



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

*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

Ce livret est volontairement succinct : toute précision ou complément d'information pourront vous être apportés dans les services ou à la Réception.

	Page
Des femmes et des hommes à votre service.....	3
Plan, localisation et repérage dans l'établissement	4
Règlement intérieur HDJ (extraits).....	6
Les informations pratiques	9
- Boutique	
- Clé de placards vestiaires	
- Interprètes de langue étrangère	
- Objets trouvés	
- Transport	
- Véhicule personnel	
Les missions du service social	9
Le règles de bienséance en collectivité	10
Le respect de vos droits et de votre identité, les personnes à prévenir	10
Votre sécurité	11
Lutte contre les infections nosocomiales.....	11
Satisfaction, plaintes et réclamations	12
La Charte du patient hospitalisé	14
Le traitement de la douleur	15
Situation géographique de l'établissement	18

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^{er} 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 les patients, à partir de 17 ans, relevant

- de soins de suite : affections médicales ou interventions chirurgicales récentes ;
- de rééducation et réadaptation fonctionnelle : traumatologie, orthopédie, neurologie récente, rhumatologie médicale invalidante, maladies à évolution prolongée : sclérose en plaques, polyarthrite rhumatoïde.

L'établissement prend également en charge en **hospitalisation de jour** les patients à partir de 17 ans relevant exclusivement de la rééducation et de la réadaptation fonctionnelle.

Près de 130 personnes sont à votre service au quotidien. Parmi les personnels les plus directement en contact avec vous, vos principaux interlocuteurs sont

Les médecins	Dr Gonzalez	Médecin chef de service, coordonnateur de l'HDJ
Les soins	M. François Mme Le Bruchec M. Pinat M. Peyrou Mlle Marandon	Cadre de rééducation Cadre de santé infirmier Masseur Kinésithérapeute référent HDJ Masseur kinésithérapeute référent Isocinétisme Infirmière référente HDJ
Le Secrétariat médical	Mme Bruzaud Mme Demilly Mme Ledan	
La Réception	M. Lecoœur	Réception - Admissions - Gestion du dossier administratif (prise en charge, facturation, sortie)
Le service social	Mme Lanoy	Assistante Sociale
La qualité et relation avec les usagers	Mme Tavernier	Responsable des Actions Qualité

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 le cadre 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^e étage

Aile Ouest, chambres paires : 502 à 532

4^e étage

Aile Ouest, chambres paires : 402 à 432

Aile Ouest : pédicure-podologue, esthéticienne

3^e 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^e 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^{er} 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

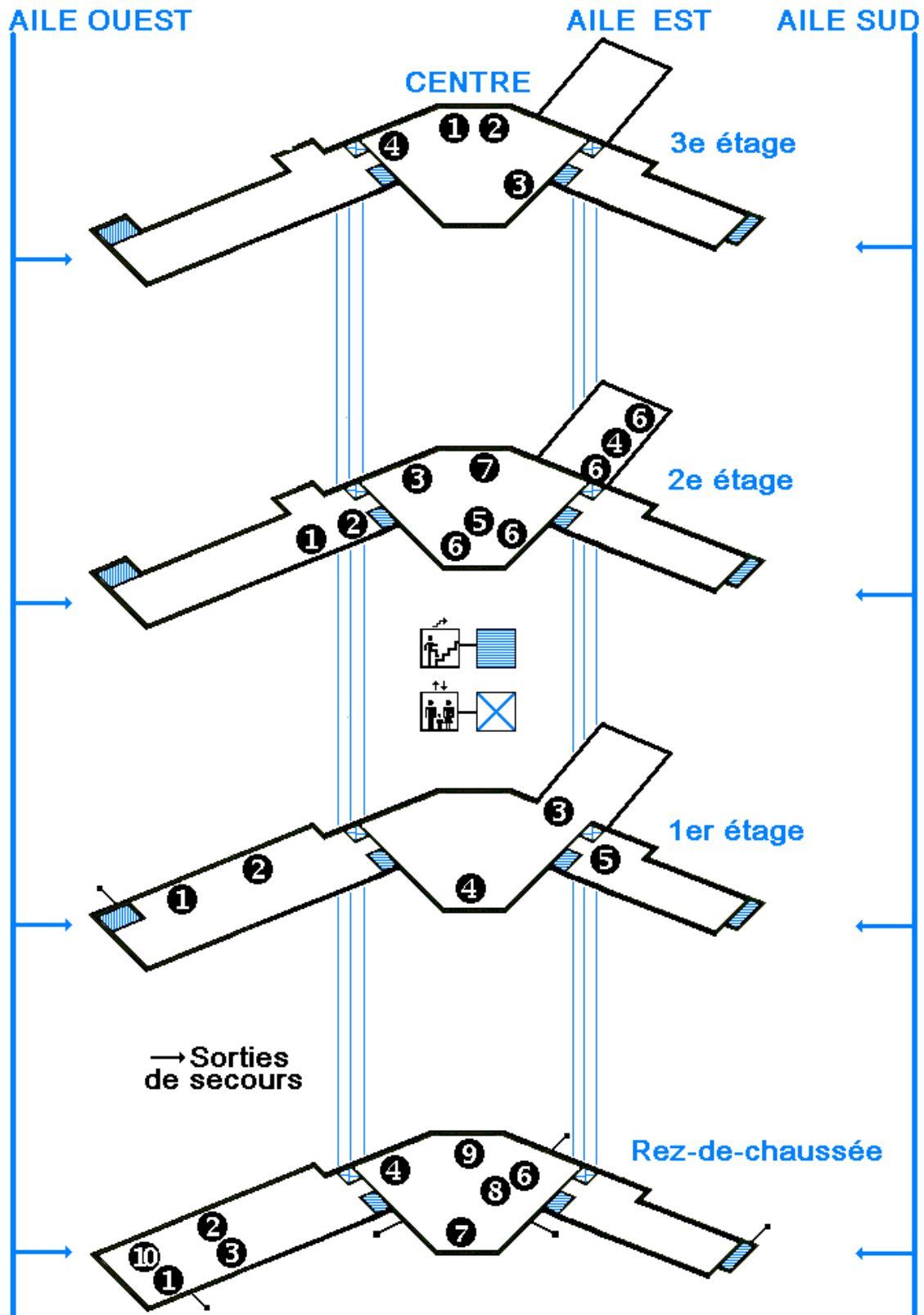
Direction et Administration 7

Boutique 8

Salon de jeux 9

Salle de rééducation collective 10

Plan de l'établissement



Règlement intérieur (extraits)

La version complète du règlement intérieur est à votre disposition auprès du cadre de rééducation

ARTICLE 7 - OBJET DE LA STRUCTURE

La structure d'hospitalisation de jour dispense, pour une durée journalière d'ouverture inférieure ou égale à douze heures, des prestations ne comprenant pas d'hébergement au bénéfice de patients dont l'état de santé correspond à ces modes de prise en charge. Si le planning des soins le nécessite et si le patient le désire, le repas de midi pourra être pris sur place.

Les prestations délivrées équivalent par leur nature, leur complexité et la surveillance médicale qu'elles requièrent au sein de la structure, à des prestations habituellement effectuées dans le cadre d'une hospitalisation à temps complet, et ne prennent pas en compte la responsabilité et la couverture des transports en entrée ou sortie de la structure.

La structure d'hospitalisation de jour est aisément identifiable par ses usagers et fait l'objet d'une organisation spécifique. Elle dispose en propre de moyens en locaux, en matériel et en personnel.

La structure d'hospitalisation de jour garantit l'accessibilité et la circulation d'un patient couché, appareillé.

Les conditions d'accès aux divers éléments du plateau technique sont organisées de manière à limiter le plus possible les déplacements des patients.

La structure d'hospitalisation de jour est agencée et équipée de manière à assurer :

- 1° l'accueil et le séjour temporaire des patients ;
- 2° l'organisation, la préparation et la mise en œuvre optimale des protocoles de soins ;
- 3° la surveillance et le repos nécessaires à chaque patient ;
- 4° la décontamination, le stockage et l'entretien du matériel nécessaire aux soins.

La configuration architecturale et fonctionnelle de la structure d'hospitalisation de jour garantit à chaque patient les conditions d'hygiène et d'asepsie nécessaires ainsi que le respect de son intimité et de sa dignité, en comportant notamment des espaces spécifiques adaptés ainsi que les moyens nécessaires à la prise en charge immédiate d'une complication médicale éventuelle, sauf à devoir requérir l'intervention de services d'urgences spécialisés.

ARTICLE 9 - HORAIRES D'OUVERTURE DE LA STRUCTURE

Conformément à l'article D. 6124-301 du Code de la santé publique, la structure d'hospitalisation de jour est ouverte pendant une durée journalière inférieure ou égale à douze heures, selon le modèle de planning hebdomadaire habituel décrit ci-après :

Du lundi au vendredi : 8 h 30 – 12 h 00 et de 13 h 30 – 17 h 00

ARTICLE 14 – CHAMP DE RECRUTEMENT

La rééducation fonctionnelle en hospitalisation de jour s'adresse aux patients :

- a) relevant des pathologies issues :
 - de la traumatologie,
 - de l'orthopédie,
 - de la rhumatologie,
 - des affections neuro-musculaires,

qu'elles soient récentes, chroniques ou séquellaires, comme dans le cas d'une hospitalisation complète.

- b) dont l'autonomie permet les déplacements nécessaires à l'hospitalisation à temps partiel.

- c) en provenance :

- d'un centre de soins court séjour ou moyen séjour : hôpital, clinique,
- du domicile : par le médecin traitant, après entente préalable.
- en relais d'une hospitalisation complète.

La fréquentation est principalement locale.

ARTICLE 15 – MOYENS MIS EN OEUVRE

La structure met à disposition des patients un plateau technique de rééducation complet et polyvalent comprenant les locaux, installations et équipements d'ergothérapie et de kinésithérapie.

ARTICLE 16 – MODALITES D'ADMISSION

Les dossiers administratifs et médicaux de demande d'admission seront adressés au SERVICE DES ADMISSIONS du Centre Médical MGEN l'ARBIZON :

B.P. 114 - 65201 Bagnères-de-Bigorre Cedex

Tél : 05 62 91 47 55 – fax : 05 62 91 48 99

L'admission des patients sera prononcée par la Direction de l'Etablissement après avis de la commission médicale des admissions. Les dossiers retenus feront l'objet d'une convocation d'admission au Centre de Rééducation de Jour.

L'accueil et les formalités administratives y seront assurés par un secrétariat administratif et médical. Lors de la première convocation, le patient sera reçu en consultation médicale d'entrée par un médecin qualifié.

ARTICLE 18 – PLANIFICATION DES SOINS

Afin de prendre en compte les exigences de chaque pathologie et les potentialités physiques de chaque patient, les soins prévus dans le cadre du protocole thérapeutique seront répartis, sur décision médicale et après avis des professionnels de rééducation, sur une demi-journée ou une journée, ce choix étant par ailleurs susceptible d'évoluer au cours de la prise en charge.

HORAIRES JOURNALIERS DE L'HOSPITALISATION :

- ❶ PAR DEMI-JOURNEE : matin de 8 H 30 à 12 H 00 - après-midi de 13 H 30 à 17 H 00
- ❷ PAR JOURNEE : matin de 8 H 30 à 12 H 00 – déjeuner - après-midi de 13 H 30 à 17 H 00

ARTICLE 19 – L'AGENDA DU PATIENT

Au terme de la consultation médicale d'admission, et sous la responsabilité du médecin coordonnateur, le cadre de rééducation établira au patient le programme des traitements qui lui auront été prescrits, en collaboration avec les responsables des autres secteurs de soins.

ARTICLE 26 – MODALITES D'INFORMATION DES PATIENTS SUR LE SYSTEME DE PERMANENCE ET DE CONTINUITÉ DES SOINS

Chaque patient ou sa famille prend connaissance, avant son départ de la structure, de toutes les informations nécessaires à la résolution des questions ou des problèmes qui peuvent survenir après une séance de réadaptation. Il est conseillé au patient ou à sa famille :

- d'appeler éventuellement en première instance, le médecin traitant habituel,
- si ce dernier est absent, de joindre directement au **05.62.91.48.00** :
 - pendant ses heures d'ouverture, la structure d'hospitalisation de jour :
 - pendant la nuit, les dimanches et les jours fériés : le service d'astreinte du Centre Médical l'ARBIZON

ARTICLE 29 – Le patient s'engage à respecter la planification des protocoles thérapeutiques prescrits et les horaires et dates de soins qui en découlent.

En cas d'absence, le patient doit transmettre une justification médicale ou la preuve de circonstances exceptionnelles.

Toute absence non justifiée peut donner lieu à interruption de prise en charge avec information de la Caisse concernée.

ARTICLE 30 – REGLES DE VIE EN COLLECTIVITE

1 – Accompagnants : Les accompagnants des malades ne sont admis dans la structure d'accueil que pendant les opérations d'entrée et de sortie des patients.

2 – Tenue vestimentaire : Il est demandé de se munir d'une serviette de toilette, d'un maillot et d'un bonnet de bains. Une tenue de sport est conseillée.

3 – Alcool – tabac : L'introduction de boissons alcoolisées dans la structure est interdite. Il est par ailleurs interdit de fumer dans l'ensemble des locaux à l'exception du salon « Fumeurs ».

4 – Agent et valeurs : Une armoire fermant à clef est mise à disposition de chaque patient, mais il est conseillé de se présenter sans valeur, bijoux et argent, l'Etablissement ne pouvant être responsable des pertes ou vols qui se produiraient.

5 – Distributeur de boissons et distributeur alimentaire : Des distributeurs sont à la libre disposition des patients.

6 – Transports : Seuls les transports nécessités par le protocole de soins établi seront assurés par l'ARBIZON. L'établissement ne prendra en charge aucun autre type de déplacement.

ARTICLE 31 – LES SOINS

- Le Médecin de service et le personnel soignant et médico-technique autorisé informent les patients de leur état de santé et des programmes de soins correspondant aux traitements nécessaires.

- Pendant la période d'hospitalisation de jour, le patient est tenu à séjourner au sein de la structure d'hospitalisation, sauf à engager sa responsabilité personnelle.

Informations pratiques

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.

Interprète de langue étrangère : leur liste est disponible à la réception

Clefs des placards des vestiaires : Des placards vestiaires sont mis à votre disposition, en cas de besoin, pour vos effets personnels (pendant les séances de rééducation). Conservez la clé pendant vos séances de rééducation et veillez à la laisser sur le placard avant de quitter l'établissement.

Repas : Si vos séances de soins se déroulent le matin ou la journée complète, vous pouvez prendre votre repas de midi dans l'établissement. Si tel est votre choix, **inscrivez vous à la réception (pour chaque repas) impérativement avant 10h00.**

Objets trouvés : Ils peuvent être demandés à la réception

Transport : La liste des taxis, ambulances et VSL est à votre disposition à la réception

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

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 65 mais avec une compétence régionale une cellule COMETE de **réinsertion professionnelle précoce** : cette cellule est le fruit d'un partenariat conjoint avec le Centre Hospitalier de Bagnères-de-Bigorre. Cette cellule est ouverte à tous les assurés sociaux hospitalisés.

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

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 : signalez-le à la Réception 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. En application de la loi du 6 janvier 1978 (Informatique et libertés), vous pouvez vous opposer à la collecte de ces informations, les consulter ou les faire rectifier par l'intermédiaire d'un médecin que vous désignerez à cet effet.

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.

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 vestiaire 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.
- Signalez votre **absence**, ou votre retard pour des causes fortuites, à la réception

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 : respectez les consignes d'hygiène données par les infirmières, lavez-vous les mains aussi souvent que nécessaire, etc.

Rappel : la présence d'animaux est interdite dans l'enceinte de l'établissement.

Satisfaction, plaintes et réclamations

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, la 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.

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

- auprès des cadres infirmiers ou de rééducation ;
- auprès du Médecin Chef de service ou de votre médecin référent dans l'établissement ;
- directement auprès du Directeur sur rendez-vous ;
- auprès des médiateurs de l'établissement ;
- au besoin, auprès de la Commission des relations avec les usagers et de la qualité de la prise en charge.

Médiateur Médecin	Titulaire	Dr F. BRAMAN	Sur rendez-vous
	Suppléant	Nomination en cours	
Médiateur Non Médecin	Titulaire	Mme B. TAVERNIER	Mardi de 16h à 16h30
	Suppléant	Nomination en cours	Sur rendez-vous

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.

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.

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. 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

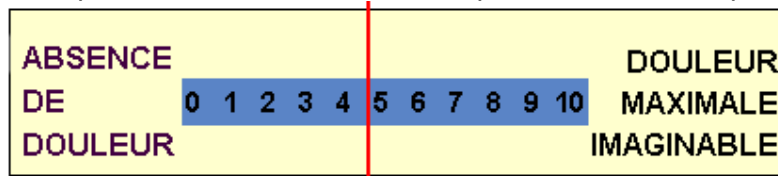
- vous écouter,*
- vous soutenir,*
- vous aider*

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)

Situation géographique

