



## Centre Médical L'Arbizon

MGEN Action Sanitaire et Sociale  
Domaine de l'Arbizon - B.P. 114  
65201 Bagnères-de-Bigorre CEDEX

☎ 05.62.91.48.00

📁 05.62.91.47.62

Site Internet : <http://www.mgen.fr/>

Courriel : [arbizon@mgen.fr](mailto:arbizon@mgen.fr)

*L'ensemble du personnel,  
Jean-Michel LAXALT, Président du Conseil d'Administration,  
Jean-Louis MARTIN, Directeur,  
Jean-Louis FOMBONNE, Directeur Adjoint,*

*Ont le plaisir de vous accueillir au Centre Médical M.G.E.N. Action Sanitaire et Sociale L'Arbizon. Leur objectif est de vous aider à recouvrer dans les plus brefs délais, santé et autonomie.*

*Cet objectif ne pourra être atteint, qu'avec votre pleine collaboration :*

- aux soins qui vous seront donnés ;*
- à la convivialité qui les accompagne dans et hors de l'établissement.*

*N'hésitez pas à nous faire part de vos remarques et suggestions concernant votre séjour ou la vie dans l'Etablissement à l'aide du questionnaire de sortie ou de la fiche de suggestions. Au besoin, demandez à rencontrer la Direction par l'intermédiaire de la Réception (☎ 9) ou lors de la réunion d'information organisée par la Direction.*

**Si vous avez des difficultés à lire ce livret, un exemplaire en gros caractères peut vous être prêté par la Réception (Tél. : 9).**

# Sommaire

Des femmes et des hommes à votre service.....	3
Plan, localisation et repérage dans l'établissement .....	4
Les principales formalités administratives .....	6
• les modalités financières de votre séjour	
• votre sortie, les autorisations de sortie et les permissions	
Les missions du service social .....	7
Les informations pratiques .....	8
- Animation, loisirs et bibliothèque	11
- Boutique	10
- chaleur (grande) / canicule	11
- Clé de chambre	9
- Coffre	9
- Coiffeur	11
- Courrier	9
- Culte	11
- Esthéticienne	11
- Horaires d'ouverture et de fermeture de l'établissement	11
- Interprètes de langue étrangère	9
- Linge personnel	9
- Locations de téléviseurs et télécommandes	10
- Numéros de téléphone utiles	11
- Ordinateur et accès à Internet	11
- Objets trouvés	11
- Pédicure	11
- Petites réparations	9
- Pharmacie	11
- Piles usagées	11
- Pot de départ	10
- Prestataires extérieurs (coiffeur, esthéticienne, pédicure)	11
- Repas	9
- Téléphone	8
- Transport et navette vers Bagnères-de-Bigorre	8
- Véhicule personnel	8
- Visites, accompagnants et invités	10
Le règles de bienséance en collectivité .....	12
Le respect de vos droits et de votre identité, les personnes à prévenir.....	13
Votre sécurité .....	14
La lutte contre les infections nosocomiales et le classement ICALIN.....	15
Satisfaction, plaintes et réclamations .....	16
La Charte de la personne hospitalisée .....	18
Le traitement de la douleur .....	19
Le soutien de la Ligue contre le Cancer et l'association EOS .....	22
Situation géographique de l'établissement .....	23

Un peu d'histoire : Le Centre Médical l'Arbizon est un établissement du groupe Mutuelle Générale de l'Education Nationale (M.G.E.N.). Avec ses 1,7 millions d'adhérents, la M.G.E.N. assure la protection de près de 3 millions de personnes. Elle gère des établissements de santé dont l'Arbizon. L'Arbizon a ouvert ses portes le 5 novembre 1970. Depuis le 1<sup>er</sup> janvier 1977, il accueille tous les assurés sociaux dans le cadre de sa participation au service public hospitalier.

## Des femmes et des hommes à votre service

L'établissement est organisé pour prendre en charge en hospitalisation complète ou à temps partiel (hospitalisation de jour) les patients, à partir de 17 ans, relevant de soins de suite (affections médicales ou interventions chirurgicales récentes) ou de rééducation et réadaptation fonctionnelle (traumatologie, orthopédie, neurologie récente, rhumatologie médicale invalidante, maladies à évolution prolongée : sclérose en plaques, polyarthrite rhumatoïde).

Près de 130 personnes sont à votre service au quotidien, 24h sur 24, toute l'année. Vos principaux interlocuteurs (encadrement, médecins) seront

Les médecins	Dr Braman Dr Esquerre Dr Gonzalez Dr Jully Dr Medynski Dr Sicard	Médiateur « Relations avec les Usagers »  Chef du service de rééducation  Chef du service de soins de suite
Les soins	Mme Bothorel M. François  Mme Le Bruchec M. Safar Mme Tavernier	Diététique (diététiciennes) Rééducation (kinésithérapeutes, ergothérapeutes, orthophoniste) Services infirmiers (infirmières, aides-soignantes) « » « » « » Qualité – Relations avec les patients
Le Secrétariat médical	Mme Bruzaud Mme Demilly Mme Ledan	
L'hôtellerie	Mme Petit	Bionettoyage et distribution des repas
La Réception	M. Lecoœur	Réception - Admissions - Gestion du dossier administratif (prise en charge, facturation, sortie)
Le service social	Mme Lanoy	Assistante Sociale
L'Animation	Mme Saunier	Animation

Bien d'autres personnels contribuent, dans leurs métiers, à vos soins et à votre confort : ouvriers, cuisiniers, plongeurs, lingères, personnels administratifs, etc.

En cas de difficultés de toute nature, nous vous invitons à en parler avec les cadres de santé du service infirmier (Mme LE BRUCHEC ou M. SAFAR), du service de rééducation (M. FRANCOIS) ou avec Mme TAVERNIER, chargée des relations avec les patients. Si vous le souhaitez, la Direction vous recevra sur rendez-vous.

# Localisation et repérage dans l'établissement

## 5<sup>e</sup> étage

Aile Ouest, chambres paires : 502 à 532

## 4<sup>e</sup> étage

Aile Ouest, chambres paires : 402 à 432

Aile Ouest : pédicure-podologue, esthéticienne

## 3<sup>e</sup> étage

Aile Ouest, chambres paires : 302 à 332

Aile Sud, chambres impaires : 301 à 315

Salle de spectacles et de télévision ..... 1

Salle de musique..... 2

Psychologues, éducation thérapeutique, ligue contre le cancer- EOS..... 3

Salle de repassage ..... 4

## 2<sup>e</sup> étage

Aile Ouest, chambres paires : 220 à 232

Aile Sud, chambres impaires : 201 à 215

Infirmierie ..... 1

Diététiciennes ..... 2

Pharmacie ..... 3

Assistante Sociale, Responsable des actions Qualité ..... 4

Secrétariat médical ..... 5

Cabinets médicaux ..... 6

Cadres de santé infirmiers ..... 7

## 1<sup>er</sup> étage

Aile Ouest, chambres paires : 120 à 132

Aile Sud, chambres impaires : 101 à 115

Bibliothèque ..... 1

Lingerie ..... 2

Kinésithérapie, balnéothérapie, cadre de rééducation ..... 3

Salle à Manger ..... 4

Hôpital de jour ..... 5

## Rez-de-Chaussée

Aile Ouest, chambres paires : 2 à 10

Aile Sud, chambres impaires : 7 à 15

Ergothérapie ..... 1

Espace Animation ..... 2

Orthophonie ..... 3

Salon de coiffure ..... 4

Réception ..... 6

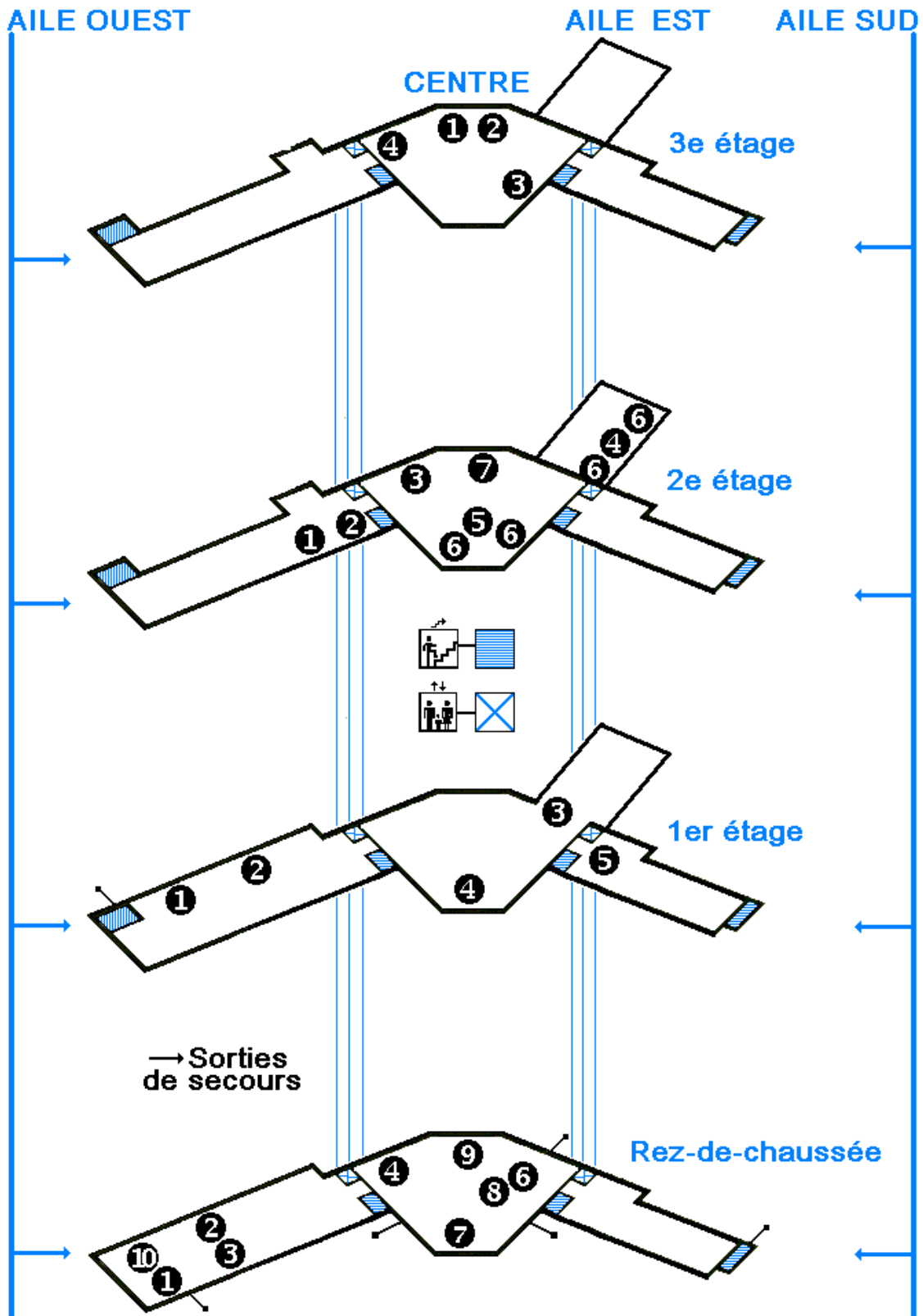
Direction et Administration ..... 7

Boutique ..... 8

Salon de jeux ..... 9

Salle de rééducation collective ..... 10

# Plan de l'établissement



# Les principales formalités administratives

## Les modalités financières de votre séjour

**Frais de séjour hospitalier** : ils sont pris en charge par la sécurité sociale soit à 100%, soit à 80%. Dans ce dernier cas, le montant du ticket modérateur (20% du tarif journalier, forfait journalier inclus) est à régler par le patient. (N.B. : de nombreuses caisses complémentaires, comme la M.G.E.N., pratiquent le tiers payant). Ces frais de séjour incluent toutes les dépenses liées directement à votre hospitalisation (soins, hébergement, repas).

**Forfait journalier** : sa prise en charge dépend de votre caisse complémentaire. Elle peut être partielle ou totale, limitée dans le temps ou non, et votre caisse peut pratiquer ou non le tiers payant (renseignez-vous auprès de la Réception).

**Chambre particulière** : les établissements de la MGEN pratiquent une tarification spécifique « chambre particulière ». Son montant pour l'Arbizon est annexé au présent livret. Nous vous invitons à vous rapprocher de votre complémentaire santé pour connaître le montant de prise en charge de cette tarification et à vous mettre en rapport avec le service Réception en cas de difficultés ou d'absence de prise en charge par votre complémentaire de cette prestation. Les adhérents de la MGEN sont exonérés de la tarification « chambre particulière ».

**Autres frais** : vos dépenses personnelles (télévision, téléphone, boutique, invités, pressing, etc.) sont à votre charge. Les principaux tarifs sont joints à ce livret.

La Réception vous informera au cours de votre séjour des dépenses restant à votre charge.
---

**Votre sortie** est prononcée par le Directeur, sur proposition de votre médecin référent. Des consignes particulières vous seront transmises en temps utile pour l'organisation de votre départ. Vous pouvez demander à tout moment à quitter l'établissement. Si votre médecin estime que cette sortie est prématurée et présente un danger pour vous, il vous fera signer une attestation de sortie contre avis médical ou dressera un procès-verbal de votre refus. Le transport à votre sortie est prescrit par votre médecin référent (N.B. : le choix du transporteur vous appartient).

Le jour de votre sortie, la chambre doit être libérée :

- ↳ à l'heure de votre convocation à la Réception pour régler vos frais, même si vous prenez votre repas en salle à manger avant votre départ. Les bagages et effets personnels doivent être déposés à la Réception avant le repas, ainsi que votre clé de chambre.
- ↳ à 13h au plus tard, pour les patients qui sont servis en chambre

Ces horaires sont impératifs pour permettre aux services de préparer la chambre pour l'admission suivante.

**A noter qu'il n'y a pas de séance de kinésithérapie le jour de votre sortie.**

**Vos autorisations de sortie et permissions de sortie** : les autorisations de sortie doivent être justifiées par des circonstances exceptionnelles dès lors qu'elles excèdent une nuit. Elles ne peuvent excéder 48 heures. En tout état de cause, elles ne sont accordées par le Directeur que sur avis médical conforme. Les demandes doivent parvenir à la Réception 48h avant la date de sortie prévue. Sauf dérogation, aucune permission de sortie n'est accordée pour la première fin de semaine qui suit votre admission.

Le **règlement intérieur** de l'établissement est consultable à la Réception.

---

## Les missions du service social

Une assistance sociale est à votre disposition pour répondre à vos préoccupations et vous aider à trouver une solution adaptée :

- à votre retour à domicile (aide ménagère, portage des repas, travailleuse familiale, maintien à domicile, etc.) ;
- à votre hébergement (aménagement du domicile, maison de retraite, long séjour, foyer d'accueil) ;
- à votre situation sociale (COTOREP, section M.G.E.N., Caisses primaires et d'Allocations Familiales, assurances et mutuelles...) ;
- à votre situation administrative (congé de maladie, de longue durée, réinsertion professionnelle...) ;
- à votre situation financière.

Si vous pensez, à l'issue de votre hospitalisation, avoir des difficultés à trouver, à retrouver ou à réoccuper un emploi : mettez vous en rapport avec l'assistante sociale de l'Arbizon.

En effet, il existe au niveau du département des Hautes-Pyrénées mais avec une compétence régionale une cellule COMETE de **réinsertion professionnelle précoce**.

## Les informations pratiques

**Si vous ne pouvez quitter votre chambre, adressez-vous pour tout renseignement complémentaire à l'équipe de soins ou à la Réception (☎ 9)**

### Téléphone

Le téléphone est mis à votre disposition à votre demande. Il vous permet de recevoir et d'envoyer des appels directement depuis votre chambre.

Pour obtenir vos communications à l'extérieur, il vous suffit de composer le « 0 » suivi des 10 chiffres du numéro de votre correspondant.

Votre correspondant peut vous joindre directement au numéro suivant :

**Ligne directe de votre chambre : 05 62 91 ... ..**

Sauf opposition de votre part, ce numéro sera communiqué aux personnes vous demandant. A noter que votre téléphone possède une **messagerie** (pour activer cette messagerie, décrochez et composez le 5045 – pour écouter vos messages, décrochez et laissez vous guider par l'opératrice – pour annuler votre messagerie, décrochez et composez le 60).

Les tarifs de mise à disposition du téléphone et de l'unité de communication sont joints à ce livret. Votre ligne extérieure sera automatiquement coupée dès que votre facture atteindra 60 euros. En ce cas, appelez la Réception (☎ 9) qui rétablira la ligne à votre demande.

Un publiphone à carte est à votre disposition au Rez-de-Chaussée, sous l'escalier près de l'ascenseur Ouest (carte téléphonique en vente à la boutique).

**L'usage des téléphones mobiles est interdit  
à l'intérieur des établissements hospitaliers.**

### Transports à votre charge (ex. : départ de l'établissement)

- La liste des taxis est à votre disposition à la Réception. Pour les transports en VSL, Ambulance, nous vous conseillons de vous adresser à la Réception (☎ 9).
- Navettes : une navette de l'établissement effectue quotidiennement des allers et retours avec Bagnères-de-Bigorre (voir feuillet compléments au livret p.2).
- Gare de Bagnères-de-Bigorre : 05 62 95 01 19

### Véhicule personnel

Si vous êtes arrivé avec votre véhicule personnel, celui-ci pourra stationner sur un des parkings inférieurs de l'établissement. En aucun cas, l'Arbizon ne saurait être tenu pour responsable des dégâts occasionnés à votre véhicule par un tiers.

**Clé de chambre, coffre** : à votre départ ou lors d'une hospitalisation

- Penser à laisser le coffre ouvert, laisser les clés de l'armoire sur celle-ci,
- Laisser la clé du coffre et le passe de la chambre à la réception.

### **Petites réparations**

Signalez les aux personnels ou à la Réception (☎ 9) ou avec l'imprimé joint à ce livret.

**Interprètes de langue étrangère** : Leur liste est disponible à la Réception.

### **Courrier**

- Départ : à 8h30 et 15h30. Les lettres sont à déposer dans les boîtes aux lettres situées à la Réception.
- Arrivée : le courrier arrive vers 10h00. Il est déposé dans la boîte aux lettres correspondant à votre numéro de chambre (près de la Réception) ou directement en chambre si vous êtes alité.
- Adresse postale de l'établissement :

**Centre Médical M.G.E.N. Action Sanitaire et Sociale - Domaine de l'Arbizon  
B.P. 114 – 65201 Bagnères-de-Bigorre CEDEX**

### **Linge personnel**

Sauf cas particulier apprécié par le personnel soignant, l'établissement ne prend pas en charge l'entretien de votre linge. Un libre service lavage-séchage est à votre disposition au 1<sup>er</sup> étage, en complément du pressing extérieur. Ces services sont payants (tarifs affichés à la lingerie au 1<sup>er</sup> étage). Une salle de repassage est à votre disposition gratuitement au 3<sup>e</sup> étage près de l'ascenseur Ouest.

### **Repas**

Les repas le jour de l'arrivée sont systématiquement servis en chambre, en attendant la visite du médecin qui décidera avec l'infirmière du lieu de vos repas.

<b>Repas (services)</b>	<b>En chambre</b>	<b>Au restaurant</b>
Petit déjeuner	Entre 8h et 8h30	-
Déjeuner	Entre 11h30 et 11h45	Entre 11h50 et 12h00
Dîner	Entre 18h30 et 18h50	Entre 18h50 et 19h00

L'introduction de boissons alcoolisées est strictement interdite dans l'enceinte de l'établissement sauf autorisation expresse de la Direction.

## **Visites, accompagnants et invités**

Possibles de 9h à 11h50, de 13h30 à 18h50 et de 19h50 à 21h15. Vos visiteurs doivent respecter le repos des patients et éviter les heures de soins et de repas. Merci de leur rappeler que l'usage de téléphone portable est strictement interdit dans l'enceinte de l'établissement. A noter que les visiteurs ne sont pas admis en salle à manger pendant le repas

Des visiteurs bénévoles, membres de la V.M.E.H. (association des visiteurs des malades en milieu hospitalier) peuvent venir vous tenir compagnie. Prenez contact avec les Cadres de Santé Infirmiers qui vous indiqueront quels sont les jours de présence de ces visiteurs.

L'établissement, sous réserve d'un accord express de la direction, peut héberger, pour des raisons liées à l'état de santé du patient accueilli, quelques accompagnants et accueillir quelques invités aux repas. Renseignez-vous sur les conditions et tarifs auprès de la Réception (délais préalables d'inscription, un seul accompagnant pour repas en chambre, accueil selon possibilités en salle de restaurant en fonction des places disponibles). Attention : nous n'accueillons pas les enfants de moins de 7 ans au restaurant et nous ne pouvons recevoir, sauf exception, plus de 3 accompagnants par patient. Les invités doivent scrupuleusement respecter les horaires de repas. La consommation de boissons et denrées personnelles est interdite au restaurant.

## **Pot de départ**

Si vous souhaitez organiser un pot ou une manifestation conviviale à votre départ, adressez-vous à la Réception ou au restaurant.

## **Locations de téléviseurs et télécommandes**

Les tarifs de mise à disposition de la télévision sont joints à ce livret (attention : au bout de 50 jours, vous devrez redemander à bénéficier de la TV). Un salon de télévision est à votre disposition gratuitement au 3<sup>e</sup> étage. Il est possible de prêter des casques pour certaines chambres. Pour plus de renseignements, s'adresser à la Réception.

## **Boutique**

Ouverte tous les jours, la boutique peut vous vendre journaux, livres, cartes postales, souvenirs et divers produits de dépannage sur commande. Les horaires d'ouverture sont affichés à la boutique située près de la Réception ainsi que sur le programme hebdomadaire d'animation.

## **Animation, loisirs et bibliothèque**

Le programme des activités vous est remis chaque semaine. En tout état de cause, les activités proposées (ateliers, bibliothèque gratuite, spectacles, jeux, etc.) et leurs horaires sont affichés sur les panneaux Animation & Loisirs (rez-de-chaussée et à chaque entrée du restaurant).

**Prestataires extérieurs (coiffeur, esthéticienne, pédicure)** : Horaires et lieux sont joints à ce livret. Les rendez-vous se prennent par l'intermédiaire de la Réception. Le règlement se fait directement auprès du prestataire.

**Culte** : Tout prosélytisme est interdit dans l'établissement et les croyances de chacun doivent être respectées. Sur votre demande, vous pouvez recevoir la visite d'un représentant du culte de votre choix (renseignements à la Réception).

## **Horaires d'ouverture et de fermeture de l'établissement**

Les portes de l'établissement ouvrent à 8h et ferment à 21h30 (horaires d'hiver) et 22h (horaires d'été). Vous ne pouvez donc plus entrer ou sortir au delà de ces horaires.

## **Ordinateur et accès à Internet**

L'établissement ne dispose pas d'ordinateur ou de point d'accès à Internet accessible aux patients. Pour ces services, adressez-vous à l'Espace Public Informatique (centre culturel Maintenon - Bagnères-de-Bigorre) : 05.62.95.36.99.

**Objets trouvés** : ils peuvent être demandés à la Réception.

**Pharmacie** : elle est ouverte du lundi au vendredi de 9h30 à 12h00.

## **En cas de grande chaleur**

Le salon de jeux du rez-de-chaussée est climatisé en période de grande chaleur. Deux fontaines d'eau fraîche sont à votre disposition gratuitement au 2<sup>e</sup> étage près du Secrétariat Médical et au rez-de-chaussée près du distributeur de boissons.

**Piles usagées** : les mettre dans les containers prévus à cet usage (rez-de-chaussée à la cafétéria, 2<sup>e</sup> étage près du secrétariat médical) ou les remettre au personnel qui les fera suivre.

## **Quelques numéros de téléphone**

Office du tourisme	➤ 05 62 95 50 71	Gendarmerie	➤ 05 62 95 60 10
Mairie	➤ 05 62 95 08 05	Sous-Préfecture	➤ 05 62 91 30 30

## Le respect des règles de bienséance

- le respect d'un hôpital sans tabac
- le respect des lieux
- le respect d'autrui
- le respect des équipements
- le respect de l'hygiène et de la propreté des locaux
- le respect des consignes de sécurité incendie

### **Règles de vie en collectivité : le bruit est l'ennemi de votre repos**

Après 22h00, avant 7h le matin et après le déjeuner (sieste), EVITEZ :

- de manipuler les volets
- de tirer la chasse ou d'utiliser les robinets, de vous doucher
- de claquer les portes
- de discuter ou de marcher bruyamment dans les couloirs
- d'écouter vos appareils audiovisuels trop fort (casque conseillé)

L'interdiction de se réunir dans les chambres aux heures de repos et après 22h00 est motivée par le respect du calme et du silence que chaque malade est venu chercher à l'Arbizon. Vous avez à votre disposition la salle de spectacles au 3<sup>e</sup> étage et les salons du rez-de-chaussée.

### **Volets roulants**

- Veiller à ce qu'ils soient en position verticale (et non à l'italienne) avant fermeture
- Prendre la précaution de les fermer, après le dîner au plus tard à 22h00

*S'y ajoutent pour **vos visiteurs** un certain nombre de règles de bon sens mais malheureusement trop peu respectées :*

- *ne pas klaxonner à leur arrivée ou départ ;*
- *surveiller les enfants : ne pas courir dans les couloirs, ne pas jouer avec les divers matériels mis à votre disposition dont les fauteuils roulants, etc.*
- *respecter les emplacements de stationnement (le stationnement gênant ou en dehors des places autorisées engage pleinement votre responsabilité personnelle en cas d'accident).*

### **IMPORTANT :**

**L'aide soignante qui viendra vous rendre visite à votre départ est chargée entre autres tâches, de l'inventaire de la chambre.**

**Le matériel qui vous est prêté doit lui être restitué, et l'inventaire de la chambre doit être conforme à celui de la fiche « Inventaire » affichée dans votre chambre.**

**A défaut, nous serons au regret de devoir vous facturer les objets manquants.**

**L'usage des téléphones mobiles est interdit  
à l'intérieur des établissements hospitaliers.**

# Le respect de vos droits et de votre identité

L'ensemble du personnel est astreint au secret professionnel et à l'obligation de réserve. Toutes les informations vous concernant, quel qu'en soit le caractère, sont conservées avec le souci d'une stricte confidentialité.

## Anonymat et confidentialité

Votre présence dans l'établissement peut rester anonyme si vous le souhaitez (pas de nom sur votre porte, pas de communication de votre présence et de vos coordonnées téléphoniques, etc.) : signalez-le à l'aide soignante qui vous accueille dès votre arrivée.

## Informatique et libertés

A l'occasion de votre séjour, des renseignements administratifs et médicaux vous seront demandés et feront éventuellement l'objet de traitements informatiques. Conformément à la déontologie médicale et aux dispositions de la loi informatique et libertés, en particulier les articles 34 et 40 de la loi du 6 Janvier 1978, vous pouvez exercer vos droits d'accès et de rectification auprès du **médecin responsable de l'information médicale, le Docteur BRAMAN Francis**, directement ou par l'intermédiaire de votre médecin ou du Directeur de l'établissement.

## Protection juridique

Si vous n'êtes plus en mesure d'assurer la gestion de vos biens, il est nécessaire que vous soyez représenté ou assisté afin de sauvegarder vos intérêts. Un juge des tutelles peut, dans ce cas, décider sur demande du médecin ou de votre famille, une mesure de protection (sauvegarde de justice, curatelle ou tutelle) à même de répondre à votre situation. L'assistante sociale peut vous aider dans ces démarches.

## Accès à votre dossier médical (art. L.1111-7 du code de la santé publique)

Vous pouvez demander à prendre connaissance de l'ensemble de votre dossier médical, soit directement, soit par l'intermédiaire d'un médecin de votre choix en formulant une demande écrite adressée au directeur de l'Arbizon.

Votre famille peut également, à votre demande, être informée de votre état de santé. Il lui appartient d'entrer en contact avec votre médecin responsable pour convenir d'un rendez-vous. Aucun renseignement ne pourra être donné par téléphone.

## Les personnes à prévenir, la personne de confiance, les directives anticipées

Dès votre admission, vous avez la possibilité de désigner une « **personne de confiance** ». Il s'agit d'une personne majeure, suffisamment proche de vous pour connaître vos convictions, et à qui vous faites confiance (un membre de votre famille, un ami, un voisin, votre médecin traitant, etc.). Elle pourra, si vous le souhaitez, vous aider dans vos démarches et assister à vos entretiens médicaux afin de vous aider dans vos décisions. Sa présence pourra également s'avérer indispensable si vous ne

deviez plus être en mesure de recevoir les informations médicales, ni consentir à des actes thérapeutiques. Elle deviendrait alors un interlocuteur privilégié et serait la seule personne consultée par l'équipe médicale qui pourrait adapter au mieux le traitement en fonction des impératifs médicaux et de vos convictions. Cette désignation est facultative, doit être faite par écrit et figure dans votre dossier médical. Elle dure le temps de votre hospitalisation mais elle est révocable à tout moment par écrit : il vous suffit d'en avvertir le personnel hospitalier et de désigner, le cas échéant, une nouvelle personne de confiance. Si avant votre admission vous aviez déjà désigné par écrit une « personne de confiance, précisez le dès votre entrée à l'Arbizon. Il n'est en effet pas nécessaire de procéder à une nouvelle désignation. Si vous faites l'objet d'une mesure de tutelle, la « personne de confiance » est votre tuteur légalement désigné par le juge des tutelles. C'est donc lui qui, si vous ne deviez plus être en mesure de pouvoir exprimer votre volonté, recevra l'information ou donnera son avis pour des actes thérapeutiques.

Dans tous les cas, cela n'empêche pas que vous puissiez désigner une ou plusieurs **autres personnes à prévenir** en cas de besoin ou d'autoriser votre médecin à l'ARBIZON à communiquer sur votre état de santé auprès d'autres personnes de votre entourage que vous aurez désignées.

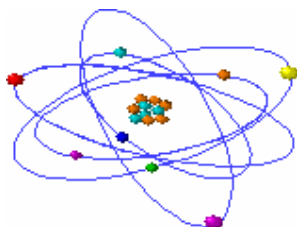
Depuis la loi du 22 avril 2005, vous avez aussi la possibilité de rédiger des « **directives anticipées** » pour le cas où vous seriez un jour hors d'état d'exprimer votre volonté. N'hésitez pas en parler à votre médecin.

## Votre sécurité

- dès votre arrivée, prenez connaissance des lieux (issue de secours, moyens de **lutte contre l'incendie**) et lisez attentivement les consignes « en cas d'incendie » apposées dans votre chambre et dans les couloirs ;
- le Règlement Intérieur prévoit **l'interdiction absolue de FUMER DANS TOUS LES LOCAUX sous peine d'exclusion** ;
- **Argent et valeurs** : il vous est conseillé de ne pas conserver, lors de votre séjour chez nous, des bijoux de valeur et d'importantes sommes d'argent. Vous pouvez les déposer contre reçu auprès de la Réception ou utiliser le coffre mis à votre disposition **gratuitement** dans votre chambre ;
- Signalez votre **absence** (sortie en ville, promenade) pour éviter de déclencher intempestivement un processus de recherche avec alerte du personnel ou des services de gendarmerie en vous inscrivant sur la feuille de sortie à la Réception. **N.B.** : l'Arbizon est situé dans un environnement de bois et de moyenne montagne. **Soyez prudent et ne surestimez pas vos forces lors de vos promenades** : ne sortez pas seul ; munissez-vous de chaussures et de vêtements adaptés, de votre téléphone portable si vous en avez un.

## Lutte contre les infections nosocomiales

Une infection nosocomiale est une maladie contractée par un patient dans un établissement de soins après son admission. Elle est provoquée par un microbe (bactérie, virus, etc.). La **Lutte contre les infections nosocomiales** passe par le respect de protocoles et consignes d'hygiène par le personnel mais aussi par vous et vos visiteurs : respectez les consignes d'hygiène données par les infirmières, lavez-vous les mains aussi souvent que nécessaire, etc.



**N.B. : pour votre santé et celle des autres patients, lorsque ce logo est apposé à l'entrée de votre chambre, veuillez demander les consignes à appliquer pour vous et vos visiteurs aux infirmières.**

Les actions et l'organisation de la lutte contre les infections sont mesurées et retracées par un indice **ICALIN** (indice composite des activités de lutte contre les infections nosocomiales). Il permet des comparaisons entre établissements sur le site Internet [www.sante.gouv.fr](http://www.sante.gouv.fr). ICALIN permet de cerner les défaillances de gestion du risque infectieux au sein de chaque établissement. L'amélioration du score dépend de l'engagement de l'ensemble du personnel hospitalier, notamment dans l'organisation et la mise en oeuvre de bonnes pratiques.

**En 2006, l'ARBIZON était en classe B des établissements de soins de suite et de réadaptation.** (A noter que la classe A est composée des établissements ayant les scores ICALIN les plus élevés. Ce sont les structures les plus en avance et dont l'organisation de la prévention du risque infectieux est la plus élaborée. A l'inverse, la classe E réunit les établissements ayant les scores ICALIN les moins élevés, les plus en retard dans la mise en oeuvre du programme de lutte contre les infections nosocomiales).

**Rappel** : la présence d'animaux est interdite dans l'enceinte de l'établissement. Ne nourrissez pas les animaux errants (chats, oiseaux) pour des raisons d'hygiène.

# Satisfaction, plaintes et réclamations

**Vous pouvez exprimer sans crainte vos plaintes et réclamations à tout moment au cours du séjour**

- auprès des cadres infirmiers ou de rééducation ;
- auprès des médecins chef de service ou de votre médecin référent dans l'établissement ;
- directement auprès de la Direction sur rendez-vous ;
- auprès des médiateurs de l'établissement (voir ci-dessous) ;
- au besoin, auprès de la Commission des relations avec les usagers et de la qualité de la prise en charge (voir ci-dessous).

Un rappel des procédures réglementaires figure page suivante.

La **Commission des relations avec les usagers et de la qualité de la prise en charge** a pour mission de veiller au respect de vos droits et de contribuer à l'amélioration de la qualité de l'accueil. Cette Commission facilite vos démarches et veille à ce que vous puissiez exprimer vos griefs auprès des responsables de l'établissement, entendre leurs explications et être informé des suites de votre demande. Elle doit surtout contribuer à améliorer le dialogue entre patients, proches, médecins et l'établissement.

Médiateur Médecin	Titulaire	Dr F. BRAMAN	Sur rendez-vous
	Suppléant	Dr B. DIEUDE	
Médiateur Non Médecin	Titulaire	Mme B. TAVERNIER	Mardi de 16h à 16h30 ou sur rendez-vous
	Suppléant	Mme J. ABRIVARD	

Elle comprend aussi deux représentants des usagers :

- M. BLODA représentant les « diabétiques de Bigorre »
- Mme MIEGEVILLE, représentante l'association EOS de la Ligue contre le Cancer

Vous pouvez obtenir leurs coordonnées auprès de Mme TAVERNIER.

Une **fiche de suggestion** est annexée au présent livret.

A la fin de votre séjour, prenez quelques minutes pour remplir le **questionnaire de sortie**. Ces questionnaires de sortie sont exploités chaque trimestre et les résultats sont diffusés à l'ensemble du personnel.

L'établissement organise périodiquement une **enquête intitulée « Votre séjour à l'Arbizon »** auprès de patients qui ont récemment quitté l'établissement. Cette enquête se déroule soit à l'Arbizon, soit par téléphone par l'intermédiaire de la société IPSOS. Des précisions figurent à ce sujet au dos du questionnaire de sortie.

## **Examen des plaintes et réclamations** (décret du 2 mars 2005 – extraits)

- 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.
- 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.
- 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.
- 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.

En dehors de cette procédure interne à l'établissement, vous pouvez faire appel à la Commission régionale d'Indemnisation des accidents médicaux, des affections iatrogènes et des Infections nosocomiales (CRCI) qui a aussi une mission de conciliation et de règlement amiable des litiges. Vous pouvez vous renseigner sur cette commission auprès de Mme TAVERNIER.

### **Dons au personnel**

Il est strictement interdit d'offrir cadeaux ou pourboires individuels aux membres du personnel ; ceux-ci se verraient dans l'obligation de les refuser sous peine de sanctions. Si vous le souhaitez, au moment de votre départ, vous pouvez manifester votre satisfaction par un versement, libre et facultatif, à la caisse du personnel à la Réception, en vue d'une répartition équitable entre tous les employés à votre service.

# La charte de la personne hospitalisée (résumé)

(annexe à la circulaire du 2 mars 2006 relative aux droits des personnes hospitalisées)

## Principes généraux

- 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 tous moment l'établissement** après avoir été informée des risques éventuels auxquels elle s'expose.
- 8) **La personne hospitalisée est traitée avec égard**. 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 droits en cas de décès bénéficient de ce même droit.
- 11) La personne hospitalisée peut exprimer des observations sur les soins et sur l'accueil qu'elle a reçus. Dans chaque établissement, une commission des relations avec les usagers et de la qualité de la prise en charge veille, notamment, au respect des droits des usagers. Toute personne dispose du **droit d'être entendue** par un responsable de l'établissement pour exprimer ses griefs et de demander réparation des préjudices qu'elle estimerait avoir subis dans le cadre d'une procédure de règlement amiable des litiges et/ou devant les tribunaux.

Le document intégral de la charte de la personne hospitalisée est accessible sur le site Internet [www.sante.gouv.fr](http://www.sante.gouv.fr). Il peut être obtenu gratuitement, sans délai, sur simple demande, auprès de la Réception.

Lutter  
Contre la

# Contrat

*d'engagement*

D  
O  
U  
L  
E  
U  
R

**A l'ARBIZON,**  
nous nous engageons  
à prendre en charge  
votre douleur.

*avoir moins mal,  
ne plus avoir mal  
c'est possible.*

*Vous avez peur d'avoir mal...*

*prévenir, traiter ou soulager  
votre douleur c'est possible !*

*Prévenir*

Les douleurs provoquées par certains soins ou examens :  
piqûres, pansements,  
pose de sondes, de perfusion,  
retrait de drains,

ou parfois liées à un geste quotidien comme une toilette ou  
un simple déplacement.

Les douleurs aiguës comme les coliques néphrétiques,  
celles de fractures...

*traiter  
ou  
soulager*

Les douleurs après une intervention chirurgicale.

Les douleurs chroniques comme le mal de dos, la  
migraine,

et également les douleurs du cancer, qui nécessitent une  
prise en charge spécifique.

*Vous avez mal, Votre douleur parlons-en*

*Nous allons vous aider*

*à ne plus avoir mal*

*ou à avoir moins mal*

**en répondant** à vos questions ;  
**en vous expliquant** les soins que nous allons vous faire et leur déroulement ;  
**en utilisant** le ou les moyens les mieux adaptés.

*Votre participation est essentielle*

*Nous sommes là pour*

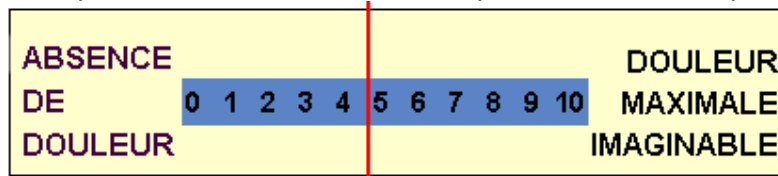
- vous écouter,*
- vous soutenir,*
- vous aider*

Les antalgiques sont des médicaments qui soulagent la douleur. Il en existe de différentes puissances. La morphine est l'un des plus puissants. Mais certaines douleurs, mêmes sévères, nécessitent un autre traitement.

D'autres méthodes non médicamenteuses sont efficaces et peuvent vous être proposées comme par exemple la relation d'aide, les massages, la physiothérapie, le soutien psychologique...

Tout le monde ne réagit pas de la même manière devant la douleur ; il est possible d'en mesurer l'intensité.

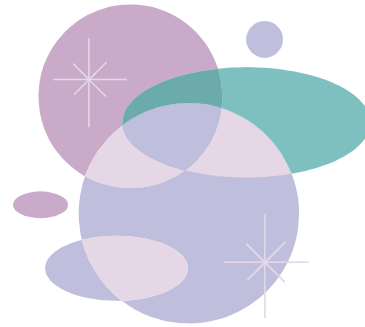
Pour nous aider à mieux adapter votre traitement, vous pouvez nous indiquer "combien" vous avez mal en notant votre douleur de 0 à 10 ou en vous aidant d'une règle :



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

(d'après le contrat d'engagement douleur – EN077)

# La ligue contre le Cancer et l'Association EOS



tiennent une permanence dans l'établissement. Les jour et heure sont affichés ou disponibles auprès des cadres infirmiers de votre service. Le lieu de cette permanence est situé au 3<sup>e</sup> étage de l'établissement (bureau des psychologues) – voir plan p.5 repère 3. Les bénévoles peuvent aussi se déplacer dans votre chambre.

## Par des femmes, pour des femmes

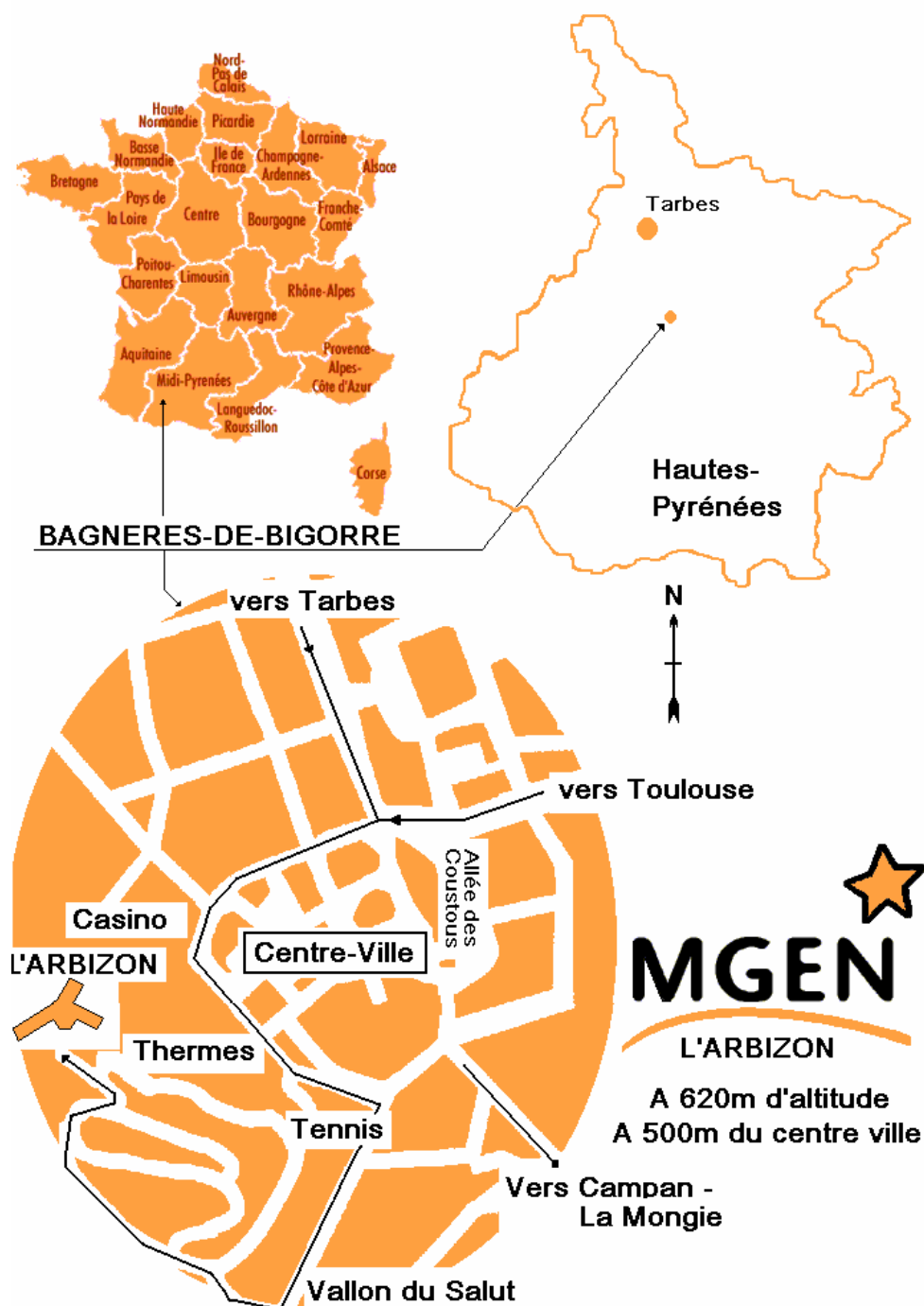
### Gratuitement

- **Des échanges** entre consœurs
- **Un accompagnement** en cours de traitement à l'hôpital, clinique, lieu de convalescence, domicile
- **Des réponses** à des situations d'urgence
- **Des informations** (par le CIDF) sur :
  - Le droit de la famille
  - Le droit du travail
  - Le droit de la Sécurité Sociale
- **Un lieu** de convivialité

**Hors hospitalisation une permanence est mise en place le lundi de 17h30 à 18h30**  
28 rue G. Lassalle - 65000 TARBES - ☎ 05.62.34.20.89



## Situation géographique



Routes et autoroute : à partir de Tarbes, Pau, Bordeaux et Toulouse.



Avion : Aéroports de Tarbes-Ossun-Lourdes (20 km), de Pau (75 km).



Train : Gare de Tarbes puis car SNCF Tarbes-Bagnères (22 km).

