance

Cette démarche active vise à assurer à la personne le meilleur accompagnement possible, en s'adaptant à ses besoins, aussi bien à domicile qu'en établissement, dans le respect de ses choix.

Cette démarche regroupe à la fois les notions :

- **de bienveillance** : attitude respectueuse et chaleureuse dans le relationnel à la personne aidée ;
- **de bienfaisance** : volonté de bien faire dans le but de minimiser les dommages possibles et d'apporter un maximum d'avantages à la personne aidée.

### Prévention de la maltraitance

> ALMA (Allô Maltraitance des personnes Agées et/ou Handicapées). Numéro d'appel national : 39 77

> Agence Régionale de Santé - 03.62.72.77.77  
ars-npdc-signal@ars.sante.fr

> Conseil Général - 03 21 21 89 89  
informationspreoccupantes@cg62.fr

### Enquête de satisfaction

Pour nous faire part de vos remarques, un questionnaire de satisfaction est mis à votre disposition dans ce livret. N'hésitez pas à le compléter. Une fois rempli, vous pouvez le déposer dans les boîtes aux lettres situées près des secrétariats médicaux et des ascenseurs. Les questionnaires sont traités et analysés par la cellule qualité.



## Le développement durable au CHAM

Le CHAM est engagé dans une démarche de Développement Durable alliant la promotion de la santé, du bien-être de tous et la préservation de l'environnement.

L'Hôpital a, par sa vocation, ses missions d'intérêt général et son poids économique, une grande responsabilité sociale et un devoir d'exemplarité

dans la mise en place d'actions en matière de Développement Durable afin de construire, rénover, acheter, manager, soigner... en minimisant les répercussions sur l'environnement et en promouvant la santé publique.

Par une démarche d'éco-attitudes, une politique d'achats durables et une offre de soins socialement responsable, le CHAM prend en haute considération, afin de les minimiser, les impacts sanitaires, écologiques, économiques et sociaux de ses activités.

Les progrès à réaliser en matière de Développement Durable nous concernent tous, c'est pourquoi le CHAM s'associe au réseau des acteurs locaux porteurs d'actions en faveur de l'environnement et réalise régulièrement des manifestations de sensibilisation et d'information à l'intention des professionnels et des usagers.

## Les chiffres clés

**28 000** passages aux urgences

**18 700** séjours

**66 000** consultations externes

+ de **1 100** naissances

+ de **900** lits et places

*Notre souci est de rendre votre séjour à l'hôpital le plus confortable possible, de vous savoir satisfait de votre prise en charge et de progresser.*



# Usagers, vos droits

## Charte de la personne hospitalisée

### Principes généraux\*

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



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



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



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



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



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



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



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



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



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



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



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

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

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

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

La charte est disponible en plusieurs langues à l'accueil de l'hôpital.