



Centre Hospitalier
Aunay-Bayeux
Territoire
Bessin Prébocage

LIVRET D'ACCUEIL

Bien vivre mon hospitalisation

Site des Monts d'Aunay
5, rue de l'Hôpital
Aunay-sur-Odon
14260 LES MONTS D'AUNAY
02 31 71 76 76

Site de Bayeux
13, rue Nesmond
14400 BAYEUX
02 31 51 51 51







Sommaire

Charte de la personne hospitalisée P.3
Charte de l'enfant hospitalisé P.4
Charte Romain Jacob P.5
Bienvenue P.6

I. Le Centre Hospitalier Aunay-Bayeux (CHAB) P.7
1) L'offre de soins et de services P.7
2) Coopération entre établissements P.8

II. Votre arrivée P.9
1) Hospitalisation programmée ou consultation P.9
2) Tarifs et frais hospitaliers P.11

III. Votre séjour P.12
1) Une équipe de professionnels attentifs P.12
2) Votre quotidien P.14

IV. Votre sortie P.21
1) Vos formalités de sortie P.21
2) La sortie d'hospitalisation en ambulatoire P.21
3) Les sorties particulières P.22
4) Votre convalescence dans un autre établissement P.22

V. Vos droits P.23
1) Ce qui vous protège P.23
2) La Commission des Usagers P.27

VI. La démarche qualité P.28
1) Les engagements du CHAB P.28
2) Les enquêtes de satisfaction P.30

VII. Vous souhaitez être donneur(euse) et améliorer des vies P.32
1) Le don d'organes et de tissus P.32
2) Le don de corps à la science P.33

VIII. La recherche en santé P.34

Localisation des différents sites du CHAB P.35
Pour suivre nos actualités P.36

Charte de la personne hospitalisée
Principes généraux

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



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



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



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



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



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



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



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



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



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



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



La personne hospitalisée peut exprimer des observations sur les soins et sur l'accueil qu'elle a reçus. Dans chaque établissement, une commission des relations avec les usagers et de la qualité de la prise en charge veille, notamment, au respect des droits des usagers. Toute personne dispose du droit d'être entendupar 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

Charte de l'enfant hospitalisé



L'admission à l'hôpital d'un enfant ne doit être réalisée que si les soins nécessités par sa maladie ne peuvent être prodigués à la maison, en consultation externe ou en hôpital de jour.



Un enfant hospitalisé a le droit d'avoir ses parents ou leur substitut auprès de lui jour et nuit, quelque soit son âge ou son état.



On encouragera les parents à rester auprès de leur enfant et on leur offrira pour cela toutes les facilités matérielles, sans que cela n'entraîne un supplément financier ou une perte de salaire. On informera les parents sur les règles de vie et les modes de faire propres au service afin qu'ils participent activement aux soins de leur enfant.



Les enfants et leurs parents ont le droit de recevoir une information sur la maladie et les soins, adaptée à leur âge et leur compréhension, afin de participer aux décisions les concernant.



On évitera tout examen ou traitement qui n'est pas indispensable.
On essaiera de réduire au maximum les agressions physiques ou émotionnelles et la douleur.



Les enfants ne doivent pas être admis dans les services adultes. Ils doivent être réunis par groupes d'âge pour bénéficier de jeux, loisirs, activités éducatives, adaptés à leur âge, en toute sécurité. Leurs visiteurs doivent être acceptés sans limite d'âge.



L'hôpital doit fournir aux enfants un environnement correspondant à leurs besoins physiques, affectifs et éducatifs, tant sur le plan de l'équipement que du personnel et de la sécurité.



L'équipe soignante doit être formée à répondre aux besoins psychologiques et émotionnels des enfants et de leur famille.



L'équipe soignante doit être organisée de façon à assurer une continuité dans les soins donnés à chaque enfant.

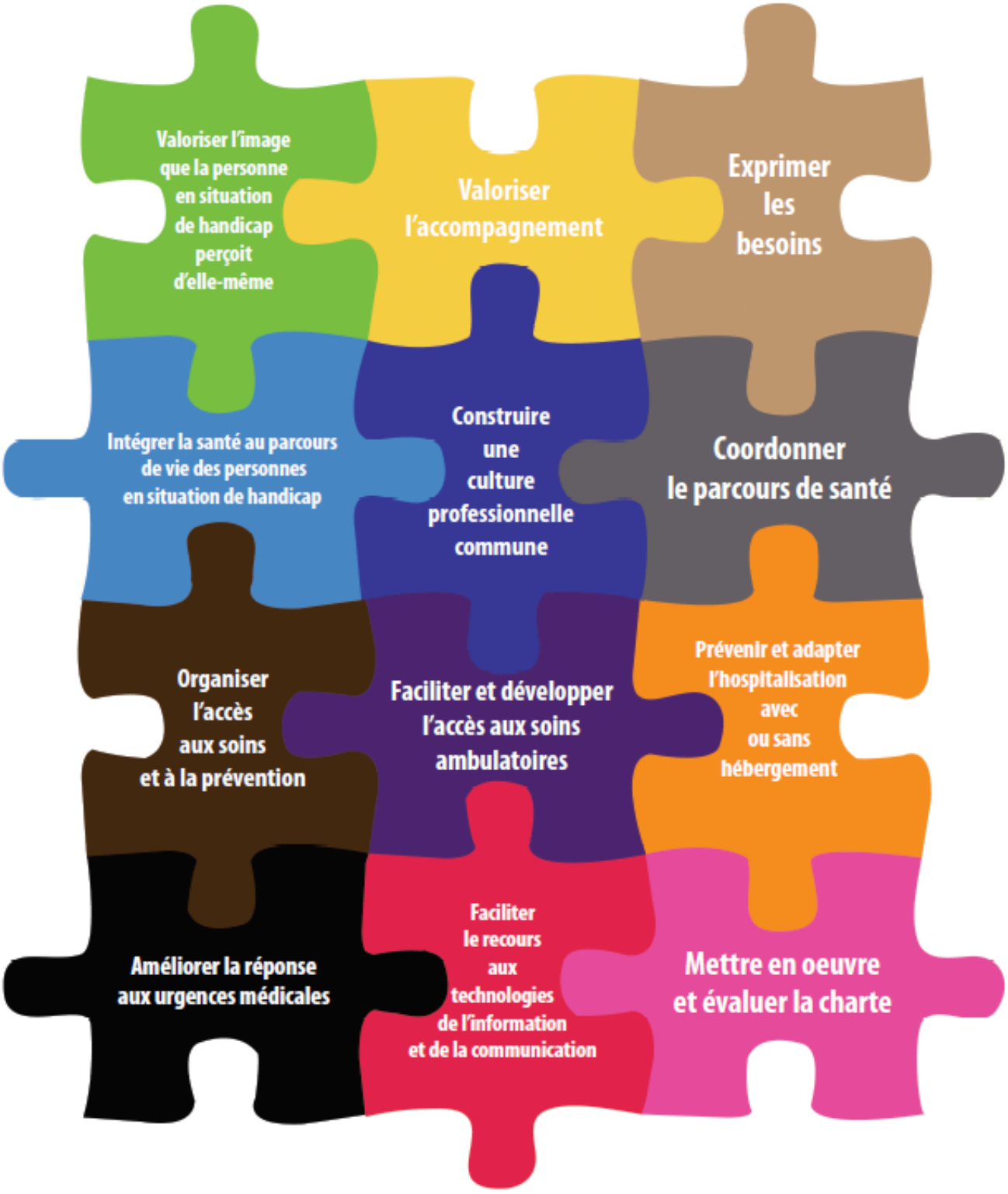


L'intimité de chaque enfant doit être respectée. Il doit être traité avec tact et compréhension en toute circonstance.

Charte Européenne des Droits de l'Enfant Hospitalisé adoptée par le Parlement Européen le 13 mai 1986.
Circulaire du Secrétariat d'Etat à la Santé de 1999 préconise son application.

Charte Romain Jacob

La Charte Romain Jacob est née de la volonté des personnes vivant avec un handicap d'améliorer leur accès aux soins. Elle a pour but de fédérer l'ensemble des acteurs régionaux et nationaux autour de l'amélioration de l'accès aux soins et à la santé des personnes handicapées.



Bienvenue

La qualité des services au cœur de nos préoccupations

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

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



I. Le Centre Hospitalier Aunay-Bayeux

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

1) L'offre de soins et de services

Le Pôle PRUME : Périnatalité, Réanimation, Urgences, Médecines et Enfant

- Gynécologie, obstétrique, périnatalité
- Réanimation
- Coordination hospitalière de prélèvement de tissus
- Urgences - Centre de premiers soins (CPS)
- Médecines polyvalentes
- Pédiatrie

Le Pôle PACTE : Pôle Ambulatoire, Chirurgical et Techniques Externes

- Plateau de consultations externes
- Unité transversale d'éducation thérapeutique (UTEP)
- Bloc opératoire
- Ambulatoire médical et chirurgical
- Endoscopie
- Unité de cancérologie pluridisciplinaire (UCP)
- Centre d'évaluation et de traitement de la douleur (CETD)

Le Pôle GERIATRIE

- EHPAD Aunay
- EHPAD Bayeux
- Unité de soins de longue durée (USLD)
- Court séjour gériatrique (CSG)
- SMR Gériatrique
- Consultations mémoire
- Hospitalisation de jour (HDJ) Mémoire
- Consultations gériatriques

Le Pôle SC2R : Soins Coordonnés Réhabilitation & Réadaptation

- SMR neuro-locomoteur
- SMR neuro-cognitif
- SMR Polyvalent
- Unité d'accueil patients en état d'éveil non répondant
- Service de soins infirmiers à domicile (SSIAD)
- Hospitalisation à domicile (HAD)

Le Pôle SANTE MENTALE et ADDICTOLOGIE

- Psychiatrie adulte
- Pédopsychiatrie
- Unité médicale d'urgence psychiatrique (UMUP)
- Maison d'accueil spécialisée (MAS)
- Centre de soins d'accompagnement et de prévention en addictologie (CSAPA)
- Equipe de liaison et de soins en addictologie (ELSA)

Le département TRANSVERSAL

- Pharmacie
- Imagerie
- Laboratoire
- Département d'information médicale (DIM)

2) La coopération entre établissements

Dans le cadre de la loi de modernisation du système de santé du 26 janvier 2016, le CHAB est engagé dans une démarche de coopération entre établissements. Ce rapprochement à l'échelle du territoire se nomme **GROUPEMENT HOSPITALIER de TERRITOIRE (GHT) NORMANDIE CENTRE**. Il se compose au total de neuf établissements publics du Calvados et de l'Orne : les centres hospitaliers de Falaise, d'Argentan, d'Aunay-Bayeux, de la Côté Fleurie, de Lisieux, de Pont-l'Evêque, de Vimoutiers, l'Etablissement Public de Santé Mentale (EPSM) de Caen et le CHU de Caen. L'objectif de ce groupement est de rendre l'offre de soins publique mieux adaptée à vos besoins tout en gardant les spécificités et l'autonomie des hôpitaux concernés.

Le **GROUPEMENT de COOPERATION SANITAIRE (GCS) AXANTE** dont les objectifs sont de fédérer l'ensemble des acteurs de la santé du Bessin Caen Ouest Prébocage autour d'un projet de santé, d'offrir une gouvernance équilibrée partagée entre les secteurs sanitaires et médico-sociaux du territoire et d'être un lieu d'expertise pour répondre aux grandes thématiques de santé de son territoire.

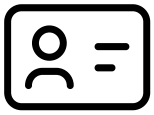
La **COMMUNAUTE PROFESSIONNELLE TERRITORIALE de SANTE (CPTS) AXANTE** est un mode d'organisation territorial de la santé et pas uniquement de la médecine. Elle est constituée de l'ensemble des acteurs du territoire : professionnels de santé de ville, établissements de santé, acteurs de la prévention ou promotion de la santé, établissements et services médico-sociaux, acteurs sociaux… Elle organise des parcours pluriprofessionnels autour du patient afin d'assurer une meilleure coordination entre les acteurs du territoire.

II. Votre arrivée

1) Hospitalisation programmée ou consultation

Enregistrement sur place le jour de votre arrivée au bureau des entrées situé dans le hall d'entrée du bâtiment principal. En dehors des horaires d'ouverture, vous pouvez vous rendre directement dans le service.

Documents à prévoir pour votre admission



Pièce d'identité : carte nationale d'identité, passeport, nouveau permis de conduire, titre de séjour permanent. Pour les mineurs, livret de famille et carte nationale d'identité des parents.



Carte de régime complémentaire (mutuelle) et le cas échéant votre attestation couverture maladie universelle complémentaire (CMUC) ainsi que votre attestation de 100%.



Carte vitale ou attestation d'assuré(e) social(e), attestation d'aide médicale d'état (AME) ou carte européenne d'assurance maladie.



Carte de régime particulier : pensionné de guerre, attestation de la commission départementale de l'éducation spéciale…



Volet d'accident du travail éventuel ou attestation de maladie professionnelle.

Admissions particulières



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



Présence confidentielle : vous pouvez demander, lors de votre entrée, que votre présence ne soit pas divulguée. Cette demande doit être confirmée à votre arrivée dans le service et auprès du prestataire de télévision et de téléphone si vous avez souscrit à ces offres.



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



Je suis mineur(e) ou majeur(e) protégé(e) : l'admission se fait à la demande des parents, du tuteur légal ou de l'autorité judiciaire. En cas d'intervention chirurgicale ou d'actes nécessitant une anesthésie, leur autorisation écrite et signée est indispensable. Pour les mineurs, l'autorisation des deux parents est nécessaire. Sans cette autorisation, aucune opération ne peut être pratiquée sauf en cas d'urgence.

Je ne suis pas affilié(e) à l'Assurance Maladie obligatoire : les personnes hospitalisées ne bénéficiant d'aucune prise en charge sociale devront régler la totalité des frais d'hospitalisation. Dans ce cas, pour toute hospitalisation programmée, un devis estimatif des frais d'hospitalisation pourra être établi ; des modalités de prise en charge spécifiques existent.

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



ATTENTION TO FOREIGN VISITORS

For your admission to the hospital center, you are required to present the following documents :

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

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



2) Tarifs et frais hospitaliers

Les frais de séjour



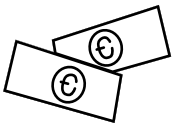
Différents tarifs d'hospitalisation sont définis chaque année par arrêté de l'Agence Régionale de Santé. L'Assurance Maladie prend en charge les frais de séjour à 80% pour le régime général. La part restante (ticket modérateur) est à votre charge ou à celle de votre organisme d'assurance complémentaire. Dans certains cas (affection de longue durée, accident du travail, maternité…), le taux de prise en charge peut être porté à 100%.

Le service social vous accompagne



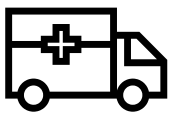
Si vous rencontrez des difficultés financières, vous pourrez rencontrer une assistante sociale pour vous renseigner et vous aider à constituer votre dossier. Le service social du CHAB peut vous accompagner, vous, votre famille ou votre entourage. Il évaluera avec vous, et en concertation avec l'équipe médicale, votre situation administrative, familiale, sociale, professionnelle, en rapport avec votre problème de santé. Il contribuera à faciliter votre séjour à l'hôpital et votre sortie. Les coordonnées peuvent vous être transmises par le cadre du service.

Le forfait journalier hospitalier



Le forfait journalier hospitalier correspond à la participation financière du patient aux frais d'hébergement et d'entretien entraînés par son hospitalisation. Il est dû pour chaque journée d'hospitalisation du jour de l'entrée à celui de la sortie inclus.

Les frais de transport



Les frais de transport vous seront facturés :

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

Le remboursement sur prescription médicale



Si votre état exige un transport en ambulance ou en véhicule sanitaire léger, il sera prescrit par le médecin. Communiquez les coordonnées de l'ambulancier de votre choix. A défaut, une société d'ambulance est contactée pour assurer votre transport selon les modalités du "tour de rôle". Si la distance est supérieure à 150 kilomètres, une demande d'entente préalable auprès de l'Assurance Maladie est obligatoire. Si vous souhaitez des informations complémentaires relatives à la prise en charge des transports par l'Assurance Maladie lors de l'admission et de la sortie du CHAB, contactez le bureau des entrées. Pour plus d'informations, consultez le site www.ameli.fr

III. Votre séjour

1) Une équipe de professionnels attentifs

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



L'équipe médicale

Le **chef de pôle** est le praticien responsable de l'un des pôles médicaux de l'hôpital.

Le **chef de service** est le praticien responsable de l'activité du service, de son organisation et de son fonctionnement. Il est secondé par d'autres praticiens hospitaliers et des internes (médecins en formation).

L'équipe paramédicale

Le/la **cadre de pôle** coordonne l'organisation et la mise en œuvre des soins paramédicaux.

Le/ la **cadre de santé** est chargé(e) de l'organisation de votre séjour et est garant de la qualité des soins dont vous bénéficierez. C'est à cette personne qu'il convient de vous adresser pour obtenir un renseignement ou formuler une observation.

L'**infirmier(e)** a une double responsabilité : mettre en œuvre les soins prescrits par le médecin et assurer les soins d'éducation, d'hygiène et de confort.

L'**aide-soignant(e)** travaille, sous la responsabilité de l'infirmier(e), dans le domaine de l'hygiène, de la surveillance et du confort du patient et dans celui de l'hôtellerie (environnement et repas).

L'**agent de service hospitalier** assume les missions liées au confort du patient, en particulier l'entretien des locaux.

Les ambulancier(e)s, les brancardier(e)s, les diététicien(ne)s, les ergothérapeutes, les kinésithérapeutes, les sages-femmes, les manipulateurs en électroradiologie, les technicien(ne)s de laboratoire sont également impliqués dans le bon déroulement de votre séjour.

Les autres professionnels

Ils contribuent également à vos soins et à la qualité de votre séjour:

- les agents administratifs,
- les assistantes sociales,
- les psychologues,
- les pharmaciens et les préparateurs en pharmacie,
- les personnels d'entretien,
- les secrétaires médicales,
- les agents des services techniques et logistique.



2) Votre quotidien

La chambre



Le CHAB s'efforce de vous assurer une prise en charge la plus confortable possible. Le choix de laisser la porte ouverte ou fermée est du ressort du patient.

Lorsque vous êtes hospitalisé(e) en **chambre double**, il est important de veiller au respect de la tranquillité et de l'intimité du voisin.

La **chambre particulière** peut être obtenue selon les disponibilités du service. Faites en la demande auprès du bureau des entrées. Un supplément pour "régime particulier" vous sera demandé en plus du tarif pour une hospitalisation complète en hôpital de jour. Elle n'est jamais prise en charge par l'Assurance Maladie même en cas de prise en charge au titre du 100%. Selon votre contrat, votre mutuelle peut vous rembourser partiellement ou totalement. Si la chambre particulière vous est attribuée par le CHAB, aucun supplément ne sera facturé.

Les repas



Les horaires des repas sont communiqués par le service. A votre arrivée, le personnel soignant vous questionnera sur vos restrictions et goûts alimentaires. Les menus proposés seront ajustés à vos contraintes de santé, vos goûts, vos allergies éventuelles et vos convictions. Si un régime ou une texture alimentaire spécifique vous est prescrit, vous recevrez la visite d'un(e) diététicien(ne) et bénéficierez de menus spécifiques.

La consommation d'aliments provenant de l'extérieur est placée sous votre responsabilité. Des distributeurs de boissons sont à votre disposition dans le hall des urgences ainsi que dans les halls d'entrée de chaque site.

Les effets personnels



Linges personnels (en nombre suffisant) :

- serviette de toilette et gants de toilette, serviette de table
- pyjamas et chemises de nuit
- robe de chambre, chaussons
- sous-vêtements, vêtements et chaussures pour la sortie

L'entretien du linge est assuré par vos soins.



Produits d'hygiène et autres matériels :

- dentifrice, brosse à dents
- savon, gel douche, shampoing
- peigne, brosse à cheveux
- mousse à raser, rasoir
- protections périodiques
- tout dispositif en cours d'utilisation (bas de contention, poches de collecte de liquides biologiques, édulcorants, sels de régime…)

Les objets de valeurs :

Pour votre sécurité, n'apportez pas de biens de valeur (argent, titres de paiement, bijoux…). Si vous souhaitez les conserver pendant votre hospitalisation, sachez que la responsabilité du CHAB ne peut être engagée en cas de perte, de vol ou de détérioration.





Les appareils auditifs, dentaires et lunettes :

Vous êtes responsable de vos appareils auditifs et dentaires ainsi que de vos lunettes.

Le dépôt :

Lors de votre séjour au CHAB, vous pouvez déposer vos objets de valeur dans un coffre de l'établissement. Une preuve de dépôt vous sera remise. Contactez le cadre de santé du service dans lequel vous êtes hospitalisé(e). Tout dépôt d'argent supérieur à 1 000 € sera systématiquement transféré au centre des finances publiques de Caen.



Le retrait :

Lors de votre sortie, retirez vos objets de valeur auprès du cadre du service ou au bureau des entrées. Présentez une pièce d'identité ainsi que le reçu de dépôt. Les dépôts supérieurs à 1 000 € sont à retirer auprès du centre des finances publiques de Caen.

Le centre des finances publiques de Caen
145 Rue de la Délivrande - BP 80548
14094 CAEN Cedex
de 8h45 à 12h et de 13h15 à 16h (sauf week-end et jours fériés)



Les documents médicaux



Les documents utiles aux services de soins :

- carnet de santé
- résultats d'examens
- ordonnances
- lettre du médecin traitant
- analyses biologiques ; radiographies

Les médicaments



A mon arrivée :
Apportez les médicaments et leur(s) ordonnance(s). Signalez les médicaments pris sans ordonnance. Remettez l'ordonnance et les traitements personnels à l'infirmier(e) ou au médecin. L'ordonnance sera scannée et mise dans votre dossier médical ; elle vous sera rendue avec le courrier de sortie. Les ordonnances et traitements vous seront rendus dès votre sortie ou remis à votre personne de confiance. Les traitements personnels serviront à faire un point avec le médecin sur vos traitements en cours et/ou continuer si besoin un traitement non disponible à l'hôpital. Vous pouvez demander à gérer en autonomie votre traitement habituel sous condition d'accord médical.



Pendant votre hospitalisation :
Le pharmacien de l'hôpital ou un membre de la pharmacie pourra être amené à réaliser votre conciliation médicamenteuse. Ne prenez que les traitements donnés par l'infirmier(e). Il/elle s'assurera de leur prise. L'hôpital peut donner des traitements différents de ceux pris habituellement à la maison.



Pour la sortie ou le transfert d'une structure / service à l'autre :
N'oubliez pas de récupérer la/les ordonnance(s) initiale(s) et les traitements. Aucun médicament en dehors de ceux prescrits au CHAB n'est pris ou laissé à disposition des patients.

Après votre hospitalisation :
Montrez votre ordonnance hospitalière dans votre pharmacie habituelle et faites le point sur vos traitements. Triez vos médicaments avec le pharmacien.

Le téléphone



Les patients du site de Bayeux peuvent recevoir les appels via les téléphones des chambres. Vos proches devront passer par le standard et donner le code indiqué sur le téléphone de votre chambre ou votre nom pour vous joindre. Pour Aunay, l'ouverture de la ligne se fait via le standard. L'usage du téléphone portable est toléré. Il doit être positionné en "mode silencieux".

L'accès internet



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

La télévision



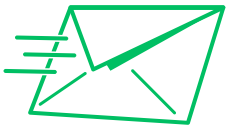
Toutes les chambres sont équipées de téléviseurs gérés par une société extérieure.
Les modalités de souscription sont indiquées dans votre chambre ou sur la chaîne 0 de la télévision.

La radio et l'écoute de musique

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



Le courrier



Vous pouvez envoyer et recevoir du courrier. Pour faciliter la distribution du courrier, il est important de demander à vos correspondants de mentionner votre nom et prénom, le service où vous êtes hospitalisé(e) et d'adresser leur courrier à l'adresse suivante :

Centre Hospitalier Aunay-Bayeux
Site géographique d'hospitalisation
Nom et prénom du patient
Service d'hospitalisation + n° de chambre
BP 18127
14401 BAYEUX Cedex

Pour Aunay, vous pouvez déposer votre courrier à envoyer aux secrétaires des services ou au bureau des entrées. Le courrier devra être affranchi par vos soins.

Les cultes religieux



Le droit des patients à pouvoir exercer leur culte est garanti par la loi du 4 mars 2002. Il est également exprimé dans la Charte de la personne hospitalisée. Des ministres des différentes confessions ou cultes peuvent vous rendre visite à votre demande. La liste des différents représentants des cultes est disponible au standard. Les services disposent des coordonnées de l'Aumônerie.

Les visites

Les visites requièrent votre accord. Elles sont possibles selon les horaires du service dans lequel vous êtes hospitalisé(e). Elles peuvent être restreintes en raison de circonstances particulières (état de santé du patient, épidémie…). A titre exceptionnel, les visites en dehors des horaires indiqués par le service sont possibles après validation du médecin responsable et lorsqu'elles ne troublent pas le fonctionnement du service.

Règles à respecter lors des visites

- N'accueillez pas de visite de mineurs non accompagnés sans l'accord des parents ou autre personne ayant autorité.
- Evitez les présences prolongées qui risquent de troubler le repas du patient, celui de ses voisins et peuvent perturber le travail quotidien du personnel hospitalier.
- Evitez les venues en groupe, en particulier dans les chambres doubles. Il est fortement recommandé de ne pas excéder le nombre de deux visiteurs en même temps.
- Reportez à plus tard vos visites si vous êtes atteint d'une infection quelconque.
- Respectez les règles d'hygiène en vigueur dans le service (lavage des mains, port de masque, surblouse, charlotte…)
- Ne faites pas venir de jeunes enfants susceptibles d'être impressionnés par le contexte hospitalier ou de se trouver exposer à des risques de contagion.
- N'introduisez pas d'animaux, ne fumez pas, ne vapotez pas, gardez une tenue correcte et surveillez les enfants.
- Respectez les conseils du personnel du service et observez une certaine discrétion.

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

Les accompagnant(e)s



Vous pouvez demander à ce qu'un proche passe la nuit auprès de vous. Il faudra auparavant obtenir un avis médical favorable et s'assurer des possibilités du service. Vous pouvez aussi partager un repas avec une personne vous rendant visite. Le repas sera facturé.

La permission de sortie



Si votre état de santé le permet et sous réserve d'un avis médical favorable, vous pouvez bénéficier d'une permission de sortie en particulier à l'occasion d'une fête ou d'un week-end. Cette autorisation d'absence ne peut excéder 48 heures. Le mode de transport que vous utiliserez à cette occasion sera entièrement à votre charge. Durant cette absence, le CHAB n'est pas responsable des accidents susceptibles de vous arriver et de ceux que vous pourriez occasionner.



Les consignes de sécurité

- En cas d'incendie, il est nécessaire de garder son calme et de suivre les instructions qui vous seront données par les équipes soignantes.
- En cas d'incendie dans votre chambre : si vous pouvez vous déplacer, quittez votre chambre, refermez la porte et prévenez le personnel du service. Si vous ne pouvez pas vous déplacer, donnez l'alarme en utilisant l'appel malade.
- En cas d'incendie en dehors de votre chambre : si la fumée rend la sortie impraticable, restez dans votre chambre. Si vous pouvez vous déplacer, fermez les portes et fenêtres et calfeutrez votre porte. Manifestez votre présence à la fenêtre en attendant les secours.
- Des mesures de sécurité Vigipirate existent et garantissent votre sécurité. Elles doivent impérativement être respectées.



Les règles à respecter par le patient pendant son séjour

- Ne pas fumer ; vapoter est autorisé à l'extérieur des bâtiments.
- Ne pas apporter et consommer d'alcool ou de produits illicites.
- Ne pas apporter de bouteilles contenant des liquides inflammables, cartouches de gaz.
- Ne pas installer des appareils électriques de type chauffage électrique, micro-ondes, four…
- Ne pas entraver le bon fonctionnement du service en respectant les consignes des médecins et du personnel.
- Veiller à ne pas déranger les autres patients.
- Etre courtois avec le personnel de l'hôpital. Toute injure ou agression envers le personnel est considéré comme une atteinte à notre hôpital et peut donner lieu à un dépôt de plainte auprès des services de police.
- Il est interdit de photographier ou filmer des personnes travaillant ou d'autres patients hospitalisés. Toute violation dans ce domaine peut entraîner des sanctions pénales.



Prenez soin d'eux !

Les professionnels au Centre Hospitalier Aunay-Bayeux prennent soin de vous

Toute agression physique ou verbale envers le personnel hospitalier est passible de poursuites judiciaires.

La Direction rappelle que **les peines encourues** en cas d'agression d'un agent chargé d'une mission de service public ou d'un professionnel de santé **sont alourdies compte-tenu de la qualité de la victime.**

Pour les violences verbales, menaces et intimidations :

7 500€ à **150 000€** d'amende,

2 ans à **10 ans** d'emprisonnement.

Art. 433-3 et art.433-5 du Code Pénal.

Pour les violences physiques :

45 000€ à **75 000€** d'amende,

3 ans d'emprisonnement à **20 ans** de réclusion criminelle.

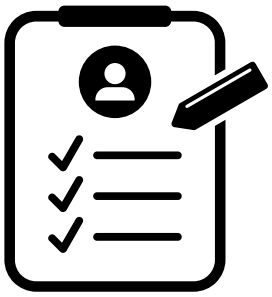
Art. 222-08 et suivants du Code Pénal.

IV. Votre sortie

1) Vos formalités de sortie

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

Il pourra vous être remis :



- Un arrêt de travail
- Une prescription médicale de transport en cas d'incapacité de sortie
- Une / des ordonnance(s)
- Une lettre de sortie adressée à votre médecin traitant
- Un compte-rendu synthétique de votre hospitalisation

Avant de quitter le CHAB et pour éviter tout retard dans la gestion de votre dossier, présentez-vous (ou l'un de vos proches) au bureau des admissions pour effectuer les formalités administratives de sortie. Ceci vous évitera de connaître par la suite d'éventuelles difficultés pour le remboursement de vos frais. Un bulletin de situation vous sera remis. Si vous sortez en dehors des horaires d'ouverture, un week-end ou un jour férié, envoyez votre demande de bulletin de situation par mail à **bde.externes@ch-ab.fr**

<u>Les guichets du bureau des admissions se trouvent :</u>

- Dans le hall du bâtiment Nesmond pour le site de Bayeux
- Dans le hall principal pour le site d'Aunay-sur-Odon
- Pour les autres sites, renseignez-vous auprès du personnel du service

Le bulletin de situation peut être retiré sur les bornes numériques avec votre carte vitale.

2) La sortie d'hospitalisation en ambulatoire

Si vous sortez du CHAB mais qu'un proche et/ou chauffeur n'est pas encore arrivé, vous pouvez l'attendre dans le salon de sortie si votre état de santé le permet. La sortie n'est autorisée qu'à condition d'être accompagné(e) : l'accompagnant doit monter vous chercher dans le service et se présenter au personnel soignant.



3) Les sorties particulières

La sortie d'un mineur

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

La sortie contre l'avis du médecin

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

La sortie disciplinaire

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

4) Votre convalescence dans un autre établissement

Une prescription médicale est nécessaire pour toute prise en charge dans un service de soins de suite et de réadaptation après hospitalisation. Un dossier doit être également constitué en vue d'un accord éventuel. Parlez en dès votre entrée au CHAB au cadre de santé du service. Certaines résidences peuvent accueillir temporairement des personnes accompagnées ou non (selon l'autonomie). Des aides peuvent être consenties pour la prise en charge financière du séjour. Parlez en au plus tôt dans votre parcours de soins. En fonction des disponibilités, nous ferons au mieux pour trouver une structure qui vous convient.



V. Vos droits

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

Le règlement intérieur du CHAB peut vous être communiqué sur demande auprès de la Direction Générale par téléphone au 02 31 51 51 50 ou par mail à **sec.direction@ch-ab.fr**

1) Ce qui vous protège



La confidentialité

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

La confidentialité comporte plusieurs volets :

- Le secret médical
- La discrétion professionnelle
- Le devoir de réserve

La confidentialité s'applique à l'ensemble des agents qui ont accès aux dossiers médicaux, aux courriers, à la connaissance de la présence de quiconque dans l'établissement. Les professionnels de santé peuvent échanger des informations relatives à une même personne afin d'assurer la continuité des soins ou de déterminer la meilleure prise en charge. Aucune information vous concernant ne peut donc être divulguée sans votre consentement, au-delà des besoins liés à votre prise en charge. Si vous souhaitez qu'aucune indication ne soit donnée sur votre présence à l'hôpital, signalez le au cadre de santé du service.



L'information médicale du patient

Toute personne a le droit d'être informée de son état de santé et des soins envisagés. Ce choix devra être respecté y compris celui de ne pas recevoir l'information sur son état de santé. L'information doit se faire oralement et résulter d'un dialogue entre le médecin et son patient. L'information doit être loyale, claire, juste et transparente.

L'information médicale doit permettre au patient :

- D'être en mesure de comparer au mieux les avantages et les risques de l'acte médical envisagé, de donner ainsi son consentement en toute connaissance de cause.
- D'être partie prenante de sa prise en charge médicale afin d'améliorer son état de santé.

L'information et les préconisations que vous recevez sur votre état de santé, son évolution prévisible et les thérapeutiques envisagés ont pour objectif de vous permettre de donner un consentement libre et éclairé aux actes qui vous seront proposés. Vous pouvez toutefois demander à ne pas être informé(e) sur votre état de santé. Dans l'hypothèse où vous ne pourriez pas exprimer votre volonté, aucune investigation (sauf en cas d'urgence) ne sera réalisée sans que la personne de confiance, ou à défaut, un de vos proches n'ai été consulté.

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

En cas de survenue d'un dommage associé aux soins, l'équipe soignante mettra en œuvre des actions correctives immédiates pour limiter les conséquences de cet évènement. Le médecin référent reviendra vers vous pour vous informer de la situation et mettre en œuvre un plan de soins adapté. Dans le suivi de l'évènement, vous avez la possibilité d'être accompagné(e) par un référent. N'hésitez pas à en parler avec votre médecin référent.

La protection des données

Le CHAB s'assure que les données à caractère personnel collectées sont traitées de manière licite, loyale et transparente au regard de la personne concernée. Ces données sont adéquates, pertinentes et limitées à ce qui est nécessaire au regard des finalités déterminées. Elles sont traitées de façon à garantir une sécurité appropriée y compris la protection contre le traitement non autorisé ou illicite et contre la perte, la destruction ou les dégâts d'origine accidentelle.

Le CHAB respecte l'exercice du droit des patients :

- Droit à l'information
- Droit à l'image
- Recueil de votre consentement lorsque nécessaire
- Droit d'opposition à certains traitements
- Droit d'accès et de rectification



Pour toute question relative à l'utilisation de vos données personnelles, vous pouvez contacter le Délégué à la Protection des Données du GHT Normandie Centre : dpd@chu-caen.fr



Le dossier médical

L'information médicale est notifiée dans le dossier médical du patient, par écrit, dans la plus stricte confidentialité et dans le respect du secret professionnel.

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

A la fin de votre hospitalisation, les documents utiles à la coordination des soins et notamment les courriers et comptes rendus destinés à votre médecin traitant seront versés par le CHAB vers votre Dossier Médical Partagé (DMP). Cette action nécessite toutefois que vous ayez ouvert un DMP avant votre entrée en hospitalisation, ce que nous vous engageons à faire, conformément à l'article L 1111-15 du code de la santé publique.

Depuis 2022, chaque assuré social dispose d'un espace numérique en santé "Mon Espace Santé". L'activation de celui-ci permet à chaque patient d'avoir accès à ses informations médicales et notamment de pouvoir récupérer les comptes rendus médicaux et ordonnances versés à votre dossier par les professionnels de santé. Pour plus d'informations, vous pouvez consulter le site **www.monespacesante.fr**

Vous pouvez demander la **communication de votre dossier médical** (Loi n°2002-203 du 4 mars 2002, décret n°2002-637 du 29 avril 2002). Vous trouverez le formulaire de demande sur la page d'accueil de notre site internet **www.ch-ab.fr** Dans votre courrier, vous devrez préciser votre identité, vos coordonnées, les dates du séjour concerné ainsi que le motif de la demande. Cette demande doit être adressée à la Cellule de Transmission des Dossiers Médicaux.

Envoyez le formulaire et les pièces justificatives :

- par mail à : **ctdm@ch-ab.fr**
- par courrier à : **Cellule de Transmission des Dossiers Médicaux**
  CH Aunay-Bayeux
  13 rue Nesmond - BP 18127
  14401 BAYEUX Cedex

Pour plus d'informations, vous pouvez contacter la Cellule de Transmission des Dossiers Médicaux au **02.31.51.51.51**



Les directives anticipées

Toute personne majeure peut, si elle le souhaite, rédiger des directives anticipées pour le cas où, en fin de vie, elle serait incapable d'exprimer sa volonté. Elles seront consultées préalablement à la décision médicale ; leur contenu prévaut sur tout autre avis médical. Elles peuvent être annulées ou modifiées à tout moment.

- Je rédige mes directives anticipées : la rédaction de ces directives est une possibilité qui vous est offerte. Elle n'est en aucun cas obligatoire.
- A quoi servent elles : elles expriment vos volontés par écrit si vous étiez, un jour, dans l'impossibilité de communiquer après un accident grave ou à l'occasion d'une maladie grave. Elles concernent les conditions de votre fin de vie, c'est à dire de poursuivre, limiter, arrêter ou refuser les traitements ou actes médicaux. Le contenu est donc prioritaire sur tout autre avis non médical y compris celui de la personne de confiance.

- Quand le faire : à tout moment en prévision ou au cours d'une hospitalisation.
- Comment les exprimer : par un document écrit, daté et signé. Indiquez votre identité (nom, prénom, date et lieu de naissance).
- Combien de temps sont-elles valables : elles sont valables indéfiniment mais sont modifiables et révocables à tout moment.

La personne de confiance

Le patient peut désigner une personne de confiance qui aura pour rôle de :

- l'accompagner dans ses démarches
- d'assister aux entretiens médicaux afin de pouvoir l'aider à prendre sa décision
- d'être consultée lorsque le patient sera hors d'état d'exprimer sa volonté et de recevoir l'information médicale sur son état de santé.

Cette personne de confiance peut être toute personne (parent, proche, médecin traitant…) que le patient aura désignée obligatoirement par écrit. Le document doit être daté et signé. Un formulaire de désignation est disponible dans le service. A tout moment et à chaque nouvelle hospitalisation, le patient peut conserver ou modifier le choix de cette personne. La personne désignée est informée de son statut de personne de confiance.

L'autorisation de soins

Elle donne l'autorisation aux médecins du CHAB de pratiquer ou faire pratiquer tous soins ou examens médicaux et chirurgicaux nécessités par l'état de santé du patient. Un formulaire d'autorisation de soins est disponible dans le service.



2) La Commission Des Usagers (CDU)

La CDU veille au respect de vos droits et facilite vos démarches. Des représentants des usagers sont à votre écoute et celle de votre famille.

VOUS AVEZ DES DROITS EN SANTÉ !

Au centre hospitalier d'Aunay-Bayeux, il y a une commission des usagers (CDU) qui :

- **Veille au respect de vos droits et de ceux de vos proches.**
- **Contribue à l'amélioration de la qualité de l'accueil et de votre prise en charge.**

LES REPRÉSENTANTS DES USAGERS

Les représentants des usagers sont membres de cette commission. Leur mission est de défendre les droits et les intérêts des patients et de leurs proches.



Nous ne travaillons pas pour l'établissement, nous sommes des bénévoles !

Nous sommes à votre écoute !

Nous sommes là pour vous informer et répondre à vos questions !

Nous sommes soumis au secret professionnel !

Vous pouvez nous contacter !

Nous pouvons vous accompagner dans vos démarches !



Delphine LAFARGE
afs.presidente@gmail.com
07 71 78 96 75
(Du lundi au vendredi)



Chantal PINEAU
chantalpineau48@gmail.com
06 82 66 25 93
(Tous les jours avant 19h)



Gilles LEDOYEN
rugillesledoyen@gmail.com

Centre Hospitalier Aunay-Bayeux

Pensez à remplir le questionnaire de satisfaction de l'établissement pour améliorer la qualité de la prise en charge des patients.

France Assos Santé
La voix des usagers
Normandie

da-0016.2 / MAJ octobre 2026

VI. La démarche qualité

1) Les engagements du CHAB

Les équipes du CHAB mettent tout en œuvre pour assurer votre confort, la qualité et la sécurité de vos soins. Pour évaluer ces principes, plusieurs indicateurs ont été mis en place par le Ministère des Solidarités et de la Santé et sont régulièrement contrôlés.

La réduction contre les risques infectieux

Des professionnels de santé sont chargés de surveiller la transmission des bactéries résistantes aux antibiotiques. Pour cela, ils mettent en place des bonnes pratiques d'hygiène imposées à l'ensemble du personnel hospitalier.



La lutte contre les infections nosocomiales

L'infection nosocomiale est une infection contractée lors d'une hospitalisation. Elle peut être endogène (patient infecté par ses propres germes) ou exogène (patient infecté par des germes provenant d'autres personnes ou par des germes présents dans l'environnement hospitalier). Le CHAB est doté d'un Comité de Lutte contre les Infections Nosocomiales (CLIN) qui élabore chaque année un programme d'actions (surveillance, élaboration et mise en place de recommandations de bonnes pratiques, contrôle de l'environnement, formation et évaluation des actions entreprises). La mise en œuvre de ce programme est assurée par l'Equipe Opérationnelle d'Hygiène Hospitalière (EOHH). Le CLIN et l'EOHH agissent en collaboration avec l'ensemble des soignants pour assurer à tous les patients la meilleure qualité de soins possible.

Les vigilances et la sécurité sanitaire

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

Le CHAB est évalué et certifié

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

Les indicateurs qualité et de sécurité des soins

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

Information patient - Transfusion



A quoi sert une transfusion ?

La transfusion est un traitement qui peut être nécessaire en cas de manque de globules rouges, de plaquettes ou de facteurs de coagulation. Pour chacune de ces situations, il existe un produit spécifique.

Comme tout traitement, la transfusion comporte des avantages et des inconvénients. Elle n'est envisagée par votre médecin que lorsque les bénéfices attendus pour votre santé sont supérieurs aux risques encourus.

Les inconvénients sont rares et le plus souvent sans gravité. Les précautions prises permettent de rendre exceptionnels les risques liés aux très nombreux groupes sanguins ou à la transmission d'infections.

Quels risques ?

Des signes peuvent apparaître au cours de la transfusion ou dans les heures qui suivent sous la forme suivante :

- fièvre
- frissons
- urticaire (réaction allergique : plaques rouges, démangeaisons)
- signes digestifs (douleurs abdominales, diarrhée, vomissements)
- signes respiratoires (essoufflement, toux, difficultés à respirer)
- urines foncées ou rouges
- douleurs lombaires

Durant votre hospitalisation, signalez toute manifestation qui vous paraît anormale à l'infirmier qui s'occupe de vous.

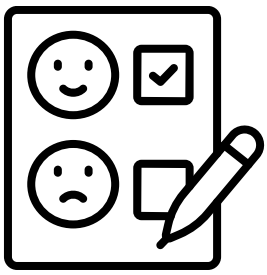
Après votre sortie, si vous constatez un de ces signes, vous devez contacter le 15.

Il est recommandé de réaliser des contrôles post-transfusionnels (recherche d'anticorps irréguliers) un mois après votre transfusion en vous rapprochant de votre médecin traitant.

2) Les enquêtes de satisfaction

Dans le cadre de la démarche qualité et à des fins statistiques, vos données médicales anonymisées pourront être analysées. Vous êtes en droit de refuser en informant le cadre du service.

L'enquête de satisfaction interne



Un questionnaire de satisfaction permet de donner votre opinion sur la qualité du séjour. Le document est remis lors du séjour. Nous vous invitons à le compléter (durant ou après votre séjour) et à le retourner :

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



Service Qualité
CH Aunay-Bayeux
13 rue Nesmond - BP 18127
14401 BAYEUX Cedex

HAS
HAUTE AUTORITÉ DE SANTÉ

L'enquête nationale de satisfaction "E-SATIS"

A votre arrivée ou au cours de votre séjour, votre adresse mail sera recueillie. Quinze jours après votre sortie, vous recevrez un mail adressé par l'HAS vous proposant de participer à l'enquête nationale de satisfaction.

Ces enquêtes nous permettent de mieux répondre à vos attentes, à celles des futurs patients et de conduire des démarches d'amélioration de la qualité de la prise en charge. La collecte des coordonnées des patients constitue un traitement de données à caractère personnel pour lequel l'établissement de santé est responsable de traitement distinct. Pour toute question relative à l'utilisation de vos données personnelles, vous pouvez contacter le Délégué à la Protection des Données du GHT Normandie Centre : dpd@chu-caen.fr .

L'enquête E-SATIS fait l'objet d'une déclaration à la Commission Nationale Informatique et Liberté (CNIL). Les patients ont la liberté de participer ou non à cette enquête. Les entretiens sont réalisés par téléphone à leur domicile par un institut de sondage. Les réponses sont strictement anonymes et restent confidentielles. Les patients ont un droit d'accès et de rectification des données à caractère personnel auprès de l'institut de sondage. Ce droit s'exerce dans un délai de 2 mois après le recueil des informations.



Votre avis nous intéresse

Si vous souhaitez portez réclamation ou si à l'inverse vous êtes satisfait de votre séjour, vous pouvez déposer un message, durant ou après votre séjour, auprès de nos équipes sur notre site internet : **www.ch-ab.fr** ou en écrivant à :

Direction des Relations avec les Usagers
CH Aunay-Bayeux
13 rue Nesmond - BP 18127
14401 BAYEUX Cedex

sec.qualite@ch-ab.fr

02.31.51.54.52

Tout courrier sera communiqué aux interlocuteurs concernés et fera l'objet d'une réponse. En cas de réclamation, un entretien de médiation pourra être organisé.

Evènement indésirable associé aux soins (EIAS)

L'usager peut formuler à tout moment de sa prise en charge tout évènement inattendu y compris un EIAS. Pour ce faire, il peut transmettre ces éléments sur le site internet de l'établissement https://www.ch-ab.fr/poser-une-reclamation/. S'il n'a pas la possibilité de le faire en dématérialisé, il peut formuler cette demande à un professionnel qui lui transmettra un formulaire de déclaration d'une plainte ou d'une réclamation (EN-0056). Si l'usager est dans l'incapacité de l'écrire, le professionnel peut reporter la situation décrite dans ce formulaire et lui proposer une relecture avant validation et transmission.

Le médiateur non médecin

Il peut intervenir dans le règlement des litiges et vous orienter vers la procédure nécessaire à la prise en charge de votre demande.

Pour prendre rendez-vous : 02.31.51.54.52

Le médecin médiateur

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

Pour prendre rendez-vous : 02.31.51.54.52



VII. Vous souhaitez être donneur(euse) et améliorer des vies

1) Le don d'organes et de tissus

Chaque donneur(euse) peut sauver et améliorer la vie de plusieurs malades (décret du 1er janvier 2017 relatif à la loi de Bioéthique du 7 juillet 2011). Pour ou contre le don, dans sa globalité ou de façon partielle, faites connaître votre choix autour de vous : parents, frères / sœurs, conjoint(e), ami(e), personne de confiance, médecin traitant…

Lors du décès d'un patient, si un don d'organes ou de tissus est possible, une infirmière coordinatrice des dons d'organes et de tissus du CHAB contactera les proches de la personne décédée et leur demandera qu'elle fût la position du défunt sur le don d'organes et de tissus. C'est pourquoi il est essentiel de faire connaître à ses proches sa position au sujet du don d'organes. Le jour où la question se pose, vous ne serez pas là pour exprimer votre position. Par conséquent, nous nous tournerons vers vos proches pour recueillir vos souhaits. Selon la loi française, un prélèvement peut être pratiqué sur une personne en état de mort encéphalique (destruction totale et irréversible du cerveau) dès lors qu'elle n'a pas fait connaître de son vivant son refus d'un tel prélèvement.

Le CHAB participe, en relation avec le CHU de Caen et le Centre Hospitalier de Saint-Lô aux prélèvements d'organes.

Le CHAB réalise des dons de cornées dans le but de greffer des personnes mal-voyantes, des dons d'épiderme pour la réalisation de pansements aux grands brûlés, des dons de vaisseaux servant à greffer des personnes insuffisantes veineuses et artérielles ainsi que des dons de tendons utilisés lors d'opération des ligaments croisés ou de la coiffe de l'épaule.

Pour en savoir plus, contactez le service de coordination hospitalière des prélèvements d'organes et de tissus du CHAB.

TOUS CONCERNES : NE RIEN SIGNIFIER VAUT ACCEPTATION

coordination.greffe@ch-ab.fr

02.31.10.20.27

2) Le don de corps à la science

Comment faire don de son corps ?

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

Ne sont pas acceptés :

- Les dons de corps de personnes mineures
- Les corps atteints de maladies contagieuses

Pour donner votre corps, vous devez :

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



Pôle des Formations et de Recherche en Santé (PFRS)
Laboratoire d'anatomie
Rue des Rochambelles
14032 CAEN Cedex

Que se passe-t-il après le décès ?

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

Le transport du corps sera effectué par un opérateur funéraire choisi, à la charge de la famille. Le corps ne pourra être prise en charge que par la faculté de médecine géographiquement compétente. Pour les familles résidant à deux endroits, le corps reste dans la ville du décès.

Après réception par la faculté de médecine, le corps est pris en charge par une équipe spécialisée dans sa préparation et sa conservation. Après les interventions, les chirurgiens restituent au corps son intégralité physique. Le corps est mis en bière avant le départ de la faculté de médecine.

Le corps sera incinéré anonymement au Crématorium de Caen. Les cendres seront dispersées au Cimetière du Parc, rue d'Authie à Caen. Une stèle anonyme en mémoire des donateurs a été élevée pour permettre aux proches de s'y recueillir. En aucun cas les cendres ne sont rendues à la famille.

VIII. La recherche en santé



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

Quel est l'intérêt de participer ?

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

Lors de votre prise en charge au sein de l'établissement et conformément à la pratique médicale, vous pourrez être amené(e) à passer des examens cliniques, à passer des examens d'imagerie et à ce que des échantillons biologiques (sang, tissus, cellule…) soient prélevés.

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

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

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

Localisation des différents sites du CHAB



Carte d'implantation des sites du Centre Hospitalier Aunay-Bayeux

- Médecine Chirurgie Obstétrique
- Maternité
- Centre de premiers soins
- Psychiatrie
- EHPAD
- HAD
- SSIAD
- SMR (ex SSR)
- IFAS
- Internat



Site d'Aunay-sur-Odon



Site de Champ-Fleury (Bayeux)

Centre Hospitalier Aunay-Bayeux
Territoire Bessin Prébocage



Site de Nesmond (Bayeux)



Site de Vaux-sur-Aure (Bayeux)

POUR SUIVRE NOS ACTUALITES

Centre Hospitalier Aunay-Bayeux
Territoire Bessin Prébocage

compte Instagram

compte LinkedIn

compte Facebook

www.ch-ab.fr
site Internet