



L'examen des plaintes et des réclamations est organisé selon les modalités suivantes prévues dans les articles du code de la santé publique relatifs à la Commission Des Usagers (CDU) :

« **Art. R. 1112-91.** – Tout usager d'un établissement de santé doit être mis à même d'exprimer oralement ses griefs auprès des responsables des services de l'établissement. En cas d'impossibilité, ou si les explications reçues ne le satisfont pas, il est informé de la faculté qu'il a soit d'adresser lui-même une plainte ou une réclamation écrite au représentant légal de l'établissement, soit de voir sa plainte ou réclamation consignée par écrit, aux mêmes fins. Dans la seconde hypothèse, une copie du document lui est délivrée sans délai. »

« **Art. R. 1112-92.** – L'ensemble des plaintes et réclamations écrites adressées à l'établissement sont transmises à son représentant légal. Soit ce dernier y répond dans les meilleurs délais, en avisant le plaignant de la possibilité qui lui est offerte de saisir un médiateur, soit il informe l'intéressé qu'il procède à cette saisine. Le représentant légal de l'établissement informe l'auteur de la plainte ou de la réclamation qu'il peut se faire accompagner, pour la rencontre avec le médiateur prévue à l'article R.1112-93, d'un représentant des usagers membre de la commission des usagers. Le médiateur médecin est compétent pour connaître des plaintes ou réclamations qui mettent exclusivement en cause l'organisation des soins et le fonctionnement médical du service tandis que le médiateur non médecin est compétent pour connaître des plaintes ou réclamations étrangères à ces questions. Si une plainte ou réclamation intéresse les deux médiateurs, ils sont simultanément saisis. »

« **Art. R 1112-93.** – Le médiateur, saisi par le représentant légal de l'établissement ou par l'auteur de la plainte ou de la réclamation, rencontre ce dernier. Sauf refus ou impossibilité de la part du plaignant, la rencontre a lieu dans les huit jours suivant la saisine. Si la plainte ou la réclamation est formulée par un patient hospitalisé, la rencontre doit intervenir dans toute la mesure du possible avant sa sortie de l'établissement. Le médiateur peut rencontrer les proches du patient, s'il l'estime utile, ou à la demande de ces derniers. »

« **Art. R. 1112-94.** – Dans les huit jours suivant la rencontre avec l'auteur de la plainte ou de la réclamation, le médiateur en adresse le compte rendu au président de la commission

qui le transmet sans délai, accompagné de la plainte ou de la réclamation, aux membres de la commission ainsi qu'au plaignant. Au vu de ce compte rendu et après avoir, si elle le juge utile, rencontré l'auteur de la plainte ou de la réclamation, la commission formule des recommandations en vue d'apporter une solution au litige ou tendant à ce que l'intéressé soit informé des voies de conciliation ou de recours dont il dispose. Elle peut également émettre un avis motivé en faveur du classement de dossier. Dans le délai de huit jours suivant la séance, le représentant légal de l'établissement répond à l'auteur de la plainte ou de la réclamation et joint à son courrier l'avis de la commission. Il transmet ce courrier aux membres de la commission. »

■ La Commission des Usagers se compose de :

- M. Le Dr Pierre LABADENS, Médiateur médical, **Président de la Commission des Usagers**
- M^{me} Nicole GALINOÛ, Représentante des usagers, **Vice-présidente de la Commission des Usagers**
- M. Jean-Marie CHABANNE, Représentant des Usagers
- M^{me} Anita SALAUN, Représentante des Usagers suppléante
- M^{me} Le Dr Estelle SIMON-BIEWER, Médiateur médical suppléant
- M^{me} Marie-Josée CANTOURNET et M^{me} Marie-Louise BOYÉ, Médiateurs non médicaux
- M^{me} le Dr Catherine de MONTAUDOUIN, Présidente de la Commission Médicale d'Établissement
- M. Vincent VARDELLE, Représentant de la commission des soins infirmiers, de rééducation et médico-techniques
- M^{me} Marianne LAVIGNON, Directrice adjointe des affaires générales, de la qualité et de la communication
- M^{me} Élodie DOS SANTOS, Ingénieur qualité

■ Pour contacter la CDU du Centre Hospitalier d'Arcachon, vous pouvez :

✉ Envoyer un courrier postal adressé à M. le Directeur :
Centre Hospitalier d'Arcachon
Avenue Jean Hameau
CS 11001 – 33164 La Teste de Buch Cedex

@ Envoyer un mail à l'adresse suivante :
secretariat.qualite@ch-arcachon.fr

☎ Appeler le 05 57 52 90 30 (secrétariat de la CDU)

BESOIN D'UNE ÉCOUTE, D'UN SOUTIEN ?



MAISON DES USAGERS – NIVEAU 1 – 05 57 52 93 65

Les représentants des usagers de l'hôpital (M^{me} GALINOÛ, M. CHABANNE et M. BARTHELEMY) sont vos porte-paroles. Pour toute demande, merci de contacter le 05 57 52 90 30.

ASSOCIATIONS	LUNDI		MARDI		MERCREDI		JEUDI		VENDREDI	
	MA	APM	MA	APM	MA	APM	MA	APM	MA	APM
Ligue départementale pour le cancer (LCC33) M ^{me} LABAT, M. CHABANNE, M ^{me} DUBOY	10h-12h				2 ^{ème} , 3 ^{ème} , 4 ^{ème} mercredis du mois Hôpital de jour					
Club Coeur et Santé d'Arcachon M. VAUGELADE		15h-17h Salle de réadaptation cardiaque								
Fédération Gironde de Lutte contre les Maladies Respiratoires (FGLMR) M. SAINT-MARC			10h30-12h							
Sleev'rT M ^{me} CHARRIER sur RDV au 06 68 90 10 85			9h-10h30					16h30-18h	10h-12h30 1 ^{er} vendredi du mois	
Visiteurs des Maladies en Établissement Hospitalier (VMEH) M ^{me} GALINOÛ, M ^{me} MAUBERT, M. MUR, M ^{me} SALAUN				14h30-16h30				14h30-16h30 SUR RDV AU 05 57 52 90 87		
Aqualympho 33 M ^{me} BALESTE-SAUTS					10h30-12h 1 ^{er} mercredi du mois					
URILCO 33 (Association des Stomisés de Gironde) M ^{me} LOUBERY					10h30-12h 2 ^{ème} mercredi du mois					
France AVC 33 M. RAMAZEILLES, M. DUPRAT, M. GARRIDO							14h30-17h 1 ^{er} mercredi du mois			
Huntington M. BOLAY sur RDV au 06 23 69 39 48							14h30-17h 2 ^{ème} mercredi du mois			
Alliance 33, jusqu'au bout accompagner la vie... M ^{me} FOUET							14h30-17h 4 ^{ème} mercredi du mois	10h30-13h 1 ^{er} , 2 ^{ème} , 3 ^{ème} jeudis du mois		
France Parkinson M ^{me} ARS				15h30-16h Salle de réadaptation cardiaque			9h-12h 4 ^{ème} jeudi du mois			
Épilepsie France M ^{me} LARQUIER sur RDV au 07 68 58 04 26								13h-14h30 1 ^{er} jeudi du mois		
France Alzheimer Gironde Groupe de parole assuré par M ^{me} LEBROZEC, psychologue Planning au 05 57 52 90 87									10h-12h un vendredi par mois	
CETBA (Centre d'Éducation Thérapeutique de Bordeaux Aquitaine) - Diabète de type 2 M ^{me} MARTIN-DUPONT										13h30-17h
Solidarilaït M ^{me} LIBOUREL	Permanences affichées au secrétariat de la maternité									

Sur leurs permanences, ces associations sont ouvertes à tous les patients, les consultants et les professionnels du Centre Hospitalier d'Arcachon. N'hésitez pas à vous rendre à la Maison des Usagers ou à les contacter par téléphone. La Maison des Usagers est susceptible d'être fermée partiellement ou totalement durant les périodes de vacances scolaires.

■ Représentants des cultes - Espace Culturel Niveau 1

Communauté catholique
■ Aumônier Maryse BEAUDOUX
☎ 06 63 53 09 94
✉ mjcbdx@gmail.com

Communauté israélite
Rabbin Eric AZIZA
☎ 06 31 71 57 67
✉ ericaziza@gmail.com

Communauté musulmane
■ Imam Mahmoud DOUA
☎ 06 23 32 08 05
✉ fmgdoua@gmail.com

Communauté protestante
■ Pasteure Corinne GENDREAU
☎ 07 67 30 22 40
✉ epudf.arcachon@gmail.com

■ Imam Mohamed SALMI
☎ 06 27 41 66 60

INDICATEURS POUR L'AMÉLIORATION DE LA QUALITÉ ET DE LA SÉCURITÉ DES SOINS



■ Infections associées aux soins - Année 2016

MOTS CLÉS	INTITULÉ	DESCRIPTION	RÉSULTAT	
Hygiène des mains	Indicateur de consommation de produits hydro alcooliques (ICSHA.2 V2)	Cet indicateur est un marqueur indirect de la mise en oeuvre de l'hygiène des mains.	65%	B
Prévention des infections nosocomiales	Indicateur composite des activités de lutte contre les infections nosocomiales (ICALIN.2)	Cet indicateur évalue l'organisation de la lutte contre les infections nosocomiales dans l'établissement, les moyens mobilisés et les actions mises en oeuvre.	97%	A
Risques infectieux opératoires	Indicateur composite de lutte contre les infections du site opératoire (ICA-LISO)	Cet indicateur évalue l'organisation pour la prévention des infections du site opératoire en chirurgie ou en obstétrique, les moyens mobilisés et les actions mises en oeuvre par l'établissement.	95%	A

■ Indicateurs transversaux de qualité et de sécurité des soins - Année 2015

MOTS CLÉS	INTITULÉ	DESCRIPTION	SEC-TEUR	RÉSULTAT	
Qualité du dossier patient	Tenue du dossier patient	Cet indicateur évalue la qualité du dossier patient hospitalisé.	MCO	90%	A
			SSR	82%	B
Document de sortie	Document de sortie	Cet indicateur, présenté sous forme de taux, évalue la qualité du document de sortie produit le jour de la sortie du patient.	MCO	39%	C
Courrier de fin d'hospitalisation	Délai d'envoi du courrier de fin d'hospitalisation	Cet indicateur évalue la qualité du courrier de fin d'hospitalisation et son délai d'envoi.	SSR	84%	B
Évaluation de la douleur	Traçabilité de l'évaluation de la douleur	Cet indicateur mesure la traçabilité de l'évaluation de la douleur du dossier patient.	MCO	100%	A
			SSR	100%	A
Suivi du poids	Dépistage des troubles nutritionnels	Cet indicateur évalue le dépistage des troubles nutritionnels chez le patient adulte.	MCO	93%	A
			SSR	63%	C
Qualité du dossier d'anesthésie	Tenue du dossier d'anesthésie	Cet indicateur évalue la qualité du dossier d'anesthésie	MCO	89%	A
Traçabilité de l'évaluation de la douleur post-opératoire	Traçabilité de l'évaluation de la douleur post-opératoire avec une échelle en salle de surveillance post-interventionnelle (SSPI)	Cet indicateur, présenté sous forme de taux, évalue la traçabilité dans le dossier anesthésique de l'évaluation de la douleur post-opératoire avec une échelle sur la feuille de surveillance du patient en SSPI (à l'entrée et à la sortie).	MCO	82%	B
Décision médicale en équipe en cas de cancer	Réunion de concertation pluridisciplinaire en cancérologie	Cet indicateur évalue si une proposition de traitement a été émise par au moins trois médecins de spécialités différentes lors de la prise en charge initiale d'un patient atteint de cancer.	MCO	74%	B

■ Dispositif national de mesure de la satisfaction des patients hospitalisés e-Satis - Année 2016

MOTS CLÉS	INTITULÉ	DESCRIPTION	SEC-TEUR	RÉSULTAT	
Note de satisfaction globale des patients	Note de satisfaction globale des patients en hospitalisation +48h MCO	Cet indicateur mesure la satisfaction globale des patients hospitalisés plus de 48 heures en Médecine, Chirurgie ou Obstétrique et ayant participé à l'enquête nationale e-Satis.	MCO	74%	B

■ Prise en charge initiale de l'accident vasculaire cérébral Année 2016

MOTS CLÉS	INTITULÉ	DESCRIPTION	SEC-TEUR	RÉSULTAT	
Avis neuro-vasculaire	Expertise neuro-vasculaire	Cet indicateur évalue la proportion des patients ayant bénéficié de l'avis d'un médecin spécialisé en chirurgie neuro-vasculaire.	MCO	75%	B
Évaluation par un professionnel de la rééducation dans le cadre de l'accident vasculaire cérébral	Évaluation d'un professionnel de la rééducation lors de la prise en charge initiale de l'accident vasculaire cérébral	Cet indicateur mesure si l'évaluation par un professionnel de la rééducation (médecin de la médecine physique et de réadaptation, kinésithérapeute, orthophoniste, ergothérapeute) a été notée dans le dossier patient hospitalisé pour un accident vasculaire cérébral.	MCO	78%	B
Dépistage des fausses routes	Dépistage des troubles de la déglutition	Cet indicateur évalue la proportion de patients ayant bénéficié du dépistage des troubles de la déglutition.	SSR	41%	C
Consultation post AVC programmée	Programmation d'une consultation post AVC	Cet indicateur évalue la proportion de patients pour lesquels au moment de la sortie de l'établissement une consultation avec un médecin de la filière AVC est programmée dans les six mois.	MCO	76%	B

■ Prévention et prise en charge initiale de l'hémorragie du post-partum immédiat - Année 2016

MOTS CLÉ	INTITULÉ	DESCRIPTION	SEC-TEUR	RÉSULTAT	
Prévention de l'hémorragie après un accouchement	Prévention de l'hémorragie lors de la délivrance après un accouchement	Cet indicateur évalue si la modalité de la délivrance, la réalisation d'une injection prophylactique d'ocytocine et le contrôle de l'état du placenta ont été notés dans le dossier de la patiente.	MCO	88%	B
Surveillance clinique minimale en salle de naissance après l'accouchement	Surveillance clinique minimale en salle de naissance après l'accouchement	Cet indicateur évalue la surveillance clinique minimale dans les 2 heures qui suivent l'accouchement et l'examen autorisant la sortie de la patiente de la salle de naissance.	MCO	80%	B
Prise en charge initiale de l'hémorragie du post-partum immédiat	Prise en charge initiale de l'hémorragie du post-partum immédiat	Cet indicateur évalue si l'heure du diagnostic, le volume de sang perdu et la réalisation d'au moins un geste endo-utérin sont notés dans le dossier de la patiente.	MCO	83%	B



NR : Non répondant - DI : Données insuffisantes - MC : Non concerné - NA : Non applicable

LISTE DES PRATICIENS



ET NUMÉROS UTILES

Composez le 05 57 52 + 📞 (numéro à 4 chiffres) - Standard : 05 57 52 90 00

SPÉCIALITÉ	PRATICIENS	📞
Anesthésie	D ^r D. FRESSARD* D ^r P. FENOT D ^r G. MALGRAS D ^r A. MORA-PETERS D ^r J. ALLARY	91 10
Cardiologie	D ^r R. DARIER D ^r M. AUDONNET	92 40
Chirurgie digestive et carcinologique	D ^r V. PANNEGEON D ^r M. CABAU D ^r B. CELERIER D ^r M. NOAILLES	92 30
Chirurgie orthopédique et traumatologique	D ^r D. DUMONT* D ^r M. GENESTE D ^r M. VARGAS D ^r T. THELEN D ^r C. RIBES	92 30
Chirurgie vasculaire	D ^r V. BRIZZI* D ^r E. LAKHLIFI	92 00
Gériatrie	D ^r V. LE ROUX* D ^r D. ROUX D ^r E. SIMON-BIEWER D ^r T. JOUCDAR SANTANGELO D ^r C. TCHENIO D ^r Y. BUDNIKOVA	92 10
Chirurgie gynécologique et carcinologique - Obstétrique	D ^r J. AMBLARD* D ^r P. VESCHAMBRE D ^r S. AICARDI-NICOLAS D ^r D. SAVARY D ^r M. VERMEILLE D ^r S. AURIOL-LEIZAGOYEN	91 80
Hygiène Hospitalière	D ^r S. BEZ*	91 70
Imagerie médicale IRM	D ^r C. GIRAUDEAU* D ^r S. PARICIO D ^r R. MIAKOUNDOBA D ^r F. BECHEREAU	91 30
Laboratoire de biologie	D ^r M. GOURSOLLE* D ^r S. MIMOUNI D ^r S. BEZ D ^r A. LAFARGUE	91 90
Médecine interne Hépatogastro-entérologie	D ^r C. COURTAULT* D ^r M. VIDECOQ D ^r C. MARTEL D ^r V. ANII D ^r L. ROUXEL D ^r H. LAMOULIATTE	92 00
Chimiothérapie	D ^r A. QUIVY	91 10
Neurologie	D ^r M. DAN* D ^r S. ANII D ^r T. GAÏDA	92 40
Pédiatrie	D ^r M. KIBELO* D ^r C. FEDORCZUK D ^r M.-D. FEDORCZUK	91 40
Pharmacie-Stérilisation	D ^r X. DARME* D ^r M. GAUTIER D ^r N. ROUAYROUX	91 20

SPÉCIALITÉ	PRATICIENS	📞
Psychiatrie CH C. Perrens	D ^r F. MARSEILLE* D ^r S. MULLIEZ D ^r J.-E. BURTIN	92 48
Soins de Suite et de Réadaptation	D ^r Y. BERNARD* D ^r E. CUGY D ^r S. BEAREZ	92 10
Surveillance continue	D ^r P. LABADENS* D ^r C. LAVILLE D ^r B. AH KOON	91 60
Urgences	D ^r R. LAPEYRE* D ^r F. MANGWA D ^r S. TARRIDE D ^r B. MESLI D ^r V. RAVALISON D ^r L. FAYOLLE D ^r V. HEYDEL D ^r M. LACAZE D ^r S. LEMOINE D ^r S. MOHAMMAD D ^r R. RAHMANI D ^r A. YVON D ^r E. LASSERRE D ^r T. RIBOLLET	91 50
CONSULTATION SPÉCIALISÉES	PRATICIENS	📞
Douleur chronique	D ^r P. FENOT* D ^r A.-S. BLANCHET	91 12
Mémoire	D ^r V. LE ROUX* D ^r D. ROUX D ^r E. SIMON-BIEWER D ^r T. GAIDA	92 60
Évaluation Gériatrique	D ^r V. LE ROUX* D ^r D. ROUX D ^r E. SIMON-BIEWER D ^r T. JOUCDAR SANTANGELO	92 10
Équipe Mobile de Soins Palliatifs	D ^r E. SIMON-BIEWER* D ^r J. FERNANDEZ	92 10
Nutrition, addictologie, tabacologie	D ^r F. MONTEL*	91 00
Explorations cardiaques	D ^r R. DARIER D ^r M. AUDONNET	92 40
Pneumologie	D ^r D. BOZ D ^r M. DENIS	-
Néphrologie	D ^r C. LASSEUR	92 56

SERVICE SOCIAL	M ^{me} C. BUREAU	90 55
	M ^{me} M. LAGARDERE	90 56
	M ^{me} K. MAILLOT	90 57
	M ^{me} E. ADAM	90 58
	M ^{me} N. PAILLOUX	90 68

* Chef de service

De plus, d'autres praticiens participent au service public hospitalier, à titre libéral.