



Centre hospitalier d'Abbeville,
La santé de demain vous appartient

Livret d'accueil du patient

CENTRE HOSPITALIER D'ABBEVILLE
43, rue de l'Isle | 80142 ABBEVILLE
03 22 25 52 00



www.ch-abbeville.fr

Juin 2024

BIENVENUE



Vous avez choisi de faire confiance à notre hôpital et nous vous en remercions. Au nom de l'ensemble des professionnels du Centre hospitalier d'Abbeville, je tiens à vous souhaiter la bienvenue dans notre établissement.

Avec 40 000 entrées par les urgences chaque année, et près de 30 000 hospitalisations en médecine, chirurgie et obstétrique, c'est près de 1600 personnels qui sont à votre service.

Ce livret est destiné à faciliter votre séjour à l'hôpital, vous aider dans vos démarches, répondre à vos besoins, vous faire connaître vos droits, mais aussi les règles de vie commune.

L'amélioration continue de la qualité des soins et des services est au cœur de nos préoccupations, ceci dans le but de vous garantir une prestation susceptible de satisfaire au mieux vos besoins et vos attentes. Aussi, nous vous remercions de consacrer quelques instants pour compléter au terme de votre hospitalisation (de manière anonyme si vous le souhaitez), le questionnaire de satisfaction qui vous sera transmis. Vos remarques et suggestions nous permettront de mettre en œuvre des actions d'amélioration sur les différentes prestations que nous vous offrons.

La direction, les médecins et tous les personnels du Centre hospitalier d'Abbeville vous présentent leurs meilleurs vœux de prompt rétablissement.

La Directrice, **Corinne SENESCHAL**
et le Président de la CME, **Michel KFOURY**



LE PROJET DE MODERNISATION



Novembre 2020

Sciage de l'hélistation



Août 2021

Démontage de la grue



Juillet 2020

Arrivée de la grue



Mai 2021

Fin du gros œuvre



Octobre 2022

Ouverture du nouveau bâtiment

Le Centre hospitalier d'Abbeville est engagé dans un important projet de modernisation.

La phase 1 de ce projet concerne la construction d'un nouveau bâtiment d'environ 13 000 m². Ce bâtiment, construit sur le site historique, s'intègre dans l'existant en venant s'enchâsser dans le bâtiment ancien.

Le nouveau bâtiment regroupe tous les plateaux techniques de l'hôpital, à l'exception du service d'imagerie médicale qui reste dans les bâtiments anciens.

Les services présents dans cette nouvelle structure se distribuent de la manière suivante sur 5 niveaux :

Rez-de-chaussée :

- Service d'Accueil des Urgences
- Consultations de pédiatrie
- Consultations de gynécologie obstétrique

2^{ème} étage :

- Locaux techniques du bloc
- Service de chirurgie ambulatoire
- Service de médecine ambulatoire

4^{ème} étage :

- Maternité

1^{er} étage :

- Bloc opératoire et obstétrical
- CAMSP
- Équipe Mobile de Gériatrie

3^{ème} étage :

- Service de réanimation
- Unité de soins continus
- Unité de soins intensifs en cardiologie
- Service de pédiatrie
- Service de néonatalogie



Le capacitaire évolue essentiellement pour la réanimation (6 à 8 lits) et l'Unité de Soins Continus, qui n'existait pas jusqu'alors (4 lits).

La première phase du projet de modernisation s'est achevée en octobre 2022.

LES SERVICES DU CH

► PÔLE ANESTHÉSIE - RÉANIMATION - URGENCES - CHIRURGIE

- Anesthésie - réanimation chirurgicale
- Réanimation
- Unité de Soins Continus (USC)
- Unité de Soins Intensifs en Cardiologie (USIC)
- SAU - SMUR
- Chirurgie orthopédique
- Chirurgie viscérale & spécialités
- Chirurgie urologique
- Bloc opératoire
- Cellule de brancardage
- Service mortuaire

► PÔLE MÉDECINE & CANCÉROLOGIE

- Médecine cardiologique
- Neurologie et médecine vasculaire
- Pneumologie et oncothoracique
- Hospitalisation à domicile
- Pôle de Prévention et d'Éducation du Patient (PPEP)
- Médecine hépato-gastro-entérologie
- Médecine interne, onco-hématologie et maladies du sang
- Unité de Réadaptation Cardio-Respiratoire (URCR)
- Infectiologie
- Médecine polyvalente
- Equipe Mobile de Soins Palliatifs (EMSP)
- Hôpital de jour de diabétologie

► PÔLE FEMME-ENFANT

- Gynécologie obstétrique
- Gynécologie médicale
- Centre de santé sexuelle
- Pédiatrie - Néonatalogie
- Centre d'Accueil Médico-Social Précoce (CAMSP)

► PÔLE PSYCHIATRIE

- Psychiatrie générale 6^{ème} secteur
- Psychiatrie générale 7^{ème} secteur
- Pédopsychiatrie
- Addictologie
- Hôpital de jour de psychiatrie adulte
- Espace Santé Adolescents
- Centre d'Accueil Thérapeutique à Temps Partiel (CATTP)
- Centre Médico-Psychologique (CMP)
- Équipe Mobile Psychiatrie Précarité (EMPP)

► PÔLE AMBULATOIRE & MÉDICO-TECHNIQUE

- Unité de Chirurgie Ambulatoire (UCA)
- Hôpital de jour de médecine et cancérologie
- Imagerie médicale
- Pharmacie
- Laboratoire
- Service diététique
- Unité d'Évaluation et Traitement de la Douleur (UETD)
- Médecine Physique et Réadaptation (MPR)
- Équipe Opérationnelle d'Hygiène (EOH)

► PÔLE GÉRIATRIE

- Soins Médicaux et de Réadaptation (SMR)
- Équipe Mobile de Gériatrie (EMG)
- Court Séjour Gériatrique (CSG)
- Unité Transitoire d'Accueil Gériatrique (UTAG)
- Établissement d'Hébergement pour Personnes Âgées Dépendantes (EHPAD)
- Hôpital de jour gériatrique
- Équipe Spécialisée de Prévention en EHPAD (ESPrévE)

► CONSULTATIONS EXTERNES



SOMMAIRE

VOTRE ENTRÉE 5

5 Vos formalités administratives

Pour une hospitalisation programmée
Pour une hospitalisation depuis les urgences
La tutelle et la curatelle

7 Votre personne de confiance

Le rôle de la personne de confiance
Qui peut être la personne de confiance ?
Quand et comment la désigner ?

7 Vos directives anticipées

Pourquoi les rédiger ?
Qui peut les rédiger ?
Quand et comment les rédiger ?

VOTRE SÉJOUR 10

10 Le personnel qui vous accompagne

Reconnaître les intervenants
La prise en charge de la douleur
La lutte contre les infections nosocomiales

13 Votre quotidien à l'hôpital

Votre chambre, vos effets personnels
Vos repas et vos médicaments
Les visites et accompagnants
Informations pratiques
Les consignes de sécurité

VOTRE SORTIE 17

17 La préparation de votre sortie

Les formalités de sortie
Votre transport
Les frais de séjour
Votre avis nous intéresse

VOUS RENSEIGNER 19

19 Je m'informe

Votre dossier patient
Participer au don d'organes
La protection de mes données personnelles
Les associations et la Commission des Usagers

24 Bon à savoir

Informations diverses

Crédits photos :

Tous droits réservés ARTBUILD, Georges De Kinder
Pascal Bachelet (p.19)

Réalisation & impression : CH Abbeville 2023



UNE ANNÉE AU CENTRE HOSPITALIER D'ABBEVILLE

879

lits et places

31 346

entrées

40 449

passages aux urgences

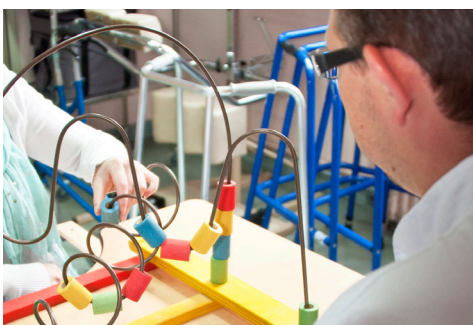
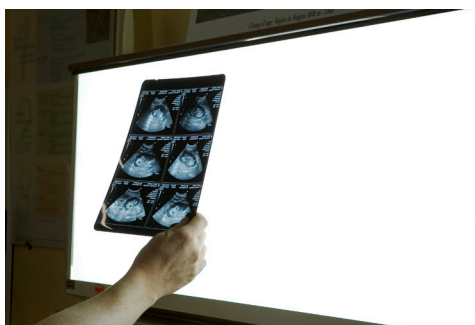
105 033

consultations externes

840

accouchements

Rapport d'activité 2022



VOTRE ENTRÉE



Vos formalités administratives

Les démarches administratives réalisées à votre entrée au sein de l'établissement permettent de vous identifier pour assurer la sécurité de votre suivi médical, ainsi que la prise en charge financière de vos soins.

Le guichet des admissions est à votre disposition pour vous aider à réaliser ces démarches.

Pour une hospitalisation programmée

Si votre séjour à l'hôpital est programmé, vous pouvez au plus tôt accomplir les formalités d'admission. Pour cela, il suffit de vous présenter au guichet admission situé au rez-de-chaussée.

Je prépare ma valise

Dans ma valise, je mets :



Un pyjama,
chemise de nuit



Une robe
de chambre



Des
chaussons



Du linge de
corps



Serviettes
et gants de
toilette



Nécessaire de
toilette (savon,
shampooing, dentifrice,
brosse à dents,
peigne, rasoir, etc.)

Pour une naissance, j'ajoute :



Un doudou



Des
chaussettes



Des bavoirs



Des bodys



Un bonnet



Une couverture

Pour une hospitalisation par les urgences

Si votre séjour fait suite à un passage par les urgences, les formalités administratives seront complétées par vous-même. Si besoin, des renseignements complémentaires pourront vous être demandés ultérieurement.

Si vous n'êtes pas en possession des documents permettant d'assurer la bonne prise en charge administrative, nous vous invitons à :



Les faire parvenir par
l'un de vos proches



Les envoyer par courrier
Centre hospitalier d'Abbeville
Bureau des admissions
43, rue de l'Isle
80142 ABBEVILLE



Les envoyer par mail
direction.clientele1@ch-abbeville.fr



Les documents à apporter

→ Une **pièce d'identité** (carte nationale d'identité, passeport, livret de famille pour les enfants, carte de séjour, etc.)

→ La **carte vitale d'assuré social** (ou attestation papier à la date des soins)

→ La **carte de mutuelle** ou autre complémentaire santé

Selon votre situation :

→ *En cas d'accident du travail* : le volet de la déclaration remise par l'employeur

→ *Si vous êtes domicilié dans l'Union Européenne (hors France)* : la carte européenne ou le formulaire S2

→ *Si vous êtes ressortissant non-européen* : prise en charge éventuelle d'un organisme d'assurance du pays d'origine.

Horaires de l'accueil

Du lundi au vendredi : 8h-18h

Le samedi : 8h-17h

Le dimanche et jours fériés : 10h-18h

Horaires d'ouverture des admissions

Du lundi au vendredi : 8h-18h

Le week-end et jours fériés, les admissions sont à réaliser à l'accueil.

La tutelle et la curatelle

Tout patient admis dans l'établissement et bénéficiant d'un régime de protection (tutelle, curatelle) est invité à le signaler auprès du personnel administratif à l'occasion de son entrée ou à le préciser au personnel soignant assurant sa prise en charge.

Si la personne protégée est dans l'incapacité de délivrer cette information, son tuteur est prié de se faire connaître auprès des personnels administratifs ou soignants dès qu'il a connaissance de l'admission de la personne placée sous sa protection.

Cette procédure simplifiera les formalités administratives le jour de votre entrée où vous sera remis votre dossier.

Votre personne de confiance

La possibilité de désigner une personne de confiance a été instaurée par la loi du 4 mars 2002 relative aux droits des malades.

La loi du 2 février 2016 est venue en préciser les contours et affirmer son rôle de témoin privilégié dans les procédures décisionnelles de fin de vie.

Le rôle de la personne de confiance

La personne de confiance pourra vous accompagner dans vos démarches liées à votre santé, et si un jour vous êtes hors d'état d'exprimer votre volonté, elle sera consultée en priorité pour l'exprimer. Elle pourra recevoir l'information médicale à votre place et sera votre porte-parole.

Qui peut être la personne de confiance ?

Toute personne majeure de votre entourage en qui vous avez confiance et qui est d'accord pour assumer cette mission : votre conjoint, un de vos enfants ou un de vos parents, un ami, un proche ou votre médecin traitant. Il est important qu'elle ait bien compris son rôle et donné son accord pour cette mission. Une personne peut refuser d'être votre personne de confiance.

Quand et comment la désigner ?

Vous pouvez la désigner à tout moment, que vous soyez en bonne santé, malade ou porteur d'un handicap. La réflexion sur les directives anticipées peut être un moment opportun car la personne de confiance doit connaître vos souhaits et volontés si un jour vous ne pouvez plus vous exprimer. D'autres moments comme les changements de conditions de vie, de votre état de santé ou l'annonce d'une maladie grave sont aussi propices.

Vos directives anticipées

Que sont les directives anticipées ?

Ce sont vos volontés exprimées par écrit sur les décisions médicales à prendre lorsque vous serez en fin de vie ou si vous êtes dans l'incapacité de vous exprimer.

Pourquoi rédiger les directives anticipées ?

Que vous soyez en bonne santé, atteint d'une maladie grave ou non ou à la fin de votre vie, les directives anticipées permettent de faire connaître au médecin vos volontés sur la mise en route, le refus ou l'arrêt d'une réanimation, d'autres traitements ou d'actes médicaux, et sur vos attentes. Cette réflexion peut être l'occasion d'un dialogue avec votre médecin, vos proches et également de désigner votre personne de confiance.

Qui peut les rédiger ?

Toute personne majeure a le droit de les écrire, quelle que soit sa situation personnelle. Vous êtes libre, ce n'est pas obligatoire.

Quand et comment ?

Vous pouvez les rédiger à n'importe quel moment de votre vie, que vous soyez en bonne santé, malade ou porteur d'un handicap. Elles sont valables sans limite de temps mais vous pouvez les modifier ou les annuler à tout moment.

Vous pouvez écrire vos directives anticipées sur un formulaire proposé par le Centre hospitalier d'Abbeville ou sur un simple papier daté et signé. Si vous ne pouvez pas les écrire, demandez à quelqu'un de le faire devant vous et devant deux témoins. L'un d'eux doit être votre personne de confiance si vous l'avez désignée.

Quelles informations mettre dans mes directives ?

Vous pouvez écrire ce que vous redoutez plus que tout (douleurs, angoisses, etc.), si vous voulez ou non être maintenu(e) artificiellement en vie, les traitements et techniques médicales que vous ne souhaitez pas (sonde d'alimentation, aide respiratoire, etc.), vos attentes concernant l'aide de soins palliatifs (traitement des douleurs physiques, de la souffrance morale, etc.) mais également les conditions que vous souhaitez pour votre fin de vie (accompagnement, lieu de fin de vie, etc.). Vous pouvez vous faire aider par votre médecin qui vous expliquera les traitements et les options possibles.

Comment les conserver ?

L'existence de vos directives anticipées doit être connue de votre médecin et de vos proches et elles doivent être facilement accessibles.

Si vous avez un dossier médical partagé (dossier numérisé créé avec votre consentement), vous pouvez y faire enregistrer vos directives ou simplement y signaler leur existence et leur lieu de conservation.

Sinon, vous pouvez :

- Les confier au médecin ou au soignant de votre choix pour qu'il les conserve dans votre dossier médical ou infirmier ;

- Les remettre à votre personne de confiance, à un membre de votre famille ou à un proche.

Comment seront utilisées mes directives anticipées ?

Si un jour, vous ne pouvez plus vous exprimer, le médecin doit rechercher le plus tôt possible si vous avez écrit vos directives anticipées, en prendre connaissance et les respecter. Il peut arriver que votre situation médicale ne corresponde pas aux circonstances décrites dans vos directives. Dans ce cas, le médecin demande l'avis d'au moins un autre médecin pour que les soins et traitements soient les plus proches possibles de vos souhaits. Il devra recueillir auprès de votre personne de confiance si vous l'avez désignée, ou à défaut de votre famille, un de vos proches, le témoignage de votre volonté.

Et si je ne les ai pas rédigées ?

Dans tous les cas, votre douleur sera traitée et apaisée. Votre bien-être et celui de vos proches resteront la priorité. La loi demande aux médecins de ne pas commencer ou de ne pas poursuivre des traitements qui leur sembleraient déraisonnables, c'est-à-dire inutiles ou disproportionnés ou qui n'ont d'autres effets que de vous maintenir artificiellement en vie. Le médecin consultera votre personne de confiance si vous l'avez désignée ou à défaut vos proches afin de savoir qu'elle est votre volonté. Il rendra une décision après avoir consulté un autre médecin, en concertation avec l'équipe de soins.

VOTRE SÉJOUR



Le personnel qui vous accompagne

Tout au long de votre séjour, vous allez rencontrer différents professionnels, qui ont un rôle défini et complémentaire dans votre prise en charge. Vous pouvez les reconnaître grâce à la couleur du badge présent sur leur blouse mentionnant leur nom et leur fonction.

10

Reconnaître les intervenants



Les médecins, chefs de service, internes et externes, pharmaciens, biologistes



Les sages-femmes



Les cadres supérieurs et cadres de santé



Les infirmiers(-ères), puéricultrice, IADE, IBODE, élève infirmier



Les aides-soignant(e)s, auxiliaires puériculture, élève aide-soignant, aides médico-psychologique



Les agents de services hospitaliers



Les assistant(e)s médico-administratif(-ve), les psychologues, les assistant(e)s sociales, les ambulancier(-ère)s, cadres socio-éducatifs



Les kinésithérapeutes, les manipulateurs(-trices) en imagerie médicale, les diététicien(-ne)s les technicien(-ne)s de laboratoire, préparateur(-trice)s en pharmacie, les ergothérapeutes, les psychomotricien(-ne)s, les éducateurs(-trices) spécialisé(e)s, les podologues, orthophonistes.

Aussi auprès de vous ...

Au quotidien, de nombreux autres professionnels mettent leurs compétences à votre service : personnels de la restauration, personnels administratifs, agents techniques et logistiques, standardistes...

L'hôpital accueille également des étudiants pour la réalisation de stages professionnels.

La prise en charge de la douleur

Les équipes soignantes s'engagent à prendre en charge votre douleur. Vous seul pouvez la décrire.

Si vous le souhaitez, nous vous invitons à consulter la fiche ci-dessous et à en parler avec l'équipe soignante.

Un Comité de Lutte contre la Douleur (CLUD) existe au sein de l'établissement.



Contrat d'engagement

Dans notre établissement, nous nous engageons à prendre en charge votre douleur :

(à remplir par l'établissement) :

.....
.....
.....
.....

Prévenir et soulager

Nous allons vous aider en répondant à vos questions, en vous expliquant les soins que nous allons faire et leur déroulement.

Nous allons noter l'intensité de la douleur dans votre dossier patient et utiliser les moyens les mieux adaptés à votre situation pour la prévenir et la soulager (antalgiques, méthode non médicamenteuse, etc.).

Reconnaître

Il existe plusieurs types de douleur :

- > les douleurs aiguës (post-opératoire, traumatisme) et elles doivent être recherchées et traitées ;
- > les douleurs perçues (piqures, brûlures, etc.) ;
- > les douleurs chroniques (en particulier les douleurs liées à la maladie).

Évaluer

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.

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. »



Les missions du CLUD

→ Propose, pour améliorer la prise en charge de la douleur, les orientations les mieux adaptées à la situation locale et qui doivent figurer dans le projet d'établissement ;

→ Coordonne les actions visant à mieux organiser la prise en charge de la douleur, quels qu'en soient le type (aigu ou chronique), l'origine (maligne ou non) et le contexte ;

→ Aide au développement professionnel continu des personnels médicaux et paramédicaux ;

→ Suscite le développement de plans d'amélioration de la qualité par l'évaluation et le traitement de la douleur.

☎ 03.22.25.52.83

(Unité d'Évaluation et du Traitement de la Douleur)

La lutte contre les Infections Associées aux Soins (IAS)

Une infection est dite associée aux soins lorsqu'elle survient au cours ou au décours d'une prise en charge (diagnostique, thérapeutique, palliative, préventive ou éducative) et si elle n'était ni présente, ni en incubation au début de la prise en charge.

Elle est nosocomiale quand elle est contractée durant l'hospitalisation.

Comment limiter le risque d'infection nosocomiale



Lavez-vous régulièrement les mains (des solutions hydro-alcooliques sont à votre disposition)
Utilisez régulièrement des solutions hydro-alcooliques



Ne touchez pas à vos pansements, perfusions et sondes



Évitez de consommer des aliments non distribués par l'établissement, ne stockez pas d'aliments périssables dans votre chambre



Les fleurs coupées et les plantes sont interdites dans les chambres



Si des précautions complémentaires sont prescrites, pour votre sécurité, nous vous demandons à vous, ainsi qu'à votre entourage de bien vouloir les respecter (désinfection des mains, port d'une tenue spécifique, etc.)

Les acteurs de lutte contre les Infections Associées aux Soins (IAS)

L'ensemble des professionnels de santé du Centre hospitalier d'Abbeville met tout en œuvre pour limiter les IAS.

→ Le Comité de Lutte contre les Infections Nosocomiales (CLIN) : une équipe pluridisciplinaire définit la politique de surveillance et de prévention des IAS ;

→ L'Équipe Opérationnelle d'Hygiène (EOH) met en place le programme d'actions défini par le CLIN ;

→ Les référents en hygiène hospitalière relaient l'EOH dans l'application des bonnes pratiques d'hygiène dans leurs unités de soins.



Votre quotidien à l'hôpital

Votre chambre

Vous serez hospitalisé(e) dans une chambre à un ou deux lits.

La majoration par jour (pour une chambre particulière) peut être prise en charge par votre mutuelle. Nous vous invitons donc à vous renseigner auprès de votre mutuelle.

Une chambre est équipée :

- de sanitaires
- d'une télévision et d'un téléphone
- d'un système d'appel qui vous met en contact avec le personnel soignant.

Vous demeurez libre de vos déplacements qui peuvent être parfois limités par les contraintes liées aux soins.

Ne quittez pas votre chambre sans en avoir informé le service.

Vos effets personnels

→ **Si votre hospitalisation est programmée**, nous vous recommandons d'éviter d'apporter des objets de valeur à l'hôpital.

→ **En cas d'urgence**, la personne vous accompagnant est invitée à conserver vos biens et valeurs.

Dans le cas où personne ne vous accompagne, il vous sera proposé de stocker vos biens et valeurs au coffre de l'établissement.

En cas de vol, perte ou détérioration

L'hôpital sera responsable uniquement des objets déposés au coffre. Pour les objets non déposés, la responsabilité de l'établissement ne pourra être engagée qu'en cas de faute avérée et prouvée de sa part.

L'hôpital ne peut être tenu responsable lorsque la dégradation du bien a été rendue nécessaire pour l'exécution d'un acte médical ou pour dispenser un soin.

Vos repas

Ils sont servis aux heures suivantes :

- **Petit-déjeuner** : à partir de 7h30 ;
- **Déjeuner** : à partir de 12h00 ;
- **Dîner** : à partir de 18h30.

Les repas tiennent compte de vos goûts et du régime éventuel que votre traitement impose (une équipe diététique travaille en collaboration avec les cuisiniers).



Les visiteurs doivent s'abstenir d'apporter boissons et aliments aux hospitalisés. Les boissons alcoolisées sont interdites.

Les visites et accompagnants

Les visites aux patients sont autorisées de 13h à 20h, sauf en **soins critiques** (réanimation, Unité de Soins Continus (USC), Unité de Soins Intensifs Cardiolgiques (USIC)), **psychiatrie**, **néonatalogie** où les visites obéissent à des horaires spécifiques. Renseignez-vous auprès du service.

En cas d'hospitalisation en soins palliatifs, le patient peut être accompagné 24h/24.

En cas de crise sanitaire, les visites peuvent être suspendues temporairement ou réorganisées.

Sous réserve de l'accord médical, un parent peut rester à votre chevet. Une redevance pour le lit d'appoint et les repas sera demandée.

Les repas doivent être commandés avant 10h pour le repas du midi et avant 16h pour celui du soir auprès du service.



Vos médicaments

Afin de sécuriser la prescription et l'administration de vos médicaments :

- Fournissez au personnel soignant les ordonnances sur lesquelles figurent votre traitement médicamenteux habituel ;
- Confiez aux soignants tout traitement personnel amené avec vous ;
- N'hésitez pas à interroger le personnel si vous avez des questions sur les médicaments que l'on vous a prescrits ou administrés.

Le Centre hospitalier d'Abbeville favorise la prescription de médicaments génériques.

Informations pratiques

Les prestations téléphone/télévision/caféteria sont confiées à une société conventionnée par l'hôpital.

La télévision et le WiFi

Pour la mise en fonctionnement du téléviseur installé dans votre chambre, plusieurs possibilités s'offrent à vous :

- point de vente, ouvert du lundi au vendredi de 10h à 13h et de 14h à 17h ;
- application, accessible 7j/7, 24h/24 ;
- souscription par téléphone au 07.84.83.62.61, le week-end de 11h à 17h ;
- borne, accessible 7j/7, 24h/24.

Un abonnement WiFi ainsi qu'une location de tablette sont également disponibles.

Pour les chambres doubles, un casque est nécessaire, vous pouvez apporter le vôtre ou en acheter un au niveau du point de vente dans le hall.



Le téléphone

La prestation de téléphonie est offerte lorsque l'on souscrit un abonnement de télévision. Les appels vers les fixes et mobiles sont gratuits.

La boutique

Vous y trouverez presse, librairie, articles de toilette, boissons non alcoolisées, café, alimentation...



Le courrier

Un vaguemestre assure la distribution du courrier dans les secrétariats de chaque service du lundi au vendredi. Vous pouvez déposer votre courrier affranchi au secrétariat.



Les cultes

Le personnel hospitalier respecte vos opinions et vos croyances. Un prêtre catholique, assisté d'une équipe d'aumônerie, est à votre service en cas d'hospitalisation. Pour recevoir sa visite ou faire appel aux ministres d'autres cultes, veuillez contacter l'équipe soignante.

Les réseaux sociaux

Tout commentaire sur tout support numérique pouvant porter atteinte à l'image du Centre hospitalier d'Abbeville donnera lieu à des poursuites.



Le stationnement

L'établissement dispose d'un parking à proximité permettant le stationnement de véhicules. Il est rappelé que le code de la route s'applique à l'intérieur de l'établissement et qu'il convient de respecter les places de stationnement réservées.



La photographie-vidéo



Les photographies et les vidéos de locaux, de personnel ou de patient sont interdites et soumises aux règles législatives du droit à l'image. La responsabilité de l'auteur pourra être engagée.

Le système de vidéo-protection

Pour des raisons de sécurité et sous la responsabilité de la Directrice de l'établissement, un système de vidéo-protection est déployé dans certaines zones.



Les consignes de sécurité

→ La sécurité incendie



Une surveillance est assurée 24h/24 par des dispositifs de sécurité (détection automatique d'incendie). Afin d'accroître votre sécurité et celle de vos voisins, il vous est conseillé de lire attentivement les consignes affichées dans les services et de les respecter.



Conformément à la législation en vigueur, **il est interdit de fumer et de vapoter à l'intérieur comme à l'extérieur des bâtiments, en dehors des zones de tolérance dédiée.**

Le plan Vigipirate

Dans les lieux publics et à l'hôpital, un dispositif permanent de vigilance est mis en place.

Dans le cadre du plan Vigipirate, les services du Centre hospitalier peuvent être amenés à participer à l'attention renforcée, à la prévention et à la protection contre la menace terroriste. Si vous constatez un colis ou un bagage abandonné, signalez-le auprès du personnel.



Hôpital
sans tabac



VOTRE SORTIE



La préparation de votre sortie

17

Votre sortie est prononcée sur avis du médecin de service. Si vous décidez de quitter l'établissement contre avis médical, vous devrez signer une décharge indiquant que vous souhaitez quitter l'établissement contre l'avis médical et en toute connaissance des risques encourus.

Les patients mineurs ne peuvent quitter l'établissement qu'accompagnés d'un de leurs parents ou de leur tuteur titulaire de l'autorité parentale ou à défaut, d'une personne majeure autorisée par ceux-ci par écrit.

Les formalités de sortie

1^{ère} étape :

Une fois votre sortie prononcée, merci de vous rendre au secrétariat médical du service pour réaliser les formalités administratives.

Vous pourrez également reprendre les documents médicaux que vous avez remis à l'entrée (carnet de santé, carte de groupe sanguin, etc.).

2^{ème} étape :

Avant de quitter l'établissement, passez par le bureau des admissions pour compléter votre dossier administratif et régler les frais restant éventuellement à votre charge.

Il vous sera remis un bulletin de situation permettant de justifier de vos droits auprès de votre organisme de Sécurité Sociale et de votre employeur.

Les frais de séjour

Selon votre situation d'assuré, certains frais restent à votre charge : nous recommandons de les régler directement à la fin de votre séjour. Le Trésor Public est compétent pour mener les poursuites afférentes au non-paiement des sommes dues.

En cas d'absence de tout ou partie des documents nécessaires à la prise en charge de votre séjour, le Centre hospitalier d'Abbeville sera dans l'obligation de vous facturer la somme due restante.

Comment sont calculés ces frais ?

→ Le forfait journalier : correspond à votre participation aux frais d'hébergement. Il peut être pris en charge par votre complémentaire santé.

→ Les frais de séjour (prix de journée) : regroupent les traitements, examens et interventions. Ils varient selon les services et selon la prise en charge par l'Assurance Maladie.

→ Le ticket modérateur : représente les frais de séjour non couverts par l'Assurance Maladie. Il reste à votre charge ou à celle de votre mutuelle.

Votre transport

Si votre état de santé nécessite un moyen de transport approprié (ambulance, véhicule sanitaire léger VSL), une prescription médicale sera réalisée par le service qui se chargera de contacter le prestataire. Le transport pourra alors être pris en charge par votre organisme d'Assurance Maladie.

Questionnaire : Votre avis nous intéresse

Si lors de votre admission vous nous avez transmis votre adresse email, vous recevrez quelques jours après votre sortie un mail vous indiquant de vous connecter à une plateforme en ligne pour participer à un questionnaire.

Merci de prendre quelques minutes pour y répondre. Grâce à votre participation, vous contribuerez à l'amélioration de la prise en charge dans notre Centre hospitalier ainsi qu'à l'enquête nationale de satisfaction des patients hospitalisés intitulée e.satis.

Qualité des Soins
VOTRE AVIS EST PRÉCIEUX!

e-Satis
Votre expérience est utile à tous !

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

HAS
HAUTE AUTORITÉ DE SANTÉ

Avec le soutien de
France
Assos
Sortie
Le rôle des usagers

VOUS RENSEIGNER



Je m'informe

Notre démarche qualité

Le Centre hospitalier d'Abbeville est engagé depuis plusieurs années dans une démarche d'amélioration continue de la qualité. Tous les 4 ans, l'établissement reçoit la visite d'experts de la Haute Autorité de Santé qui évaluent le fonctionnement global de l'établissement. Sur **QualiScope**, vous pouvez retrouver les résultats de la satisfaction des patients de notre établissement, mais également ceux des autres établissements de santé. Pour en savoir plus : has-sante.fr.

Dans cet objectif, l'établissement mène annuellement un programme d'actions d'amélioration de la qualité, de la gestion des risques et de la sécurité des soins.

Les associations et la CDU (Commission Des Usagers)

Les associations

Il y a différentes associations de bénévoles agréées par l'établissement qui proposent des animations et des services dans le respect des convictions et des opinions de chacun. Les membres de chacune sont identifiables par un badge.

En cas de besoin, adressez-vous au cadre de santé du service.

La Commission Des Usagers (CDU)

- Veille au respect des droits des usagers et facilite leurs démarches ;
- Examine les plaintes et les réclamations ;
- Contribue à l'amélioration de la politique d'accueil et de prise en charge des personnes malades et de leurs proches.

Un guide sur les droits des usagers est accessible sur le site du Ministère de la Santé : www.sante.gouv.fr

(cf. articles R.1112-79 à R.1112-94 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 cadre du service où vous êtes hospitalisé(e).

Si cette première démarche ne vous apporte pas satisfaction, vous pouvez adresser un courrier ou un mail à la Direction (direction@ch-abbeville.fr). Celle-ci fera le lien avec la Commission Des Usagers et le cas échéant, vous pourrez être mis(e) en relation avec un médiateur médecin ou non médecin, membre de la CDU.

Le (ou les) médiateur(s) vous recevront (avec votre famille éventuellement) pour examiner, en présence d'un membre de l'équipe médicale et/ou d'un cadre de santé si vous le souhaitez, les difficultés que vous rencontrez. Outre les médiateurs, la CDU se compose notamment du Directeur de l'Établissement, de son représentant ou de deux représentants des usagers. Vous pouvez consulter la liste des membres de la CDU dans le document annexe.

Les équipes sont également sensibles aux éloges transmis par la Direction lorsqu'un courrier est adressé.

Le don d'organes



La greffe d'organes sauve des vies.

- Si vous êtes favorable au don : portez une carte de donneur.
- Si vous n'y êtes pas favorable : vous devez vous inscrire sur le registre national des refus géré par l'Agence de Biomédecine :

www.dondorganes.fr

Rubrique «Que dit la loi ?»

Le don du sang



Votre sang peut sauver des vies. Les besoins hospitaliers sont importants. Le don du sang est un acte civique et sans risque. Des collectes sont effectuées par l'Etablissement Français du Sang d'Amiens.

La protection de mes données personnelles

Le service hospitalier dispose d'un système informatique destiné à faciliter la gestion des dossiers des patients et à réaliser, le cas échéant, des travaux statistiques à usage du service.

Les informations recueillies lors de votre consultation ou de votre hospitalisation feront l'objet d'un enregistrement informatique et ne font pas l'objet d'une prise de décision automatisée ou de profilage. Ces informations sont réservées à l'équipe médicale qui vous suit, ainsi que pour les données administratives au service de facturation.

21 Elles ne sont conservées que dans la limite imposée par la finalité du traitement et par le Code de la Santé publique.

Conformément aux dispositions de la Loi Informatique et Libertés et du Règlement Européen Général sur la Protection des Données, vous bénéficiez d'un droit d'accès, de rectification ou d'effacement, ainsi que d'un droit à la portabilité de vos données ou de limitation de traitement. Vous pouvez également pour des motifs légitimes, vous opposer au traitement de vos données et donner des directives relatives à la conservation, à l'effacement et à la communication de vos données après votre décès.

Pour exercer ses droits, il convient de formuler sa demande par écrit auprès du Responsable du Service d'Information Médicale.

Vous disposez également du droit d'introduire une réclamation auprès de la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés (www.cnil.fr).

Le Centre hospitalier d'Abbeville a désigné un Délégué à la Protection des Données que vous pouvez joindre par courriel à l'adresse suivante :

dpo@ch-abbeville.fr

Votre dossier patient

Pour obtenir votre dossier

Formulez votre demande, par écrit, adressée à :

Service des Relations Usagers
CENTRE HOSPITALIER D'ABBEVILLE
43, rue de l'Isle
80142 ABBEVILLE CEDEX

Selon vos droits, vous pouvez également consulter votre dossier médical sur place.

La durée de conservation des dossiers patients

Votre dossier patient est conservé pendant une durée de vingt ans au moins à compter de la date de votre dernière hospitalisation dans l'établissement ou de votre dernière consultation externe.

A l'issue du délai de conservation, le dossier patient est détruit selon les dispositions réglementaires.

Pour tous renseignements relatifs à l'accès aux informations dans votre dossier médical, n'hésitez pas à prendre contact au 03.22.25.52.01 ou au 03.22.25.54.28.

Le Dossier Médical Personnel (DMP)

Afin de mettre à disposition des professionnels de santé les informations médicales vous concernant, le Centre hospitalier d'Abbeville contribue à la mise en place de votre Dossier Médical Personnel (DMP). C'est un dossier informatisé et sécurisé favorisant la coordination des soins délivrés.

www.dmp.gouv.fr

Le patient peut refuser l'alimentation de son DMP pour un motif légitime. Cette opposition est à faire connaître au professionnel de santé qui le prend en charge.

Mon Espace Santé

Mon Espace Santé est un espace numérique individuel dans lequel peuvent être stockés documents et données relatifs à votre santé en toute confidentialité.

Il comprend :

- **Le dossier médical** : profil médical, mesures de santé, traitements, résultats d'examens, carnet de vaccination, antécédents médicaux, comptes rendus d'hospitalisation... et les partager avec ses professionnels de santé, en particulier en cas d'urgence ;

- **Une messagerie sécurisée** pour échanger des informations avec des professionnels de santé en toute sécurité ;

- **Un catalogue d'applications certifiées** par l'état pour le suivi de votre santé.

Pour plus d'informations :



La charte de la personne hospitalisée

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

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

BON À SAVOIR

L'Équipe Mobile de Soins Palliatifs (EMSP)

Une Équipe Mobile de Soins Palliatifs (EMSP) intervient dans les services à la demande de toute personne le souhaitant, sous couvert du médecin référent, pour prendre en charge les patients, les familles et les équipes soignantes. L'EMSP est formée d'un médecin, d'une cadre de santé, d'infirmier(-ère)s, d'une psychologue et d'une secrétaire.

L'Équipe Mobile de Gériatrie (EMG)

Une Équipe Mobile de Gériatrie (EMG) intervient dans tous les services non gériatriques à la demande des médecins et des équipes paramédicales référentes pour les aider à mieux répondre aux besoins spécifiques des personnes âgées de 75 ans et plus.

Le centre de santé sexuelle

Le centre de santé sexuelle s'efforce de répondre à toutes vos questions concernant la contraception, la vie de couple, la famille, les relations affectives, la sexualité, la stérilité, les maladies sexuellement transmissibles (MST) et vous propose des consultations médicales et gynécologiques. Ses services, anonymes et gratuits pour les mineurs et les non assurés sociaux, sont ouverts à tous. **Secrétariat au 03.22.25.52.86.**

Le service social

Des assistantes de service social sont à votre écoute. Elles interviennent dans les services pour conseiller, orienter les personnes hospitalisées ainsi que leurs familles, et les aider dans leurs démarches administratives. En lien avec les équipes soignantes, elles évaluent les besoins de la personne hospitalisée et préparent son orientation au terme du séjour.

Pour rencontrer une assistante de service social, faites-en la demande auprès du personnel soignant du service, ou prenez directement contact au **03.22.25.57.21.**

Une Permanence d'Accès aux Soins de Santé (PASS) est également organisée au sein de l'établissement. Elle a pour mission de faciliter l'accès aux soins des personnes en rupture de suivi médical et/ou rencontrant des difficultés de couverture sociale pour consulter.

Tabagisme à l'hôpital



Réglementation

Dans l'enceinte des établissements de santé qui accueillent des mineurs, la législation interdit de fumer à l'intérieur comme à l'extérieur des bâtiments. (Articles L3512-8 et R3512-2 du code de la santé publique).

Le Centre hospitalier d'Abbeville répond à cette réglementation. Il y est donc interdit de fumer en dehors des « zones de tolérance » dévolues à cet effet.

Offre de soins

Le CH d'Abbeville est un lieu de santé ... sans tabac...mais pas ...sans fumeurs. Il est soucieux d'offrir également la meilleure prise en charge aux patients fumeurs.

Il dispose donc d'une Unité de Coordination de tabacologie (UCT) :

Vous souhaitez diminuer ou arrêter de fumer ? Vous voulez simplement échanger sur votre consommation de tabac ? Vous désirez, avant toute décision, mieux comprendre les méthodes possibles ?

Les tabacologues de l'UCT, sont à votre écoute et vous proposent des consultations adaptées à vos besoins et attentes :

1. Des consultations dans les services de soins « au lit du patient » :

Lors de votre hospitalisation, votre état de santé peut vous immobiliser et vous contraindre à un sevrage tabagique. Des méthodes efficaces existent pour éviter de ressentir le manque tabagique et rendre ce temps d'hospitalisation confortable

Vous pouvez aussi décider de profiter de votre hospitalisation pour démarrer une démarche de sevrage

→ **Dans les 2 cas, un tabacologue peut venir discuter avec vous de ce que vous souhaitez faire. Il suffit d'en faire la demande auprès des soignants du service.**

2. Des consultations externes de tabacologie :

Gratuites, ouvertes à tous, en accès direct. Suivi personnalisé et adapté à chacun. **Contact : 03.22.25.53.95**

3. Des consultations avec une sage-femme tabacologue :

Si vous êtes enceinte ou avez un projet de grossesse, un rendez-vous peut être planifié à la suite d'une consultation de gynécologie ou vous pouvez prendre rendez-vous directement. **Contact : 03.22.25.52.62**

4. Des consultations de diététique :

Pour que la peur de prendre du poids ne soit pas un frein à l'arrêt tabac, les personnes suivies par un tabacologue de l'UCT peuvent rencontrer une diététicienne au cours de leur suivi.

Prise en charge des conduites de dépendance

Si vous pensez être en difficulté avec l'alcool, les médicaments, les drogues ou si leur utilisation vous pose question, l'équipe du service d'addictologie est là pour vous aider. Pour la consulter, faites-en la demande auprès du médecin ou de l'infirmière ou prenez contact directement au **03.22.25.53.00**. En parler est toujours utile.

Le pôle de prévention et d'éducation thérapeutique du patient



Pour aider tout patient porteur d'une maladie chronique, 2 programmes d'Éducation Thérapeutique du Patient (ETP) sont proposés dans l'établissement : un sur l'obésité majeure, et un autre sur le risque cardiovasculaire et neurovasculaire.

Les maladies cardiovasculaires sont une cause majeure de mortalité en France. Elles nécessitent un dépistage, une prise en charge des facteurs de risque (hypertension artérielle, diabète, tabac, cholestérol) et un suivi médical pour éviter l'accident ou la récurrence.

L'équipe du pôle de prévention et d'éducation du patient est constituée d'un médecin, d'une infirmière, d'une diététicienne, et d'un psychologue pour vous aider au quotidien : connaissance de la maladie et des traitements, meilleur équilibre alimentaire, incitation à l'activité physique, gestion du stress, etc.

Ouvert du lundi au vendredi de 9h à 17h

Secrétariat : 03.22.20.63.22

<http://sites.google.com/site/ppepabbeville/>

Filière Gériatrique de territoire

Le Centre hospitalier d'Abbeville est porteur de la filière gériatrique du territoire Somme-Ouest. Labellisée en mars 2023, cette filière est constituée de 44 partenaires acteurs de la prise en charge de la personne âgée et a pour objectif de :

- Favoriser la fluidité des parcours entre sanitaire/médico-social, hôpital/domicile
- Développer les accompagnements de qualité sur le territoire
- Contribuer à la prise en charge des personnes âgées dans les trajectoires de soins spécifiques

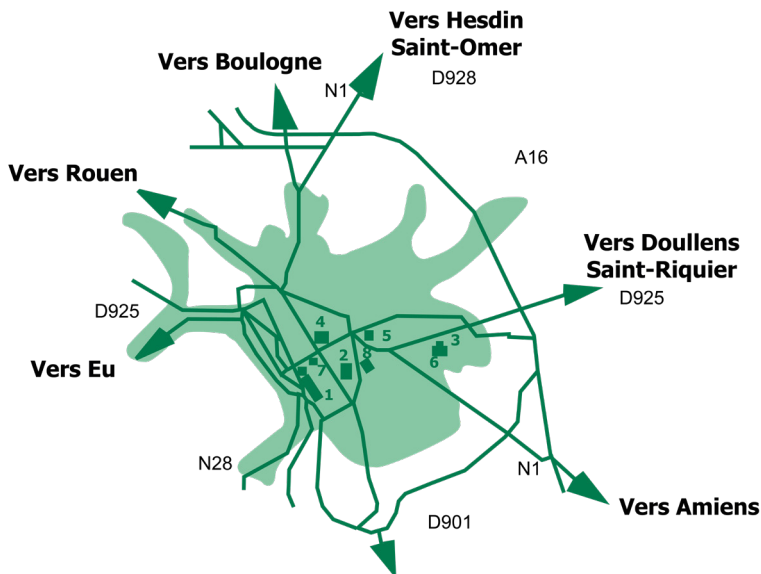
Réflexion éthique

Un comité d'éthique, composé de professionnels de la santé et de personnes choisies pour leur compétence ou leur intérêt pour les problèmes éthiques, a pour mission :

- D'identifier les problèmes éthiques rencontrés dans l'établissement dans le domaine des soins ;
- De favoriser la sensibilisation des professionnels à la réflexion éthique ;
- De produire des avis ou des orientations générales à partir d'études de cas, de questions particulières ou sur des thèmes généraux ;
- De participer aux réflexions éthiques collectives du monde de la santé en Picardie Maritime.

This image shows a single page of white paper with horizontal blue or grey ruling lines. The lines are evenly spaced and run across the width of the page. There is no handwriting or other markings on the paper.

Les sites géographiques du Centre hospitalier d'Abbeville



1. CENTRE HOSPITALIER

43, rue de l'Isle
03.22.25.52.00

2. EHPAD GEORGES DUMONT

42, boulevard Vauban
03.22.20.63.00

3. CENTRE DE GÉRONTOLOGIE SSR - EHPAD LES HORTENSIAS

80, route de Doullens
03.22.25.50.06

4. HOPITAL DE JOUR DE PSYCHIATRIE POUR ADULTES

5/7 rue des Lingers
03.22.20.15.70

5. HOPITAL DE JOUR DE PÉDOPSYCHIATRIE

25 avenue du Général Leclerc
03.22.24.88.89

6. INSTITUT DE FORMATION EN SOINS INFIRMIERS ET AIDES-SOIGNANTS

25 rue Victor Hugo
03.22.25.64.90

7. CENTRE D'ACCUEIL THÉRAPEUTIQUE TEMPS PARTIEL, ACCUEIL FAMILIAL THÉRAPEUTIQUE ET ESPACE SANTÉ ADOLESCENTS

36, rue Lesueur
03.22.25.53.01

8. CENTRE MÉDICO- PSYCHOLOGIQUE

Pédopsychiatrie : 9 rue du
général Leclerc
03.22.25.57.86

À Friville-Escarbotin :

CMP pédopsychiatrie : 23, rue Pasteur - 03.22.26.11.54

CMP psychiatrie adultes : 17, rue Jules Vallès - 03.22.26.46.50

Suivez-nous :



@chabbeville



Centre hospitalier d'Abbeville



@ch_abbeville

