



Livret d'accueil



Centre
Hospitalier | Dracénie

Route de Montferrat - 83007 Draguignan - 04 94 60 50 00
www.ch-dracenie.fr

Un hôpital inscrit dans son territoire



Sommaire

BIENVENUE AU CENTRE HOSPITALIER DE LA DRACÉNIÉ (CHD)

Accès	4
A vos côtés.....	6
Notre histoire	7
Quelques chiffres	8
Nos pôles d'excellence.....	9

VOTRE PARCOURS PATIENT

Votre admission.....	10
Votre séjour	11
Votre sortie.....	16

NOTRE ENGAGEMENT

Qualité et sécurité des soins	18
Prise en charge de la douleur	19
Accompagnement soins palliatifs	20
Prise en charge de situations sociales complexes : femmes et enfants victimes de violence	20
Lutte contre les infections associées aux soins	20
Développement durable	21

VOS DROITS ET DEVOIRS

Commission des usagers (CDU)	22
Dossier médical et mon espace santé.....	23
Informatique et liberté - RGPD	23
Le don d'organes.....	24
Comité Consultatif d'Ethique Clinique (CCEC)	25
La personne de confiance	25
Les directives anticipées.....	25
Charte du patient hospitalisé	26
Charte Européenne de l'enfant hospitalisé.....	27
Charte développement durable.....	28

PARTENAIRES ET ASSOCIATIONS	30
--	-----------

NUMÉROS UTILES	32
-----------------------------	-----------

Bienvenue au Centre Hospitalier de la Dracénie



COMMENT SE RENDRE SUR NOS SITES ?




Le Centre Hospitalier de la Dracénie, Route de Montferrat, 83007 Draguignan

 **EN BUS :** Ligne 1 > arrêt « *Hôpital* »

 **EN VOITURE :**

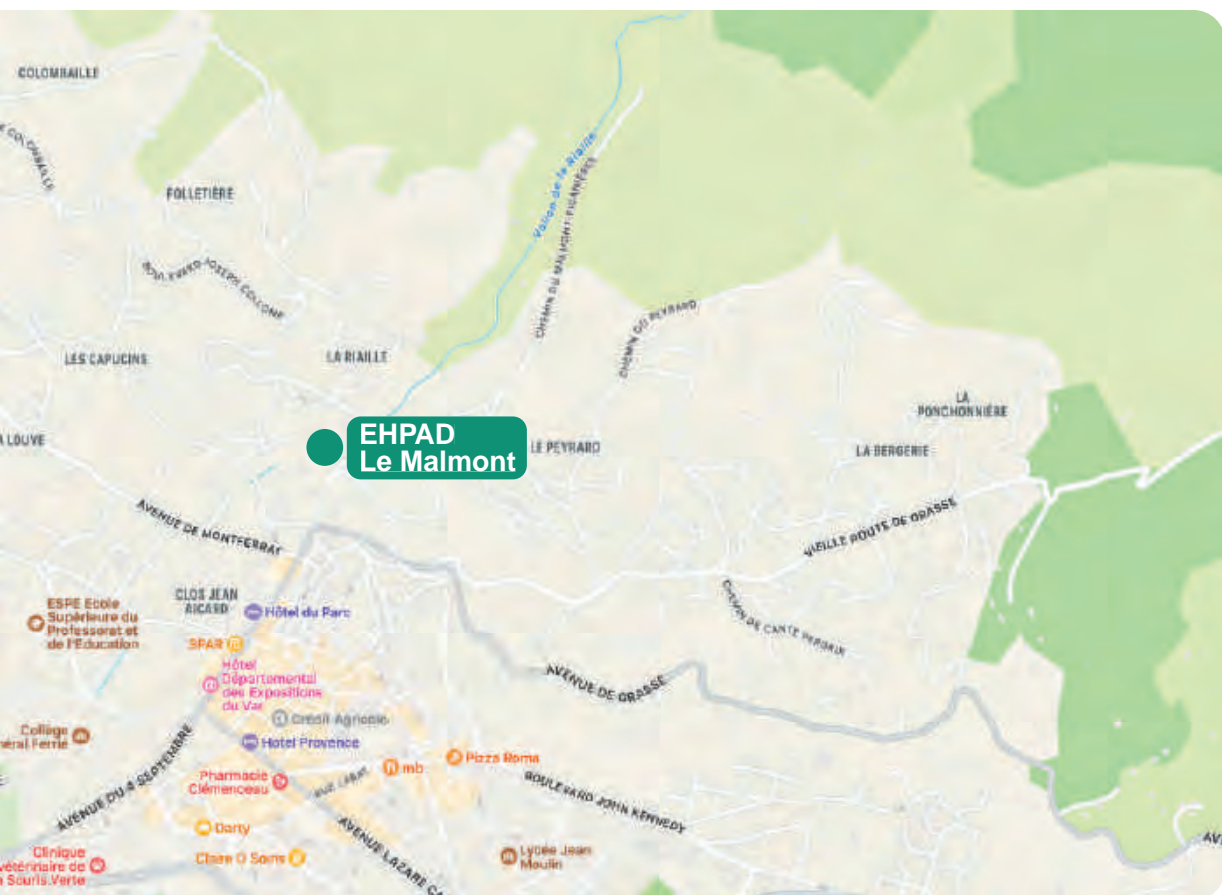
Venant de Nice : Prendre A8 et quitter Voie Pierre Mathis/Voie Rapide et Rte de Grenoble/Av. Valéry Giscard d'Estaing, Prendre la sortie 36- Saint-Tropez et quitter A8.

Venant de Marseille : Suivre A50, A57 et A8 en direction de Les Pinèdes/D1555 à Le Muy. Prendre la sortie 36-Saint-Tropez et quitter A8.

 **UN PARKING GRATUIT** dans l'enceinte de l'hôpital est mis à votre disposition avec des places réservées

EHPAD "Le Malmont", 65 Boulevard Joseph Collomp, 83300 Draguignan

 **EN BUS :** Ligne 2 ou Ligne 3 > arrêt « *Le Carmel* »





Madame, Monsieur,

Nous vous souhaitons la bienvenue au Centre hospitalier de la Dracénie.

Habitant de la Dracénie, nous avons la chance de disposer, avec le CHD, d'un outil de santé publique, bien dimensionné, performant et proche de la population. La qualité de l'accueil et des soins que vous allez trouver ici, tient surtout à l'engagement de tous les personnels de l'établissement et de sa direction.

Soyez assurés que ceux qui vous représentent au sein des instances dirigeantes du Centre hospitalier font tout ce qui est possible pour assurer son confortement et sa pérennité.

*Richard Strambio
Maire de Draguignan
Président du Conseil de surveillance*

*Ludovic Voilmy
Directeur général*





Histoire du CHD

Un établissement ancré dans l'histoire de Draguignan, en perpétuelle adaptation aux besoins de santé du territoire. Un établissement pivot sur le territoire Var-Est, membre depuis juillet 2016 du Groupement Hospitalier de territoire (GHT) du Var.

Chronologie

2008-2009

Rénovation du laboratoire et de la pharmacie.

2010-2011

Création d'une salle supplémentaire du bloc opératoire central.

2011-2014

Mise aux normes sécurité incendie des étages 2, 3, 4 du bâtiment construit en 1985.

Rénovation de l'EHPAD du Malmont suite aux inondations de juin 2010.

Restructuration du service maternité et création d'une salle d'accouchement physiologique.

Création d'hôpitaux de jour et d'une unité de chirurgie ambulatoire (15 places).

2016

Création d'une extension pour accueillir le Département de soins d'accompagnement du Var-Est.

2017

Inauguration d'une unité d'hébergement renforcé au sein de l'EHPAD.

Janvier 2018

Réouverture de l'unité de soins en milieu pénitentiaire à la nouvelle maison d'arrêt de Draguignan (prise en charge somatique et psychiatrique des détenus).

Avril 2020

Réouverture au printemps 2020 des 6 lits de soins continus pour assurer la prise en charge des patients atteints de la COVID19.

2020 -2021

Gestion de la crise sanitaire COVID avec mise en place d'un centre de vaccination.

Mai 2022

Restructuration des pôles avec une réorganisation des urgences pour répondre aux besoins de la population.

Mise en place de projets innovants (Unité d'Accueil Pédiatrique Enfants en Danger UAPED...).

2023

Implantation de la seconde IRM .
Lancement du projet d'établissement.





Nombre de lits d'hospitalisation

633 
lits et places
(373 lits + 260 places)

Nombre de consultations
MCO* Publique + Privée

80 671 

Nombre d'entrées en hospitalisation

Complète et Ambulatoire
MCO total

23 669 
(dont HC 12931 + Ambu 10738)

Nombre
de naissances

 **1 037**

Nombre de places
EHPAD

 **87**

Nombre de journées
d'hospitalisation MCO*

57 240 

**Nombre de professionnels au
sein du CHD**

toutes catégories confondues ETP présents à fin 12/2021

 **1 340**

*MCO : Médecine Chirurgie Obstétrique



Le centre hospitalier de la Dracénie est un établissement généraliste qui groupe ses activités par pôles d'excellence :

- **Pôle Médecine Urgences :**

Urgences, Médecine post Urgences, Service Mobile d'Urgence et de Réanimation, Médecine interne et polyvalente, Hôpital De Jour Médecine, Permanence d'accès aux Soins de Santé, Centre de Soins d'Accompagnement et de Prévention en Addictologie (CSAPA), Unité de Soins en Milieu Pénitentiaire, Douleur, Tabacologie.

- **Pôle gériatrie :**

Etablissement d'Hébergement pour Personnes Agées Dépendantes (EHPAD), Unité de Soins Longue Durée, Unité de Gériatrie Aiguë (UGA), Dispositif d'appui à la coordination (DAC), Equipe Mobile de Gériatrie Extra Hospitalière, Hôpital de Jour, Consultations Mémoire, Unité mobile de gériatrie, Service de Soins Infirmiers à Domicile (SSIAD), Accueil de Jour Alzheimer.

- **Pôle Interventionnel :**

Chirurgie ORL et Odontologie, Chirurgie Viscérale et Vasculaire, Chirurgie Orthopédique et Traumatologique, Anesthésie, Unité de Chirurgie et d'Anesthésie Ambulatoire, Bloc Opératoire, Consultations Externes, Kinésithérapie.

- **Pôle Soins Critiques Cardio Respiratoire :**

Réanimation Polyvalente, Cardiologie, Coordination Hospitalière des Prélèvements d'Organes et de Tissus (CHPOT), Unité de Réadaptation Fonctionnelle Cardiaque, Pneumologie - Allergologie.

- **Pôle Médico-Technique :**

Imagerie Médicale, Biologie Médicale, Pharmacie et Stérilisation, Reposoir, Département d'Information Médicale, Diététique et Restauration, Equipe Opérationnelle d'Hygiène, Brancardage.

- **Pôle Santé Mentale :**

Psychiatrie hospitalisation complète en secteur ouvert et hospitalisation de jour, Consultations Centre Médico-Psychologique, Urgences psychiatriques.

- **Pôle Femme-Mère-Enfant :**

Pédiatrie et Néonatalogie, Gynécologie et Obstétrique, Centre d'Action Médico-Sociale Précoce (CAMSP), Unité Médico-Judiciaire, Unité d'Accueil Pédiatrique Enfants en Danger (UAPED).

- **Pôle Soins Oncologiques et d'Accompagnement :**

Oncologie Médicale et Hématologie, Département de Soins d'Accompagnement Var-Est "Le Patio", Centre de Coordination en Cancérologie, Hôpital De Jour Oncologie.



Votre parcours patient



VOTRE ADMISSION

LES CONSULTATIONS

Plus de 65 praticiens assurent les consultations externes. Vous pouvez consulter un médecin spécialiste avant une chirurgie ou passer des examens sans être hospitalisé, mais également assurer votre suivi médical après une hospitalisation.

L'ADMISSION PROGRAMMÉE

Vous devez procéder à une pré-admission dès que la date de votre hospitalisation est fixée par le médecin.

L'ADMISSION EN URGENCE

Le service des urgences dispose d'un accueil administratif qui vous permettra de remplir toutes les formalités administratives décrites ci-dessous.

LES FORMALITÉS ADMINISTRATIVES

La pré-admission ou l'admission est faite par le bureau des entrées localisé au rez-de-chaussée du bâtiment central, ouvert au public du lundi au vendredi de 8h à 18h (Tél. : 04 94 60 55 69).



Les documents indispensables à présenter :

- Pour un adulte : votre carte d'identité, passeport, ou titre de séjour Pour un mineur : carte d'identité, ou passeport ou carte de séjour. A défaut, un extrait d'acte de naissance ou le livret de famille + la carte d'identité d'un des parents ou du représentant légal.
- Votre carte vitale à jour ou à défaut l'attestation papier de droits ouverts auprès d'un organisme d'assurance maladie.
- Votre carte mutuelle en cours de validité ;
- Le cas échéant, l'attestation d'affiliation en cours à la Couverture Maladie Universelle (C.M.U).
- Pour les accidents de travail (AT) : le triptyque d'accident du travail délivré par l'employeur.
- Pour les ALD : vous munir du protocole de soins établi par votre médecin.

Pour les personnes de nationalité étrangère plusieurs cas sont possibles :

1. Vous travaillez en France :

- Les mêmes documents que les ressortissants français et votre carte de séjour.

2. Vous ne travaillez pas en France, et vous êtes ressortissant de l'Union Européenne (UE) :

- Votre passeport et votre carte européenne d'assurance maladie (CEAM) en cours de validité.

3. Vous ne travaillez pas en France et vous n'êtes pas ressortissant de l'UE

- Votre passeport. Le règlement de l'intégralité des frais vous sera réclamé.

Si les soins sont programmés, il vous faudra apporter, outre votre passeport et votre carte européenne d'assurance maladie, le formulaire S2 dûment complété.

Dans certains cas, sur présentation d'une carte d'assurance privée (Europ Assistance, SOS International...) et sous réserve d'un accord écrit, il pourra y avoir une prise en charge directe.

VOTRE SÉJOUR



L'HOSPITALISATION COMPLÈTE

Vous êtes en hospitalisation complète à partir du moment où vos soins nécessitent un hébergement. Au minimum, vous passez une nuit à l'hôpital. La durée du séjour varie en fonction de votre programme de soins. Vous bénéficiez ainsi d'une prise en charge globale en parfaite coordination avec les différents professionnels de santé.

L'HOSPITALISATION AMBULATOIRE

Vous devez bénéficier d'une intervention en ambulatoire : Votre chirurgien vous propose, en accord avec le médecin anesthésiste, ce type de prise en charge opératoire. Il s'agit d'une intervention dont l'hospitalisation

n'excède pas une journée. Afin de préparer au mieux votre venue, un "passeport ambulatoire" vous sera remis lors de la programmation de votre intervention ou de votre endoscopie. Vous trouverez dans ce document, toutes les informations nécessaires au bon déroulement de votre prise en charge.

L'Hôpital de Jour (HDJ) est dédié à une prise en charge pluridisciplinaire concentrée sur une journée ou une demie-journée. Ce type d'hospitalisation est réservé aux soins ne pouvant pas être effectués en consultation externe : investigations pour le diagnostic d'une maladie, bilans de surveillance des interventions et soins chirurgicaux, soins médicaux, programmes d'éducation thérapeutique du patient (ETP)...



LA MATERNITÉ

Vous attendez un enfant et vous avez choisi la maternité du CHD pour accoucher. La maternité de l'Hôpital est une maternité de niveau 2A. Ce statut permet à l'établissement de disposer d'un service de néonatalogie pouvant accueillir des nouveau-nés nécessitant une surveillance particulière. Le bloc obstétrical est organisé autour de 2 salles de pré-travail, 3 salles de naissance dont une salle d'accouchement nature et une salle de césarienne avec une SSPI (Salle de Surveillance Post-Interventionnelle) qui permettent la présence du conjoint et du bébé pendant le temps de surveillance nécessaire et obligatoire après la césarienne.

Les sages-femmes travaillent en binôme avec les obstétriciens. Elles sont garantes de la physiologie de l'accouchement et sauront vous prendre en charge de manière personnalisée, et dans le respect de votre projet de naissance.

LES PROFESSIONNELS À VOTRE SERVICE



Durant votre séjour, votre prise en charge sera assurée 24h/24 par des équipes pluridisciplinaires. Les professionnels de santé et les personnels hospitaliers assurent la qualité et la sécurité de votre prise en charge et de votre séjour en mettant en commun leurs compétences pour vous soigner et vous soutenir dans votre rétablissement.

L'Équipe médicale

Votre prise en charge relève plus spécifiquement d'un membre de l'équipe médicale, responsable des soins dispensés. La continuité des soins est assurée 24h/24 et 7j/7 par les praticiens de garde ou d'astreinte.

L'Équipe soignante

Le cadre de santé de l'unité d'hospitalisation est responsable de l'organisation et de la qualité des soins qui vous sont dispensés, en lien avec l'équipe médicale. Le personnel infirmier et de puériculture dispense les soins prescrits par le médecin et assure une présence permanente auprès de vous. Il est accompagné par les aides soignant(e)s et les auxiliaires de puériculture qui prodiguent les soins d'hygiène et de confort nécessaires. Les agents de service hospitaliers (ASH) assurent l'entretien des locaux et de votre chambre. Lors de votre hospitalisation, vous pouvez également rencontrer d'autres professionnels comme assistant(e) social(e), diététicien(ne), masseur-kinésithérapeute, psychologue, ergothérapeute... dont les compétences sont nécessaires à votre rétablissement. L'ensemble du personnel soignant et administratif est attentif dans son domaine de compétence à vous apporter le meilleur service.

Le Service Social

Le service social hospitalier est à votre disposition pour vous informer, vous conseiller, vous orienter durant votre séjour au CHD.

Une assistante sociale est affectée à chaque service d'hospitalisation complète.

En collaboration avec l'équipe soignante, l'assistante sociale peut vous aider à organiser votre sortie dans les meilleures conditions (mise en place d'aides à domicile, recherche d'une solution d'hébergement, d'orientation vers un EHPAD...), mais aussi vous soutenir et vous guider dans vos démarches administratives liées à l'hospitalisation (ouverture des droits, couverture santé solidaire, ...).

Elle peut aussi répondre à une demande ponctuelle d'aide et assurer un relais avec des partenaires extérieurs (CCAS, services sociaux extérieurs, Plateforme Territoriale d'Appui, associations...).

Elle pourra vous rencontrer dans votre chambre ou vous recevoir sur rendez-vous dans son bureau.

Permanence d'Accès aux Soins de Santé (PASS)

La PASS est une cellule de prise en charge médico-sociale qui facilite l'accès des personnes démunies, non seulement en système hospitalier, mais aussi aux réseaux institutionnels ou associatifs de soins, d'accueil et d'accompagnement social. L'assistante sociale de la PASS propose un accueil et un accompagnement aux personnes sans couverture sociale.

VOTRE CONFORT

Accueil



Dans le hall de l'établissement, un service d'accueil, ouvert tous les jours, dimanche et jours fériés compris, de 6h à 17h, permettra de vous guider et répondre à vos questions, dans le respect des règles de confidentialité. Les prestations d'ouverture de lignes téléphoniques, wifi, repas mères enfants, repas visiteurs doivent être effectuées et réglées à l'Accueil.

Tedbus vous propose une ligne directe vers le centre hospitalier. Les renseignements sont à prendre auprès de l'accueil ou auprès du service urbain de Draguignan :

Avenue Louis Blanc
(près de la halte routière)
83300 DRAGUIGNAN
Tél. 04 94 50 94 05



Repas

Ils sont servis dans votre chambre.

Petit Déjeuner : à partir de 7h00

Déjeuner : 12h00

Dîner : 19h00



La carte des plats qui vous est proposée, est établie par une Commission des Menus sous contrôle d'une diététicienne.

Chaque jour il vous est possible de composer votre menu, cela dans le respect du régime alimentaire ou de votre choix personnel.

Une aide hôtelière vous aidera à composer le menu le mieux adapté à vos besoins et à vos goûts. Votre choix sera ensuite validé par une diététicienne. Des fontaines à eau sont disponibles dans chaque service à tous les étages.

Repas accompagnants

Seuls les parents d'enfants hospitalisés peuvent y prétendre. Pour ce faire, des tickets peuvent être achetés à l'accueil avant 10h pour le repas de midi et avant 15h pour le repas du soir.

Repas visiteurs

Possibilité de déjeuner au self de l'établissement du lundi au vendredi entre 13h15 et 13h45. Le tarif est de 11,50 euros, le règlement se fait à l'accueil situé dans le Hall d'entrée de l'établissement.

Distributeurs de sandwiches, boissons chaudes/froides

Des boissons chaudes et froides ainsi que des sandwiches sont à votre disposition au rez-de-chaussée. Cette prestation est aussi proposée dans la salle d'attente du service des Urgences.

Linge

Songez à vous munir de vos effets personnels: chemise de nuit, pyjama, robe de chambre, serviettes et gants de toilette, mouchoirs, serviettes de table, nécessaire de toilette... Le centre hospitalier ne fournit aucun produit d'hygiène.

Hébergement

Un hébergement est proposé aux familles pour les services de pédiatrie et le Département soins d'accompagnement Var Est « Le PATIO ».

Téléphone

Vos proches pourront toujours vous joindre en appelant le standard. Pour être joignable directement dans votre chambre, et pour vos appels vers l'extérieur, vous pouvez demander l'ouverture d'une ligne téléphonique à l'Accueil entre 8h et 19h30. Une fiche expliquant de façon détaillée le fonctionnement du téléphone vous sera remise par l'hôtesse.

Télévision

La location se fait à la conciergerie, dans le hall de l'établissement, du lundi au vendredi, de 9h00 à 18h00, le samedi, de 9h00 à 17h00 et le dimanche, de 9h00 à 13h00. En dehors de ces horaires, vous pouvez directement composer le 09 66 03 29 56 et accéder au serveur vocal. Pour tout renseignement complémentaire, faire le 6041, depuis le poste fixe de la chambre.

WIFI

L'établissement met à votre disposition un réseau "wifi" portable pour accéder aux services internet. Les formalités d'ouverture se font à l'Accueil, entre 8h et 19h30.

Objets de valeur

Vous ne devez pas conserver, dans votre chambre, d'objets ayant une valeur financière. Confiez-les, si possible, à vos proches.

En cas d'impossibilité vous pouvez effectuer un dépôt au bureau des entrées du lundi au vendredi, entre 9h et 15h. Celui-ci sera conservé pendant un mois dans l'établissement. Passé ce délai, votre dépôt sera transféré à la Trésorerie de Toulon où il vous appartiendra de le récupérer, en justifiant de votre identité.

Pendant votre hospitalisation, en cas d'apport ou de retrait d'objets personnels (type prothèses dentaires, auditives, lunettes...) par vos proches, veillez à le signaler dans le service afin qu'il en soit tenu compte dans l'inventaire de vos effets et valeurs personnels qui a été dressé à votre arrivée dans le service.

Courrier

Il est distribué quotidiennement dans chaque unité. Nous vous prions de bien vouloir préciser à vos correspondants votre adresse :

Centre hospitalier de la Dracénie

(suivi de vos nom, prénom et de votre service d'hospitalisation)

Route de Montferrat

83007 Draguignan



Vous pouvez envoyer votre courrier en le remettant au personnel soignant ou en le déposant dans la boîte aux lettres située dans le hall d'accueil du rez-de-chaussée. Levée à 14h, tous les jours sauf les week-ends et jours fériés.

Cultes

Vous pouvez demander la visite d'un Ministre du Culte de votre choix au Cadre de santé ou, en son absence, au personnel soignant.

Une aumônerie poly-confessionnelle est à votre disposition et est joignable au 56 31.

RÈGLES DE VIE

Alcool



L'introduction de boissons alcoolisées au sein de l'établissement est rigoureusement interdite.

Médicaments



Vos médicaments personnels à l'entrée vous seront retirés et gardés par le personnel infirmier du service dans lequel vous êtes admis. Ils vous seront restitués à la sortie s'ils sont toujours prescrits.

Vos médicaments interrompus pendant l'hospitalisation ne vous sont pas rendus systématiquement (possibilité de médicaments contre indiqués ou en doublon avec le nouveau traitement). Vous en serez alors informés.

Tabac



Il est formellement **interdit de fumer** dans l'établissement.

Nuisances



Pour préserver le repos de vos voisins, il convient d'user avec discrétion des appareils de radio et de télévision. De préférence, utilisez le casque audio (ou écouteurs) lorsqu'ils en sont munis.

Les visites en groupes ou trop longues risquent de vous fatiguer, de déranger les voisins de chambre et de perturber le travail du personnel. Les horaires sont réglementés (se renseigner dans le service).

Vidéo surveillance

L'arrêté préfectoral du 21 février 2000 autorise le centre hospitalier de la Dracénie à utiliser un système de Vidéosurveillance pour garantir la sécurité et le bien être de tous. Ce système a donc été mis en place pour prévenir tout danger en respectant la confidentialité et l'intimité de chacun. Les parkings sont aussi sous vidéo-surveillance.

Pour tout renseignement, s'adresser au service Sécurité ou par courrier au Directeur de l'établissement auprès duquel vous pouvez également exercer votre droit d'accès, conformément à la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés, modifiée par la loi du 6 août 2004.

Incendies



En cas d'incendie, gardez votre calme : Restez dans votre chambre tant que vous n'avez pas été invités par le personnel à la quitter. Suivez les instructions du personnel en place. Fermez les portes et les fenêtres et manifestez votre présence. Si vous êtes bloqués dans la fumée, baissez-vous car l'air frais est près du sol. Il est interdit d'utiliser les ascenseurs et les monte-charges. Ne revenez pas en arrière sans y avoir été invité.

Plantes et Fleurs



Il est interdit d'avoir des plantes en pot dans votre chambre. Les fleurs en vase sont déconseillées, au regard du risque infectieux.





DÉCISION DE SORTIE

La décision de sortie est avant tout une décision médicale. Le médecin vous ayant pris en charge décide avec vous de la date et des modalités de votre sortie. Celle-ci se fera de préférence en fin de matinée.

REMISE DE LA LETTRE DE SORTIE

Un courrier de sortie vous sera remis au moment de votre départ. Il sera également adressé à votre médecin traitant et au médecin responsable de l'établissement de convalescence si vous devez vous y rendre. Cette lettre de sortie comporte toutes les informations nécessaires à la continuité de vos soins.

ORIENTATIONS DE SORTIE

Vous pouvez :

- Rentrer directement à votre domicile si votre état le permet.
- Bénéficier d'une convalescence dans un établissement spécialisé sur prescription médicale.
- Être transféré dans notre Etablissement d'Hébergement pour Personnes Agées Dépendantes (EHPAD) Le MALMONT ou un autre de votre choix.
- Être pris en charge par nos services de soins infirmiers à domicile ou l'hospitalisation à domicile (HAD).

Lors de votre sortie, le service social de l'hôpital peut vous aider dans vos démarches et notamment dans la préparation du projet de sortie (aide au retour et au maintien au domicile, orientation en structures de soins et/ou d'hébergement...).

LES TRANSPORTS

Vous pouvez regagner votre domicile par vos propres moyens ou, si votre état le nécessite, votre médecin vous prescrira un transport adapté à votre capacité : en ambulance si vous devez être allongé, en VSL, taxi ou véhicule

particulier si vous pouvez être assis. Une prescription médicale de transport attestant la nécessité du transport sanitaire ou le cas échéant, un véhicule particulier vous sera remise si besoin et permettra la prise en charge des frais par votre organisme d'assurance maladie. Vous avez le choix du transporteur. Si vous n'avez pas exprimé de préférences, la régulation des transports sanitaires fera appel aux transporteurs agréés du secteur selon un tour de rôle prédéfini.

LES FORMALITÉS ADMINISTRATIVES

Les frais d'hospitalisation



Les frais d'hospitalisation sont couverts à 80 % par votre régime d'assurance maladie. Le ticket modérateur (20 %) et le forfait journalier (20€/J) seront à votre charge. La chambre particulière vous coûtera 50€/jour.

Le cas échéant, ils peuvent être pris en charge par votre mutuelle.

La prise en charge par l'assurance maladie est totale (100 %) notamment quand :

- Le séjour est en rapport avec un accident de travail ou une maladie professionnelle.
- Le séjour en maternité a lieu à compter du 1^{er} jour du 6^{ème} mois de grossesse.
- Vous êtes pensionnés de guerre. (Article 115)
- Les nouveaux-nés sont hospitalisés dans les 30 jours suivant la naissance.
- Vous êtes atteint d'une affection longue durée (ALD) et que l'hospitalisation est en rapport avec celle-ci.
- Vous avez bénéficié d'une intervention chirurgicale dont le montant des actes est égal ou supérieur au seuil monétaire de 120€ (participation forfaitaire de 24€ à votre charge ou à celle de votre mutuelle).

Le jour de votre sortie, n'oubliez pas de passer par le bureau des entrées pour effectuer vos formalités de sortie :

- Régler, le cas échéant, les frais afférents à votre hospitalisation.
- Obtenir un bulletin de situation.

Régler votre séjour

Vous venez de recevoir un avis des sommes à payer ?

Vous pouvez payer en ligne en remplissant le cadre et en vous aidant de l'image ci-dessous. Vous serez invités à fournir trois informations figurant sur votre avis de somme à payer avant le paiement par carte bancaire. Un moyen de paiement sûr, facile et rapide !

Le paiement par Internet (www.ch-dracenie.fr) vous permet de régler vos frais de santé quand vous le souhaitez (service disponible 7j/7, 24h/24), chez vous, de façon sécurisée.

VOTRE SATISFACTION

e-Satis : la satisfaction et l'expérience des patients

Après une hospitalisation dans un hôpital ou une clinique en France, les patients sont invités à donner leur avis sur leur séjour.

Comment donner mon avis ?

Je donne mon adresse e-mail ou celle d'un proche qui pourra m'aider à remplir le questionnaire durant mon séjour.

Deux semaines après ma sortie de l'établissement, je reçois un e-mail pour accéder au questionnaire de manière sécurisée et anonyme.

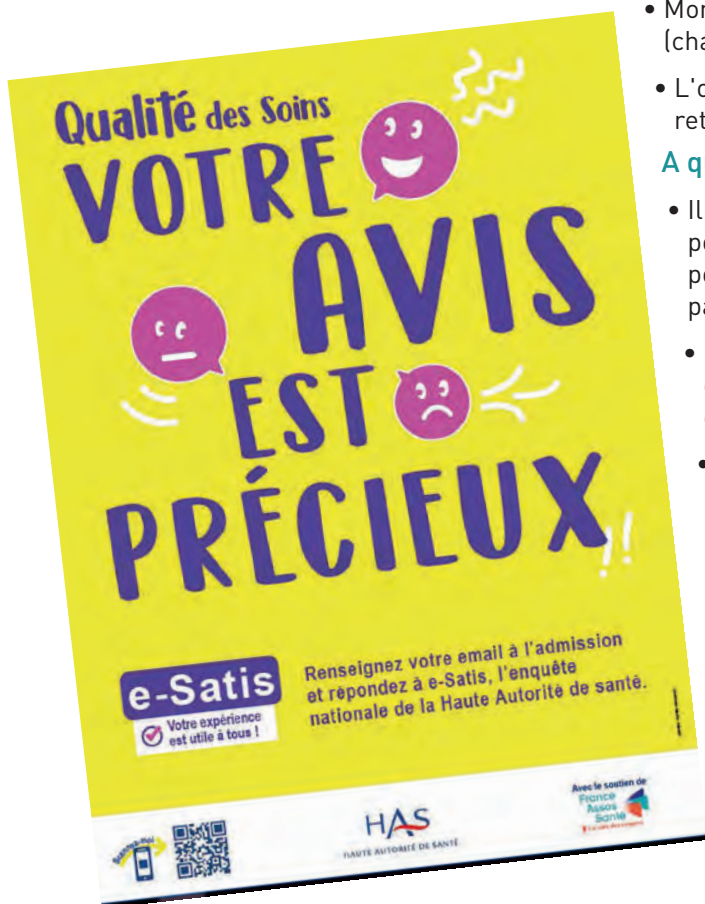
Sur quoi puis-je m'exprimer ?

En 10 minutes, je peux donner mon avis sur :

- L'accueil dans l'établissement.
- Ma prise en charge.
- Mon confort durant mon séjour (chambre, repas).
- L'organisation de ma sortie et de mon retour chez moi.

A quoi sert mon avis ?

- Il aide l'établissement à connaître ses points forts et ses points à améliorer pour mieux prendre en charge les patients.
- Il participe à l'amélioration de la qualité des soins des établissements de santé.
- Il permet à chaque personne de s'informer sur le niveau de satisfaction des patients dans les établissements sur qualiscope.fr.



Notre engagement

LE SOUCI PERMANENT DE LA QUALITÉ ET DE LA SÉCURITÉ DES SOINS !



QUALITÉ ET SÉCURITÉ DES SOINS

NOTRE POLITIQUE QUALITÉ

Attaché à l'amélioration du service rendu aux usagers, le CHD impulse une politique qualité et gestion des risques, axée sur l'amélioration de la prise en charge des patients et de la sécurité des soins. La politique qualité s'affiche comme un axe fort du projet médical et du projet de soins.

NOS PRIORITÉS

- Placer l'usager au cœur des dispositifs d'amélioration des pratiques et promouvoir l'expérience patient.
- L'implication des représentants des usagers au sein de l'établissement, dans les instances et dans les projets développés dans l'établissement.
- L'accompagnement des pôles dans la mise en place des parcours de soins.
- La gestion des risques avec une analyse collective et pluridisciplinaire des pratiques pour garantir la sécurité des soins.

NOS MOYENS

- Une Direction Qualité, Gestion Des Risques.
- Des vigilances organisées et coordonnées.
- Un coordonnateur médical de la gestion des risques associés aux soins.
- Une évaluation externe réalisée tous les 4 ans par la Haute Autorité de Santé (HAS).





COMITÉ DE LUTTE CONTRE LA DOULEUR (CLUD)

Ce comité institutionnel a pour mission de favoriser l'optimisation de la prise en charge diagnostique et thérapeutique des douleurs aiguës et chroniques et leur évaluation, quels que soient l'âge et la pathologie des patients. Il participe à la formation, l'information et la recherche dans ce domaine mais aussi à la rédaction de protocoles, revus régulièrement pour vous proposer une prise en charge de la douleur optimale et individualisée. Nos équipes soignantes sont attentives à évaluer la douleur et proposer une stratégie de prise en charge pour la soulager, qu'elle soit médicamenteuse ou non médicamenteuse.

TOUS SENSIBILISÉS À LA DOULEUR !



Dans cet établissement, nous veillons à prendre en charge votre douleur. Vous avez peur d'avoir mal... **prévenir, évaluer ou soulager votre douleur, c'est notre engagement !**

Prévenir

Les douleurs provoquées par certains soins ou examens : piqûres, pansements, pose de sondes, de perfusion, retrait de drains... Les douleurs parfois liées à un geste quotidien comme une toilette ou un simple déplacement...

Évaluer

Chaque personne est différente et nous sommes formés pour évaluer les différentes composantes de la douleur chez nos patients, y compris les plus vulnérables (enfants, personnes âgées, mal ou non communicants...).



Soulager

Le traitement de la cause de la douleur aiguë (colique néphrétique, fracture, cancer...) s'associe à une stratégie antalgique.

Les douleurs après une intervention chirurgicale peuvent être soulagées par différentes techniques (péridurale, antalgique...).

Les douleurs chroniques comme le mal de dos, la migraine, l'arthrose ou la fibromyalgie qui nécessitent une prise en charge spécifique globale médicamenteuse et non médicamenteuse avec plusieurs professionnels.

VOUS AVEZ MAL... VOTRE DOULEUR, PARLONS-EN !

Tout le monde ne réagit pas de la même manière devant la douleur ; il est possible d'en mesurer l'intensité. Pour nous aider à mieux adapter votre traitement, vous pouvez nous indiquer "combien" vous avez mal en notant votre douleur de 0 à 10 ou en vous aidant d'une réglette. Dans le cas de patients non communicants, il existe des échelles d'évaluation que le soignant va mettre en place.

Prendre du temps en vous expliquant les soins que nous allons vous faire et leur déroulement ; en utilisant le ou les moyens les mieux adaptés, c'est aussi un moyen de diminuer le stress, moins se contracter et donc moins de douleur.

Les antalgiques sont des médicaments qui soulagent la douleur. Il en existe de différentes puissances. La morphine est l'un des plus puissants mais ce n'est pas la seule à être antalgique. D'autres méthodes non médicamenteuses sont efficaces et peuvent vous être proposées comme par exemple la relaxation, les massages, le soutien psychologique, la physiothérapie...

Votre participation est essentielle. Nous sommes là pour vous écouter, vous soutenir, vous aider...

ACCOMPAGNEMENT SOINS PALLIATIFS

Les soins palliatifs sont des soins actifs délivrés dans une approche globale lorsque la maladie est grave, évolutive ou en stade terminal. L'objectif de ces soins est de soulager vos douleurs physiques et de contrôler les symptômes, mais aussi de prendre en compte votre souffrance psychologique, sociale et spirituelle. Les soins palliatifs et l'accompagnement sont interdisciplinaires et transversaux.

L'Unité de Soins Palliatifs (USP) du CHD est un service d'hospitalisation de 10 lits spécialisé en soins palliatifs. Elle prend en charge les situations les plus complexes et/ou les plus difficiles. Les patients peuvent aussi être admis en USP dans le cadre d'une hospitalisation de répit.



PRISE EN CHARGE DE SITUATIONS SOCIALES COMPLEXES : FEMMES ET ENFANTS VICTIMES DE VIOLENCES

Cette prise en charge spécifique a pour objet de proposer un lieu d'accueil unique au sein du CHD permettant de coordonner les principaux volets de prise en charge : médicale, psychique, sociale et juridique.



LUTTE CONTRE LES INFECTIONS ASSOCIÉES AUX SOINS (IAS)

LUTTE CONTRE LES INFECTIONS ASSOCIÉES AUX SOINS (IAS)

Le Centre Hospitalier de la Dracénie est engagé de manière dynamique et depuis de nombreuses années dans la prévention et la lutte contre les Infections Associées aux Soins, participant à la qualité de la prise en charge du patient.

L'infection est dite associée aux soins (IAS) ou infection nosocomiale, si elle apparaît au cours ou à la suite d'un soin ou d'une hospitalisation et si elle était absente avant la prise en charge.

En cela l'établissement suit les orientations proposées dans le programme national d'actions de prévention des infections associées aux soins (PROPIAS).

Le dispositif de lutte contre les infections nosocomiales comporte :

- Un Comité de Lutte contre les Infections Nosocomiales (CLIN) : dans le cadre d'un programme annuel, il définit les actions à mener en termes de prévention, surveillance et formation en tenant compte des priorités nationales.
- Une Equipe Opérationnelle en Hygiène (EOH) : elle est chargée d'appliquer sur le terrain la politique et le programme définis par le CLIN.
- Un réseau de correspondants en hygiène : soignants spécifiquement formés en hygiène, ils sont un relais de l'EOH dans les unités de soins.

La mise en œuvre de la politique de maîtrise du risque infectieux du CLIN se traduit par l'organisation de la lutte contre les IAS qui comporte :

- La prévention : élaboration, en collaboration avec les unités, de protocoles de soins selon les recommandations de bonnes pratiques.
- La surveillance des infections (surveillance des infections du site opératoire, des bactéries multi résistantes,...).
- La surveillance de l'environnement, air, eau, surfaces (locaux) et dispositifs médicaux, la surveillance des situations à risque infectieux (cathétérisme, sondage vésical, ...), le signalement des IAS et leur investigation.
- La formation des professionnels et futurs professionnels (étudiants, élèves,...).
- L'évaluation des moyens mis en œuvre, des pratiques, et de l'efficacité du programme d'action.
- Le conseil et l'assistance en interne et pour les établissements extérieurs.

Notre structure participe aux actions et échanges inter régionaux et nationaux permettant une vigilance forte sur la problématique du risque infectieux à l'hôpital.

Nous participons ainsi à l'amélioration continue de la qualité et de la sécurité des soins qui vous sont prodigués.

Lors de votre venue, afin de vous protéger et de protéger les autres patients du risque d'infection, des mesures d'hygiène vous seront demandées ainsi qu'à votre entourage.

DÉVELOPPEMENT DURABLE

Le CHD inscrit le développement durable comme axe prioritaire dans son projet d'établissement. Quatre priorités pour un hôpital durable :

- **Socialement équitable** : assurer le bien-être de tous à travers nos valeurs et notre mode de fonctionnement.
- **Economiquement viable** : garantir notre activité.
- **Ecologiquement vivable** : préserver la planète, évaluer notre impact.
- **Pilotage responsable** : favoriser la gouvernance et les pratiques managériales durables et responsables.



Vos droits et devoirs



COMMISSION DES USAGERS (CDU)

Elle est chargée d'assister et d'orienter toute personne qui s'estime victime d'un préjudice du fait de l'activité de l'établissement et de l'informer sur les voies de conciliation et de recours gracieux ou juridictionnels dont elle dispose.

Si vous souhaitez formuler des réclamations, elles devront être présentées par écrit, au directeur. Elles seront ensuite examinées par cette commission. Vous avez également la possibilité, si votre réclamation est susceptible de mettre en cause les soins, de rencontrer le médecin médiateur siégeant à la CDU.

Si votre réclamation porte sur un problème organisationnel autre que les soins, vous pourrez rencontrer le médiateur non médical de cette commission.

Désormais, vous pouvez demander à vous faire accompagner par un Représentant des Usagers siégeant à la CDU, lors de l'entretien de médiation. Outre son rôle en matière de respect des droits des usagers et de suivi des plaintes et réclamations, la commission occupe une place importante dans l'amélioration de la politique de qualité de l'accueil et de la prise en charge.

COMMENT CONTACTER LA CDU ?

Par mail : CDU@ch-draguignan.fr

Par courrier : Direction des plaintes, Centre Hospitalier de la Dracénie,
Route de Montferrat, 83007 DRAGUIGNAN Cedex

Par téléphone : 04 94 60 50 02



La liste des Représentants des Usagers, médiateurs médicaux et non médicaux est consultable sur le site intranet et sur les panneaux d'affichage du hall d'accueil et des services d'hospitalisation.

DOSSIER MÉDICAL ET MON ESPACE SANTÉ

Toute demande en vue de sa communication doit être adressée au Directeur. La consultation sur place des informations est gratuite. Lorsque le demandeur souhaite la délivrance de copies, quel qu'en soit le support, les frais laissés à sa charge ne peuvent excéder le coût de la reproduction et le cas échéant, de l'envoi des documents. Ces tarifs sont fixés par le directeur.

Mon espace santé est un service numérique individuel et personnalisable, pour tout usager du système de santé. Il permet à chacun de stocker et partager ses documents et ses données de santé en toute sécurité. Les données sont hébergées en France, sous la protection de l'Etat et de l'Assurance maladie.

Il comprend notamment aujourd'hui :

- Un **dossier médical**, pour stocker ses données de santé de façon sécurisée : 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 **messaging sécurisée** pour échanger des informations en toute confidentialité avec les professionnels de santé.

Le centre hospitalier de la Dracénie s'engage à alimenter automatiquement votre dossier du compte rendu de votre séjour et des différents examens que vous y avez passés.



INFORMATIQUE ET LIBERTÉ - RGPD

Le centre hospitalier dispose d'un système informatique destiné à faciliter la gestion des dossiers des patients et à assurer la facturation des actes ou des séjours et, le cas échéant, la télétransmission des feuilles de soins aux caisses de sécurité sociale. Les informations qui vous sont demandées feront l'objet, sauf opposition justifiée de votre part, d'un enregistrement automatique.

Selon la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 modifiée et le règlement européen n°2016/679/UE du 27 avril 2016 relatif à la protection des personnes physiques et à l'égard du traitement des données à caractère personnel, vous disposez d'un droit d'accès et de rectification des données enregistrées, droit de les récupérer pour les transmettre (portabilité), de demander d'en limiter l'utilisation ou de les faire effacer dans le cadre permis par le Règlement Européen.

Vous pouvez exercer ces droits en vous adressant au Directeur du centre hospitalier de la Dracénie.

(adresse postale : Route de Montferrat, 83300 Draguignan ou mail : direction.generale@ch-draguignan.fr)

Pour toute question relative à la protection des données ou en cas de difficulté pour l'exercice de vos droits, vous pouvez joindre **le délégué à la protection des données (DPD)**, désigné par l'établissement, à l'adresse mail : DPD@ch-draguignan.fr.





LE DON D'ORGANES

En France nous sommes tous considérés donneur, sauf en cas de refus exprimé de son vivant.

Tous donateurs, tous receveurs


Vous devez signaler vos souhaits dans les directives anticipées écrites et à vos proches.

Le don d'organes et de tissus est gratuit et anonyme. Vous pouvez choisir quels organes et quels tissus vous souhaitez donner.

Il y a une équipe dédiée et spécialisée dans le domaine du don d'organes et de tissus à l'hôpital. N'hésitez pas à nous contacter pendant votre visite pour toute demande de renseignements.

Tel : 04 94 60 56 68

chpot@ch-draguignan.fr



**DON D'ORGANES
ET DE TISSUS,
UN LIEN QUI NOUS
UNIT TOUS.**

On est tous donateurs d'organes et de tissus après sa mort.
Pas besoin de s'inscrire comme donateurs.
Pas besoin de carte de donneur. On est tous donateurs.

On peut être contre, bien sûr. Dans ce cas il faut le faire savoir.
La meilleure façon est de s'inscrire sur le registre national des refus.
Pour plus d'informations, rendez-vous sur dondorganes.fr

dondorganes.fr
0 800 20 22 24

agence de la biomédecine
ministère de la Santé



COMITÉ CONSULTATIF D'ÉTHIQUE CLINIQUE (CCEC)



Le développement des connaissances et la pratique des soins en médecine moderne impliquent des choix cliniques qui nécessitent pour les usagers et pour les soignants, la contribution et l'éclairage de plusieurs disciplines du champ des sciences sociales. Les comités d'éthique clinique ont la mission de superviser la contribution de ces disciplines dans le respect des droits et responsabilités de tous.

Le CCEC du centre hospitalier de la Dracénie apporte une aide en cas de décision difficile pour les praticiens et pour les patients ou leur entourage, mais également un avis consultatif sur certaines politiques médicales.

Sa mission principale est de soumettre à ses membres les dossiers dont il a été saisi, afin de susciter une discussion, une réflexion sur

le sens du soin, afin de produire des avis ou orientations sur la question posée, sur un thème général ou sur un problème particulier concernant l'éthique.

Les délibérations se déroulent dans la stricte confidentialité et sous forme anonyme.

Elles ont pour but de dépassionner un débat décisionnel en prenant en compte toutes les dimensions (médicale, socio-familiale, spirituelle, religieuse) de la personne concernée. Les recommandations émises n'ont qu'une portée consultative et ne se substituent pas à la décision du médecin en charge du malade.

Pour tout contact : ccec@ch-draguignan.fr



LA PERSONNE DE CONFIANCE



Pendant votre séjour, vous pouvez désigner, par écrit, une personne de confiance.

Celle-ci peut être un parent, un proche ou votre médecin traitant.

SON RÔLE ?

- Être consultée et témoigner de votre volonté dans le cas où vous seriez hors d'état de vous exprimer.
- Vous accompagner dans vos démarches et assister aux entretiens médicaux afin de vous aider dans vos décisions.

LES DIRECTIVES ANTICIPÉES



Toute personne majeure peut rédiger des directives anticipées pour le cas où elle serait un jour en fin de vie et dans l'incapacité de s'exprimer. Elles permettent de connaître votre volonté en ce qui concerne les conditions de la poursuite, de la limitation, de l'arrêt ou du refus de traitement ou d'acte médicaux.

Elles seront consultées et prises en compte par les médecins pour toute décision d'investigation, d'intervention ou de traitement.

Sans limite de temps, les directives anticipées peuvent être modifiées ou annulées à tout moment.

Partenaires et associations



Les Arcades du Patio

CHD Département le Patio
Route de Monterrat
83007 Draguignan.

Tel. 04 94 60 50 98



Au Sein de la Rémission
25 avenue de la Gare
83720 Trans-en-Provence

Tél. 06 29 42 26 15



**Fédération Française
des Diabétiques**
Association Française des Diabétiques
150 Boulevard Théodore Aubanel "Lou Pastre"
83300 Draguignan

Tél. 06 60 82 03 93



Comité Blouses Roses Fréjus St Raphaël Draguignan
366 Impasse de l'ancienne route d'Italie
83600 Fréjus

Tél. 06 56 84 43 78
blousesrosesfrejusstraph@gmail.com



GYM APRES CANCER-DRAGUIGNAN

Association Gym V Sport Santé-Les Arcs

303 Chemin de la Coulette
83550 VIDAUBAN

Tel : 06.83.00.94.73



Jusqu'à la mort, Accompagner la vie
19 rue du safranié
83700 Saint RAPHAEL

Tél. 04 94 19 25 83



Ligue contre le cancer
1 rue Edmond Poupée
83300 Draguignan

Tél. 06 14 46 50 14

ESPACE DES USAGERS ET DES ASSOCIATIONS DE SANTÉ (EUAS)

L'EUAS offre aux patients et à leur entourage, conformément à la circulaire n°2006-550 du 28-12-2006, un espace d'accueil, d'échange, d'écoute, d'expression et d'information des usagers des établissements de santé et des mouvements associatifs. L'espace permet aux usagers non seulement de consulter les documents mis à leur disposition mais aussi de bénéficier d'un accueil individualisé.

Les permanences des associations de bénévoles sont organisées et le planning affiché dans tous les services de soins. Pendant les rendez-vous l'anonymat de l'utilisateur est respecté. Une information et une communication régulière sur l'existence, les

missions et les activités de l'espace des usagers à l'intérieur de l'établissement sont assurées auprès des patients, des professionnels de santé, des personnels administratifs mais aussi auprès des partenaires extérieurs y compris les services sociaux de la commune.

Pour contacter les associations de l'EUAS :

04 94 60 54 20

EUAS@ch-draguignan.fr



LES ENFANTS D'ABORD

Centre hospitalier de la Dracénie
Route de Montferrat
83300 DRAGUIGNAN

Tél. 04 94 60 50 93

**PLUS LOIN LA VIE
EN DRACENIE**

Plus loin la vie en Dracénie
Bd Joseph Collomp
83300 Draguignan

Tél. 06 27 81 70 09

PHONAMBULE
Musique à l'hôpital

phonambule@wanadoo.fr

Tel. 04 94 80 34 63 / 07 70 30 97 44

unafam

Union nationale de familles et amis
de personnes malades
et/ou handicapées psychiques

6 rue Jules Renoux
83000 TOULON

Tél. 06 52 86 65 76

**QUE
CHOISIR**

UFC - Que Choisir
15 rue de l'Observance
83300 Draguignan

Tél. 04 94 70 44 95

VMEH

Visite des Malades dans les Etablissements
Hospitaliers "L'Etrier"
43 avenue des Anciens Combattants
83300 Draguignan

Tél. 04 94 47 25 98

Numéros utiles



Standard
04.94.60.50.00



15

SMUR



17

Police
Gendarmerie



18

Pompiers



112

Toutes
Urgences

PERMANENCE DE SOINS

Les horaires de présence assurés : de 20h à minuit en semaine / de 14h à minuit le samedi / de 10h à minuit le dimanche et jours fériés.

Urgences 04.94.60.50.62

CENTRE COMMUNAL D'ACTION SOCIALE

04.94.50.42.20

URGENCES DENTAIRES

Le Conseil Départemental du Var a mis en place ce numéro de téléphone qui communique les Cabinet dentaires de garde les dimanches et jours fériés.

0892 566 766

CENTRALE TAXIS DRACÉNIE

04.94.68.68.68

LISTE DES PHARMACIES DE DRAGUIGNAN

Clemenceau

30 Boulevard Clémenceau
04 98 10 53 90

Principale

868 Av. Pierre Brossolette
04 94 68 00 56

Salamandrier

CC^{ial} Carrefour Salamandrier
352 Place Resplandin Jacques
04 94 68 04 43

Reybaud

7 Place aux herbes
04 94 68 25 59

La Croix Bleue

11 Boulevard Foch
04 94 50 42 70

Saint Jaume

Résidence Martel - Chemin Saint Jaume
04 94 68 13 51

Provençale

Résidence N. Dame du Peuple
Boulevard Hippolyte Mège Mouriès
04 94 68 15 70

Peyrot

Centre Commercial Les Collettes
04 94 68 68 97

Des Hellenes

296 Bd Marcel Pagnol - St Léger
04 94 68 16 19

Carnot

31 Boulevard Carnot
04 94 67 22 25