



Livret d'accueil du patient hospitalisé



Centre Hospitalier de
Maubeuge

SOMMAIRE

PAGE 04	PRÉSENTATION GÉNÉRALE
PAGE 14	NOTRE ENGAGEMENT
PAGE 22	VOS FORMALITÉS ADMINISTRATIVES
PAGE 30	VOTRE SÉJOUR
PAGE 42	VOS DROITS ET DEVOIRS
PAGE 50	LES CHARTES



« **A vos côtés,
pour votre santé,
durant toute la durée de
votre séjour.** »

Madame, Monsieur,

Vous-même, votre enfant ou l'un de vos proches êtes ou allez être hospitalisé au sein du Centre Hospitalier de Maubeuge (CHM).

L'objectif de ce livret d'accueil est d'anticiper les réponses aux questions que vous vous posez et de vous guider dans vos démarches depuis votre admission et jusqu'à votre sortie. Sachez que les équipes médicales, les personnels soignants, techniques et administratifs mettront leur professionnalisme et leur engagement à votre service afin que votre séjour se déroule dans les meilleures conditions possibles, et ce, depuis votre admission, jusqu'à votre sortie.

Engagé dans une démarche d'amélioration continue de la qualité des soins, le CHM place votre satisfaction au cœur de ses préoccupations. Pour ce faire, nous vous invitons à compléter, lors de votre sortie, le questionnaire de satisfaction joint à ce livret. Vous pouvez également faire part de vos suggestions ou observations aux équipes du service dans lequel vous êtes hospitalisé ou encore, vous rapprocher de la Commission des Usagers de l'établissement.

Nous vous remercions pour la confiance accordée et souhaitons, à vous ou votre proche, un prompt rétablissement.

Eric Girandier

Directeur du Centre Hospitalier de Maubeuge



— **Présentation générale** —

OÙ TROUVER LES DIFFÉRENTS SERVICES ?

Le bâtiment situé rue Simone Veil regroupe les services de médecine, chirurgie, médico techniques, urgences, « mère et enfant », pédiatrie, ainsi que différents plateaux : consultations, imagerie, médecine nucléaire, dialyse, pharmacie... Ces derniers sont répartis en 4 niveaux : rez-de-jardin, rez-de-chaussée, niveaux 1 et 2.

Le Centre de Psychothérapie adulte et le secteur de psychopathologie de l'enfant et de l'adolescent sont situés sur le Boulevard Pasteur à Maubeuge.

Pour votre hospitalisation, vous devez emprunter l'entrée principale de l'établissement. La seconde entrée est réservée pour l'accès aux urgences. Un bureau des admissions vous accueillera pour vos éventuelles démarches.

Centre Hospitalier de Maubeuge

rue Simone Veil, BP 60249 - 59600 Maubeuge

 03 27 69 43 43 / Fax : 03 27 69 43 00  direction@ch-maubeuge.fr

MOYENS D'ACCÈS

- Transports publics : Lignes A, 21 ou 61 – Arrêt : Polyclinique
- Voitures Particulières : Les visiteurs peuvent, sous leur propre responsabilité, garer leur véhicule sur le parking « **visiteurs** » situé face à l'Hôpital.
- Les personnes en situation de handicap disposent de places de parkings réservés.
- Station Taxis : Place de la Gare à Maubeuge

LA GESTION DU CENTRE HOSPITALIER DE MAUBEUGE



Etablissement public de santé doté de la personnalité morale et financière, il est géré par :

- **Un directeur** et son équipe de direction
 - **Un conseil de surveillance**, qui se prononce sur la stratégie, et exerce le contrôle permanent de l'établissement,
 - **Un directoire**, chargé de l'élaboration de la stratégie médicale et de la politique de gestion et investi du pilotage de l'établissement,
 - **Des chefs de pôles** : chaque pôle, sous la responsabilité d'un directeur, est animé par un coordonnateur de pôle, assisté d'un cadre supérieur de santé et d'un cadre administratif,
- **Une Commission Médicale d'Etablissement** qui anime le projet médical d'établissement, et participe à l'élaboration d'amélioration continue de la qualité et de la sécurité des soins,
 - **Un comité technique d'établissement** : il examine les projets relatifs aux conditions et à l'organisation du travail dans l'établissement ainsi qu'à la politique de formation du personnel.



Bon à savoir

D'autres instances consultatives permettent d'associer les personnels au fonctionnement de l'hôpital. La constitution de pôles d'activités consiste dans le regroupement d'activités afin d'améliorer la prise en charge du patient ainsi que la qualité du travail interdisciplinaire.



L'INSTITUT DE FORMATION EN SOINS INFIRMIERS ET AIDES-SOIGNANTS IFSI-IFAS

Agréés par le Ministère de la Santé, ils regroupent un Institut de Formation en Soins Infirmiers pour un quota annuel de **113 étudiants** et un Institut de Formation Aides-Soignants d'une capacité annuelle de **60 élèves**.

Les Instituts de Formation sont également agréés pour dispenser de la Formation Continue aux Professionnels de Santé du bassin Sambre-Avesnois dans les domaines techniques et relationnels et des formations d'accompagnement pour favoriser la réussite des candidats à la sélection d'entrée ainsi que dans le dispositif des validations d'acquis de l'expérience.

La finalité des formations consiste **à former des professionnels de santé, responsables et réflexifs** ayant acquis un niveau de **compétences, reconnue par un diplôme d'état**, leur permettant une adaptabilité dans les situations de travail et les rapports sociaux, assurant une prise en soins efficiente de la personne. A partir des valeurs institutionnelles, les orientations prioritaires du projet reposent sur le professionnalisme des acteurs, l'ouverture sur le partenariat et la cohérence avec l'évolution de la société.

Bd Pasteur BP 60249, 59600 Maubeuge
Tél : 03 27 69 43 31

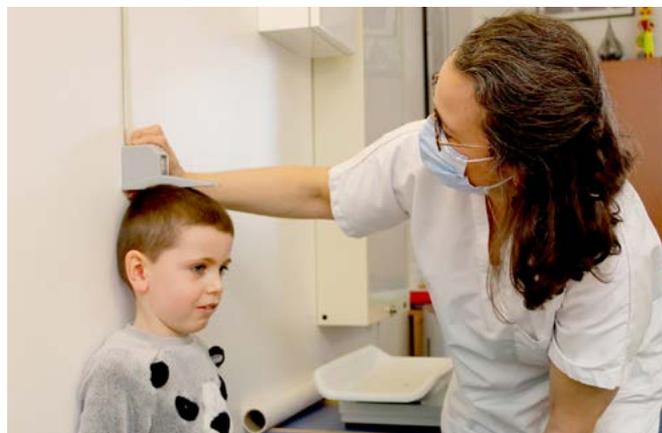
LE CENTRE D'ACTION MÉDICO SOCIALE PRÉCOCE « LE PETIT NAVIRE »

Créée en 1993, il répond à une mission de dépistage et de soins en faveur **des enfants de 0 à 6 ans** qui présentent des risques ou sont atteints de **retards de développement, de déficits, de handicaps**.

La prise en charge s'effectue avec la participation active de la famille. Le personnel, constitué d'une équipe pluridisciplinaire médicale et paramédicale, travaille dans un lieu unique afin d'éviter à l'enfant et à sa famille la multiplication des déplacements. Ses missions sont les suivantes :

- La prévention et le dépistage des anomalies de développement,
- La recherche du diagnostic,
- La prise en charge globale, précoce, en soins de rééducation par une équipe pluridisciplinaire,
- Le soutien et l'accompagnement des familles,
- L'aide à l'intégration scolaire,
- L'orientation des enfants vers la structure adaptée à leurs difficultés.

**59 rue Parmentier
59620 AULNOYE-AYMERIES
Tél : 03 27 39 18 16**



L'ÉHPAD LA MAISON DU MOULIN

La Maison du Moulin est un **établissement d'hébergement pour personnes âgées dépendantes (EHPAD)**

Cette maison de retraite accueille les résidents dont le maintien à domicile s'avère difficile en raison de leur dépendance ainsi que les personnes n'ayant plus leur autonomie de vie, et dont l'état nécessite une surveillance médicale constante et des traitements d'entretien.

Les résidents y trouvent un accompagnement adapté à leurs besoins et individualisé.

Dans ce cadre, les résidents bénéficient d'un environnement humain et matériel qui favorise le maintien de l'autonomie.

Pour toute information :

Vous pouvez vous adresser à l'accueil situé
27 rue Henri Sculfort. BP 20 245
59607 Maubeuge Cedex
ou contacter le 03.27.69.44.60

ou adresser un mail à l'adresse :
lamaisondumoulin@ch-maubeuge.fr





LE SERVICE DE CONSULTATIONS, D'EXPLORATIONS ET DE SOINS EXTERNES



Les médecins hospitaliers vous proposent dans chacune de leurs disciplines des consultations, des explorations fonctionnelles et des soins externes. Dans certaines disciplines, vous pouvez choisir d'être suivi par un praticien, qui exerce son art dans le cadre de son activité libérale.

Vous réglez directement à l'accueil des consultations externes les honoraires basés sur le tarif de ville en vigueur auquel s'ajoutent, éventuellement, les dépassements autorisés par la réglementation en vigueur.

Ces honoraires vous seront remboursés par votre caisse de sécurité sociale et éventuellement votre mutuelle.

L'accueil des consultations externes est ouvert : **du lundi au vendredi de 8h à 18h**

Vous devez vous présenter avec les documents administratifs suivants :

- **Une pièce justifiant de votre identité avec photographie** (carte d'identité, carte de séjour),
- **Votre carte vitale mise à jour et votre carte de mutuelle,**
- **Un moyen de paiement de votre choix** (espèces, chèque, carte bleue) afin de régler les frais restant à votre charge au guichet d'accueil des consultations externes.



Bon à savoir

Pour obtenir un rendez-vous, il suffit de vous adresser au secrétariat de la discipline concernée ou à celui du centre de consultations : 03 27 69 44 91



LES CONSULTATIONS PSYCHOPATHOLOGIQUES

LA PRISE EN CHARGE DES ENFANTS ET ADOLESCENTS DE 0 À 16 ANS

Elle est réalisée par le secteur de psychopathologie de l'enfant et de l'adolescent, qui couvre tout l'arrondissement d'Avesnes. Il a des structures implantées à :

MAUBEUGE

Centre Médico-Psychologique, C.A.T.T.P.
C.A.T.T.P. Petite Enfance, 24 bd Pasteur,
59600 MAUBEUGE CEDEX,
secrétariat : 03 27 69 44 20

AULNOYE-AYMERIES

Centre Médico-Psychologique, 4 résidence
Henri Matisse, 59620 AULNOYE-AYMERIES,
secrétariat : 03 27 69 32 30

FOURMIES

Centre Médico-Psychologique C.A.T.T.P.
18 rue Sencier, 59610 FOURMIES,
secrétariat : 03 27 69 32 40

AVESNELLES

Hôpital de jour pédopsychiatrique
Le Séquoia, 2 rue Robert Bichet,
59440 AVESNELLES,
secrétariat : 03 27 69 32 60

LES CONSULTATIONS PSYCHOPATHOLOGIQUES

LA PRISE EN CHARGE DES ADULTES

Pour répondre à la variété des besoins liés à la pathologie mentale, le Centre Hospitalier a développé, sur l'ensemble de l'arrondissement :

- **Des centres médico-psychologiques**
- **Des dispositifs intersectoriels.**

Au sein des CMP (centres médico-psychologiques) exercent des médecins psychiatres, des psychologues, des infirmiers et des assistants sociaux qui vous proposent des consultations et ne prise en charge adaptée à votre situation.

AULNOYE-AYMERIES

CMP - 13 résidence Henri Matisse,
Place du Marché 59620 AULNOYE-AYMERIES
secrétariat : 03 27 69 32 25

LE QUESNOY

CMP « PAUL MONNERET »,
7 rue Victor Hugo, 59530 LE QUESNOY
secrétariat : 03 27 69 32 56

HAUTMONT

CMP « JEAN WIER »
54/56 rue Gambetta, 59330 HAUTMONT,
secrétariat : 03 27 69 32 24

FERRIÈRE LA GRANDE

CMP - 64 rue Victor Hugo,
59680 FERRIERE LA GRANDE,
secrétariat : 03 27 69 32 80

JEUMONT

CMP « CONSTANCE PASCAL »,
276 rue Hector Despret, 59460 JEUMONT,
secrétariat : 03 27 69 32 50

MAUBEUGE

CMP « ANTONIN ARTAUD »
Tel : 03 27 69 32 20

DES ÉQUIPES MOBILE EN RENFORT

Afin de renforcer l'offre de soins en santé mentale, trois équipes mobiles intersectorielles interviennent dont les missions sont de :

- **EHLA** : Equipe Hospitalière de Liaison en Addictologie : Concourir à la prise en charge globale des personnes usagères de substances psychoactives ou présentant une conduite à risque (avec ou sans produit) en favorisant l'échange, la communication entre les différents intervenants appelés à les accueillir, les informer, les orienter ou les prendre en charge de façon spécifique.
- **EMPSM** : Equipe Mobile de Précarité Santé Mentale : « aller vers » les populations en précarité afin de repérer les besoins de la personne, de créer une relation de confiance pour l'aider à verbaliser une demande et ainsi l'accompagner vers les dispositifs de prise en charge
- **EMORA** : Equipe Mobile Rapide de soutien psychologique : Apporter un soutien rapide à une population en difficulté psychique dont l'équilibre de la santé mentale s'est vu perturbé au décours de la crise sanitaire et qui ne bénéficie pas déjà d'un suivi psychologique.





— Notre engagement —

DANS LA DISPENSATION DE SOINS DE QUALITÉ

La Direction du Centre Hospitalier de Maubeuge est engagée depuis de nombreuses années dans **la mise en place d'une démarche d'amélioration continue de la qualité et de la sécurité des soins**, afin de répondre aux attentes des usagers et d'apporter à tout patient accueilli une prise en charge optimale.

La certification des établissements de santé publics ou privés est une démarche qui a pour objectif d'**évaluer le niveau de qualité des prestations, la sécurité des soins délivrés aux patients et de favoriser la dynamique d'amélioration continue par la mise en place d'actions**. La visite de certification est réalisée tous les 4 ans par des professionnels de santé mandatés par la HAS (Haute Autorité de Santé).

Pour plus d'information, **le dernier rapport de la visite de certification est consultable sur le site internet de la HAS.**

Chaque établissement doit également effectuer un recueil d'indicateurs qualité (Indicateurs Qualité Sécurité des Soins) dont les thèmes sont imposés par la HAS, dans le domaine de la prise en charge des patients. Les résultats de ces indicateurs sont consultables sur le site internet de la HAS.

Dans la recherche d'une sécurité maximale pour la prise en charge de chaque usager

Notre établissement a également développé une politique dynamique de gestion des risques et coordination des vigilances sanitaires depuis plusieurs années, afin d'offrir une sécurité maximale au niveau de la prise en charge de chaque usager.

Le Centre Hospitalier de Maubeuge a mis en place depuis plusieurs années **une démarche active de suivi et d'analyse des événements indésirables permettant de dégager des axes d'amélioration et ainsi de réduire significativement leur survenue.**

Dans la prise en charge médicamenteuse

L'établissement met en œuvre une démarche active de **sécurisation de la prise en charge médicamenteuse** conformément à l'arrêté du 6 avril 2011 relatif au management de la qualité de la prise en charge médicamenteuse et aux médicaments dans les établissements de santé. Pour nous aider dans cette démarche, pensez à bien indiquer à l'équipe soignante, vos traitements personnels et à les confier au service.

N'hésitez pas à venir avec vos ordonnances en cours et/ou courriers médicaux que ce soit au moment de l'hospitalisation ou en consultation post-opératoire.

Les équipes tiennent à votre disposition la fiche « **Mes médicaments à l'hôpital** » pour vous aider dans cette gestion de votre traitement personnel et qui renferme des informations pratiques

Dans la prise en charge de la douleur

Les équipes soignantes s'engagent à prendre en charge votre douleur et mettent tous les moyens en œuvre pour la soulager (article 2, charte de la personne hospitalisée).





Dans la promotion de la santé

Le Centre Hospitalier de Maubeuge est labellisé **Hôpital Promoteur de Santé depuis 2005.**

Le but d'un Hôpital Promoteur de Santé est **d'améliorer la qualité des soins, les conditions de vie et de travail ainsi que la satisfaction des patients, de leurs proches et des agents.**

Compte tenu des projets structurés, le Centre Hospitalier de Maubeuge a été retenu comme membre du Réseau OMS (Organisation Mondiale de la Santé) des Hôpitaux Promoteurs de Santé.

L'obtention de ce label permet au Centre Hospitalier de Sambre-Avesnois de :

- **Persévérer** dans la dynamique de prise en charge globale des patients,
- **Poursuivre l'élaboration de projets** contribuant à améliorer la qualité des soins et les conditions de travail,
- **Valoriser les actions des équipes** du Centre Hospitalier de Sambre-Avesnois par des interventions dans des formations ou colloques à rayonnement national,
- **Amplifier l'implication** dans les dynamiques locale, régionale et nationale.



Dans la prise en charge en cancérologie

Le Centre Hospitalier de Maubeuge **prend en charge et accompagne les patients du territoire de Sambre Avesnois touchés par un cancer.**

Un parcours de prise en charge vous sera proposé en lien avec les établissements tels que le CHRU de Lille et le Centre Hospitalier de Valenciennes (Etablissement support du Groupement Hospitalier de Territoire).

Dans l'éducation thérapeutique

L'éducation thérapeutique du patient permet aux personnes atteintes de maladies chroniques de bénéficier d'**un accompagnement** afin de préserver sa qualité de vie, de mieux vivre au quotidien avec la maladie. Elle concerne aussi bien les enfants et leurs parents, que les adultes et leur entourage. **L'éducation thérapeutique du patient se déroule soit au cours de l'hospitalisation, soit dans le cadre d'ateliers en-dehors de l'hospitalisation.**

Dans la prise en charge nutritionnelle des malades

Le Comité de Liaison en Alimentation et Nutrition (C.L.A.N.) est une structure consultative qui participe par ses avis ou propositions à **l'amélioration de la prise en charge nutritionnelle des malades et de la qualité de la prestation restauration.**

Dans une politique de développement durable et de responsabilité sociale des entreprises (RSE)

L'établissement **s'engage dans une politique RSE** en travaillant sur les quatre piliers :

- **Environnemental,**
- **Sociétal,**
- **Social**
- **Economique.**

Dans la lutte contre les Infections Nosocomiales (Décret n°99-1034 du 6/12/99)

La prévention des infections Associées aux Soins est un objectif prioritaire du Centre Hospitalier de Maubeuge et s'inscrit dans une démarche d'assurance de la qualité des soins. Le C.L.I.A.S. (Comité de Lutte contre les Infections Associées aux Soins) est la structure qui élabore la politique de prévention et de lutte contre les infections Associées aux Soins. Le C.L.I.A.S. s'appuie sur l'Équipe Opérationnelle d'Hygiène et l'ensemble des acteurs hospitaliers. Ceux-ci sont largement impliqués dans :

- L'élaboration et la mise en oeuvre de bonnes pratiques en hygiène,
- La surveillance des infections associées aux soins,
- La formation initiale et continue des professionnels oeuvrant dans l'établissement,
- L'évaluation des programmes et actions conduites dans la lutte contre les infections associées aux soins et la promotion de l'hygiène au sein du Centre Hospitalier de Maubeuge.

Dans la protection contre l'incendie

Le Centre Hospitalier de Maubeuge dispose d'une équipe de sécurité. Toutes les mesures nécessaires ont été prises afin de garantir un niveau de sécurité compatible avec ses activités.





Néanmoins, la sécurité est l'affaire de tous avec le respect de quelques consignes simples telles que :

- **L'interdiction de fumer à l'intérieur de l'hôpital.** Le non-respect peut être passible d'une amende (68 €),
- **L'interdiction d'introduire des produits inflammables ou dangereux,**
- **L'interdiction de stationner sur des emplacements non prévus à cet effet ou réservés.** Le non-respect peut être sanctionné par une contravention

Dans la prise en charge par les sages-femmes (décret n°2013-841 du 20 septembre 2013 - circulaire n° DGOS RH4/2014/92 du 10 avril 2014)

La profession de Sage-Femme est inscrite dans le code de la santé publique en tant que profession médicale comme les médecins et les chirurgiens dentistes. Les sages-femmes ont ainsi un champ de compétences définies réglementairement :

- **soins liés au suivi de grossesse et à l'accouchement,**
- **consultations de contraception,**
- **suivi gynécologique de prévention** (en cas de situation pathologique la patiente sera adressée vers un médecin).

L'objectif est d'assurer aux femmes et aux enfants nés une prise en charge personnalisée, de qualité dans les meilleures conditions de sécurité. Cette prise en charge au sein du Pôle mère-enfant se traduit par un travail d'équipe, une coopération effective entre professionnels **r e s p o n s a b l e s**, une coordination étroite entre les sages-femmes et les médecins.

STOP AUX VIOLENCES À L'HÔPITAL

Il est porté à votre connaissance qu'en cas d'agressions verbales ou physiques envers le personnel de l'établissement, des poursuites judiciaires seront systématiquement engagées.

Pour rappel, la menace de commettre un crime ou un délit contre les personnes ou les biens proférée à l'encontre d'un professionnel de santé est punie de deux ans d'emprisonnement et de 30 000 € d'amende

L'INTERDICTION DE FILMER OU DE PHOTOGRAPHER

Nous rappelons également qu'il est interdit de filmer les professionnels de santé dans l'exercice de leur fonction sous peine de poursuites. Plus largement, la capture d'images (photographies ou vidéos) de professionnels, patients, proches ou visiteurs sans leur autorisation est interdite.

La diffusion des dites images ou vidéos capturées illégalement est également interdite et ce, quel que soit le support de diffusion (MMS, courriels, réseaux sociaux, voie postale, ...).

Si vous êtes auteur des comportements précités (photographier ou filmer sans autorisation avec ou sans diffusion) vis-à-vis d'une personne située au sein de l'enceinte de l'hôpital, vous portez atteinte à la vie privée de cette personne. Cette capture non-autorisée peut être sanctionnée pénalement en application des dispositions de l'article 226-1 du Code pénal (1 an d'emprisonnement / 45.000 euros d'amende).



Formalités administratives

L'ADMISSION D'UN ADULTE DANS LE CADRE D'UNE HOSPITALISATION

Toute personne (sauf pour les soins sans consentement en raison de troubles mentaux) **est libre de choisir l'établissement de santé** dans lequel elle souhaite être prise en charge, sauf si l'établissement n'a pas les moyens d'assurer une prise en charge appropriée à l'état du demandeur ou s'il ne dispose pas de la place disponible pour le recevoir.

En Urgence

Le service des Urgences fonctionne 24 heures sur 24 toute l'année. Vous y serez accueilli par une équipe médicale et paramédicale qui vous examinera et vous donnera les premiers soins. Si votre état de santé le nécessite, vous serez ensuite orienté vers un service spécialisé du Centre Hospitalier. Les formalités administratives seront effectuées par vous-même ou par votre famille au bureau d'accueil des urgences.

La Pré-Admission

Si votre hospitalisation est décidée lors d'une consultation à l'Hôpital, vous pouvez immédiatement constituer votre dossier.



Le bureau des admissions, est ouvert **du lundi au vendredi de 8 h à 12 h et de 13 h à 17 h.**

En dehors de ces heures d'ouverture, vous devez vous présenter au bureau d'accueil des urgences.

Sur Certificat Médical

Si vous devez être hospitalisé **sur avis de votre médecin traitant**, présentez-vous au bureau d'accueil des urgences, muni d'un certificat médical et des documents administratifs correspondant à votre situation (cf. ci-contre).

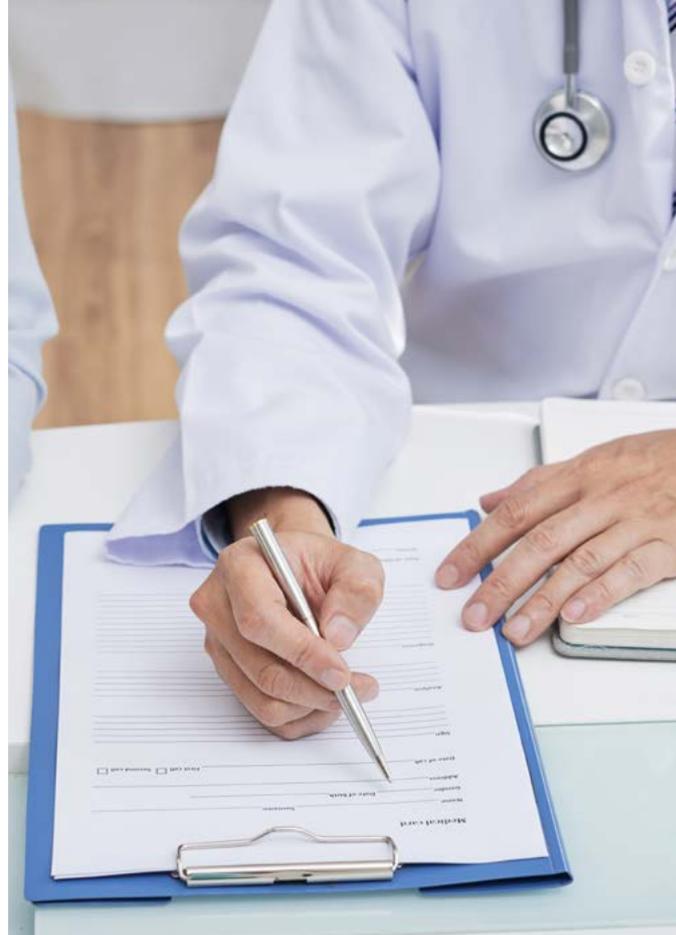
QUELLE QUE SOIT VOTRE SITUATION, VOUS DEVEZ PRÉSENTER :

- L'attestation d'inscription à la sécurité sociale ou la Carte Vitale au guichet des admissions
- Une pièce justifiant de votre identité avec photographie (carte d'identité, carte de séjour, ...)
- Le protocole de soins si vous êtes en ALD
- La carte de mutuelle si affilié

Et en fonction de votre cas :

- La feuille d'accident de travail ou scolaire
- Le livret d'ancien combattant
- La carte européenne de Sécurité Sociale
- L'attestation d'Aide Médicale de l'Etat

En effet, toutes les données administratives de votre passage dans nos services sont intégrées à votre dossier médical.



Bon à savoir

Votre identification exacte est essentielle à la qualité et la sécurité de votre prise en charge et toute erreur, même minime, dans votre identification (nom de famille, nom d'usage, date de naissance, adresse...) peut entraîner des conséquences sur votre santé.

L'ADMISSION D'UN ENFANT EN HOSPITALISATION AU SEIN DES SERVICES DE PÉDIATRIE

En cas d'urgence

Sur prescription médicale ou non, vous pouvez vous présenter au service des urgences du Centre Hospitalier. Votre enfant sera pris en charge par une équipe spécialisée dans le cadre des urgences pédiatriques qui prononceront ou non une hospitalisation dans les services.

Hospitalisation programmée

1) Sur certificat médical

Muni du certificat médical de votre médecin traitant, présentez-vous au secrétariat du service de Pédiatrie afin de prendre rendez-vous avec un médecin pédiatre qui, suite à cette consultation préalable, et après accord, procédera à la programmation de l'hospitalisation de votre enfant.

2) Votre enfant est suivi au Centre Hospitalier de Maubeuge

Dans le cadre de pathologies chroniques, telles que l'asthme ou le diabète, des séances d'éducation thérapeutique vous sont proposées.



L'admission d'un enfant en hospitalisation en Néonatalogie

Le service de Néonatalogie est un service de 14 lits, de niveau II B donc avec un secteur de soins intensifs. Lorsque l'état de santé de votre enfant le nécessite, l'admission sera prononcée par le pédiatre, de garde sur place 24h/24.

Tout est mis en œuvre pour que vous, maman et coparent puissiez être présents et participiez à la prise en charge de votre enfant, grâce notamment, aux chambres kangourous et chambres mère/enfant.

La personne qui possède l'autorité parentale (père, mère ou tuteur) doit procéder très rapidement, après l'admission de l'enfant dans l'unité de soins, à la constitution du dossier administratif au bureau des admissions et signer une autorisation de soins, d'opérer et d'anesthésier.

LA PERMANENCE D'ACCÈS AUX SOINS DE SANTÉ (PASS)

Le Centre Hospitalier de Maubeuge est pourvu d'une **Permanence d'Accès aux Soins de Santé (PASS)** qui a pour but de **faciliter l'accès au système de santé aux personnes en situation de précarité** et de les accompagner dans les démarches nécessaires à la reconnaissance de leurs droits. Elle concerne chaque personne ayant un besoin de santé et une absence totale ou partielle de couverture sociale. Et ce qu'elle soit en situation régulière ou irrégulière, adulte ou enfant.

L'accueil s'y fait du **lundi au vendredi de 9h30 à 12h sur rendez-vous (au 03.27.69.47.96) et se déroule au sein des urgences de l'hôpital.**

L'accompagnement dans le cadre de la PASS permet :

- De bénéficier d'une ou plusieurs consultations médicales (générale, spécialisée, pédiatrique, obstétrique, biologie, imagerie...),
- De bénéficier d'un accompagnement social dans la perspective d'accéder à une couverture sociale et de s'insérer dans un parcours de soins classique,

- De bénéficier, selon les situations, de la prise en charge des frais de santé (consultation médicale et délivrance des traitements via la pharmacie hospitalière).

La PASS s'inscrit dans un vaste réseau partenarial institutionnel et associatif permettant d'apporter une réponse à une multitude de problématiques sociales et de santé que pourraient en parallèle rencontrer les patients.

L'ADMISSION D'UNE PERSONNE DÉTENUE EN HOSPITALISATION

Les personnes détenues disposent des mêmes droits concernant leur santé que ceux dont bénéficient les autres personnes hospitalisées.

Cependant, les personnes détenues ou en garde à vue admises dans un établissement de santé restent sous la responsabilité de l'autorité judiciaire et, de ce fait, la réglementation pénitentiaire leur est applicable, notamment les règles particulières restreignant la liberté d'aller et venir et de communiquer

L'ADMISSION D'UNE HOSPITALISATION AU CENTRE DE PSYCHOTHÉRAPIE

Dans la majeure partie des cas, l'admission dans une des unités d'hospitalisation du Centre de Psychothérapie se fait selon la même procédure que pour les autres services du Centre Hospitalier. Par contre, votre orientation au sein des unités de soins est **fonction de votre lieu d'habitation** (principe de la sectorisation psychiatrique).

Outre la procédure d'admission générale, dite « hospitalisation libre » (hospitalisation avec votre consentement) il existe deux aménagements à la procédure d'admission, prévus par la loi n° 2011-803 du 5 juillet 2011 modifiée par la loi 2013-869 du 27 septembre 2013 relative aux droits et à la protection des personnes faisant l'objet de soins psychiatriques aux modalités de la prise en charge :

- **Admission en soins psychiatriques à la demande d'un tiers**
- **Admission en soins psychiatriques sur décision d'un représentant de l'Etat.**



ADMISSION EN SOINS PSYCHIATRIQUES À LA DEMANDE D'UN TIERS

Elle concerne les personnes dont les troubles mentaux rendent **impossible leur consentement et dont l'état nécessite des soins immédiats** assortis d'une surveillance constante en milieu hospitalier.

La décision est prise par le Directeur de l'établissement, sur la base des documents suivants :

- Demande manuscrite et signée par un tiers, Lequel se définit comme toute personne susceptible d'agir dans l'intérêt du malade, à l'exclusion des personnels soignants de l'établissement d'accueil.

La demande comporte les noms, prénoms, âge, profession, et domicile de la personne qui demande l'hospitalisation du malade, ainsi que le degré de parenté ou nature des relations existants entre eux (famille, ami, tuteur, toutes personnes justifiant de relation antérieure à la demande et lui donnant qualité pour agir dans l'intérêt du patient...).

Deux certificats médicaux circonstanciés dont le premier datant de moins de 15 jours :

Un premier certificat doit émaner d'un médecin n'exerçant pas dans l'établissement d'accueil, indiquant les symptômes observés et les troubles du comportement rapportés par l'entourage.

Un deuxième certificat émane d'un médecin exerçant éventuellement dans l'établissement d'accueil et confirmant les constatations du premier certificat médical. Ces deux certificats attestent que les conditions prévues sont réunies.



En cas d'urgence :

- Un seul certificat médical le cas échéant d'un médecin de l'établissement d'accueil suffit.
- La demande manuscrite rédigée par un tiers.
- En cas de péril imminent et dans l'impossibilité d'obtenir une demande d'un tiers un seul certificat médical d'un médecin extérieur à l'établissement d'accueil. La recherche du tiers doit être traçable.

Admission en soins psychiatriques sur décision d'un représentant de l'Etat

Il s'agit d'une hospitalisation sans votre consentement. Elle concerne les personnes dont les troubles mentaux compromettent l'ordre public ou la sûreté des personnes.

La décision est prise sur la base des documents suivants :

- **Un certificat médical circonstancié** ne pouvant émaner d'un psychiatre exerçant dans l'établissement d'accueil.
- **Un arrêté municipal motivé** et énonçant avec précision les circonstances qui ont rendu l'admission en soins nécessaire.



Droit des personnes hospitalisées sans leur consentement

Conformément à l'article L 3211-3 du Code de Santé Publique, il est porté à la connaissance des personnes hospitalisées sans leur consentement qu'en tout état de cause, outre la possibilité d'être informées sur leur situation juridique, elles disposent du droit :

1. De saisir à tout moment le juge des libertés et de la détention
2. De communiquer avec les autorités telles que : Monsieur le Préfet, Monsieur le Maire, Monsieur le Procureur de la République, Monsieur le Président du Tribunal de Grande Instance, Monsieur le juge du Tribunal d'Instance,
3. De saisir la Commission Départementale des soins psychiatriques,
4. De saisir la commission des relations avec les usagers et de la qualité de prise en charge (C.R.U.Q),
5. D'être représenté,
6. D'émettre ou de recevoir des courriers et des communications téléphoniques,
7. De consulter le règlement intérieur,
8. D'exercer leur droit de vote,
9. De se livrer aux activités religieuses et philosophiques de leur choix.

Ces droits, à l'exception de ceux mentionnés au 6^{ème}, 7^{ème} et 8^{ème} points peuvent être exercés à leur demande par les parents ou les personnes susceptibles d'agir dans l'intérêt du malade.

**Commission Départementale des Hospitalisations
Psychiatriques du Nord (CDHP)
Monsieur le Président de la CDSP - Cité Administrative
BP 2008 59011 Lille cedex**

D



—— **Votre séjour** ——

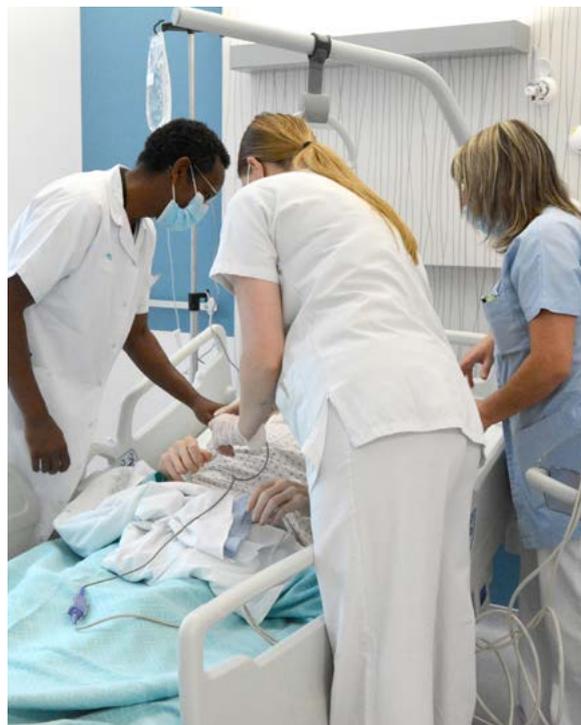
LE PERSONNEL

Pendant votre séjour, l'ensemble du personnel s'efforcera de concilier vos besoins avec les nécessités de la vie hospitalière dans un climat de confiance.

Le personnel est à votre service 24 heures sur 24. Il a pour mission de vous offrir des soins de qualité et de rendre votre séjour le plus agréable possible.

A l'arrivée dans le service de soins, vous serez accueilli(e) par la secrétaire du service ou par un membre de l'équipe soignante. Pendant votre hospitalisation, vous serez entouré(e) selon les cas par des médecins, des internes, des sages-femmes, des cadres de santé, des infirmiers, des puéricultrices, des aides-soignants, des auxiliaires de puériculture, des agents de service ainsi que par d'autres professionnels de santé comme des diététiciens, des kinésithérapeutes, des psychologues, des manipulateurs de radiologie, etc.

Pour faciliter votre compréhension du fonctionnement de l'hôpital, vous pouvez identifier ces différentes personnes grâce au badge qui figure sur leur blouse et qui précise leur nom et leur fonction.



LE PERSONNEL MÉDICAL

La responsabilité du service est assurée par un médecin hospitalier chef de service, assisté par d'autres médecins comme les praticiens hospitaliers, les assistants, les praticiens attachés et les internes.

Les médecins mettent en oeuvre le traitement et les soins que nécessite votre état de santé. Les familles et proches des personnes hospitalisées qui souhaitent rencontrer un praticien doivent en informer le secrétariat du service.

LE PERSONNEL PARA-MÉDICAL

L'équipe infirmière

La gestion et l'encadrement du personnel qui vous accueille sont assurés par le cadre de santé. Il se tient à votre disposition pour vous communiquer toute information sur votre séjour.

Les autres soignants

Durant votre séjour, vous serez entouré par d'autres professionnels de santé qui interviennent lorsque votre état de santé le nécessite : kinésithérapeutes, diététiciens, psychologues, manipulateurs en radiologie, techniciens de laboratoire, brancardiers.

LE SERVICE SOCIAL

Composé d'assistants sociaux, il est à l'écoute de vos difficultés et peut vous accompagner dans vos démarches d'ordre administratif, économique ou familial. Présent dans tous les services, il vous aidera à la réalisation du projet de sortie adapté à votre situation. Vous pouvez faire appel à leur service par l'intermédiaire du personnel soignant ou prendre rendez-vous par téléphone

☎ **03 27 69 43 14 / 03 27 69 43 78 /
03 27 69 48 53** : services de
médecine chirurgie, obstétrique
03 27 69 44 06 : service de psychiatrie





VOTRE CHAMBRE

Le Centre Hospitalier de Maubeuge met à disposition des chambres individuelles (en fonction de la disponibilité au sein de service qui vous accueille) ou des chambres doubles

Chaque chambre est équipée :

- **d'un système d'appel qui vous relie à l'équipe soignante,**
- **d'un téléphone,**
- **d'une télévision,**
- **d'un coffre fort**

Pour certains cas, un membre de votre famille peut être autorisé à passer la nuit près de vous. Pour ce faire, adressez-vous au cadre de santé du service. **L'utilisation d'un lit d'appoint pour accompagner un patient ainsi que tous les repas pris sont payants.**

Les chambres particulières et les prestations complémentaires (lit d'appoint, repas accompagnant...) sont soumises à un supplément. Nous vous invitons à vous rapprocher de votre mutuelle afin de connaître le montant exact du reste à charge.



LES REPAS

Les repas proposés tiennent compte de vos goûts et du régime éventuel que votre traitement vous impose.

Des repas peuvent être servis aux accompagnants.

Vous devez prévenir le service et régler vos repas au bureau des admissions. Présenter la quittance au service lors de la distribution des plateaux.



Bon à savoir

En règle générale :

- **Le petit déjeuner est servi entre 7h30 et 8h**
- **Le déjeuner, à partir de 11h30**
- **Le dîner, à partir de 18h30**

LES PRESTATIONS

LE TÉLÉPHONE

Vous pouvez disposer d'un téléphone moyennant le paiement de l'ouverture de la ligne et d'une redevance. La demande doit être effectuée au bureau des admissions. Un numéro personnel vous sera alors attribué.

LA TÉLÉVISION

L'accès à la télévision est possible moyennant le paiement d'un abonnement (de 4h à 7 jours). Pour ce faire, rendez-vous à l'adresse suivante :

www.ch-maubeuge.fr/television

La procédure de souscription est disponible au sein de chaque service sur simple demande.



LES VISITES

En règle générale et sauf cas particuliers, **les visites sont autorisées tous les jours**, pour autant qu'elles ne troublent pas le calme et l'intimité des autres patients.

Vous pouvez vous renseigner sur les horaires dans le service. En dehors des horaires définis par le service, les visites ne peuvent avoir lieu que sur l'autorisation du chef de service responsable ou du cadre de santé. En règle générale, la présence des enfants de moins de 14 ans n'est pas autorisée.

Tout enfant hospitalisé dans un service de pédiatrie peut bénéficier de la visite de son père, de sa mère ou de toute autre personne s'occupant habituellement de lui, quelle que soit l'heure, y compris la nuit, pour autant que la présence du visiteur n'expose ni lui-même, ni l'enfant, à un risque sanitaire, en particulier à des maladies contagieuses.

LES PRESTATIONS (SUITE)

LA BOUTIQUE

Une boutique, située dans couloir principal du rez-de-chaussée, vous propose des journaux, magazines, boissons, sandwiches, confiseries, pâtisseries,

Horaires d'ouverture :

- Du lundi au vendredi de 9h à 19h,
- le samedi de 9 h 00 à 12 h 00 et de 13 h 00 à 18 h 00
- Le dimanche de 13h à 17h

Le courrier

Le vaguemestre du Centre Hospitalier est à votre disposition pour toutes les opérations postales.

LES INTERPRÈTES

Pour certaines langues, des interprètes peuvent être mis en relation avec les usagers. Pour cela, il suffit d'en faire la demande au cadre de santé du service.

LE CULTE

Le personnel hospitalier respecte vos opinions et vos croyances. Vous pouvez demander au cadre de santé la visite du culte de votre choix pour autant que cela ne porte atteinte ni au fonctionnement du service, ni à la qualité des soins, ni aux règles d'hygiène, ni à la tranquillité des autres personnes hospitalisées et de leurs proches.

DÉPÔT D'ARGENT, DE BIJOUX ET D'OBJETS DE VALEUR

Il vous est conseillé de ne conserver que les objets qui vous sont indispensables.

Vous arrivez dans un service avec une hospitalisation programmée : des coffres forts sont mis à disposition dans les chambres.



Vous arrivez aux urgences : les objets de valeurs peuvent être mis au coffre de l'établissement à la demande du patient, ou sur décision du service (dans le cas de non autonomie du patient)

Les objets déposés dans le coffre de l'établissement vous sont restitués sur votre demande et sur présentation d'une pièce d'identité aux heures d'ouverture du bureau des admissions, (de 8 à 12 heures et de 13 à 17 heures du lundi au vendredi).

Les objets non réclamés dans un délai de trois mois sont remis à la Recette Municipale de Maubeuge qui les conserve pendant un an.



RÉCLAMATION

Vous estimez être victime d'un préjudice du fait de l'activité de l'établissement. Vous pouvez vous rapprocher de l'équipe médicale ou du cadre de santé du service.

Une plaquette vous expliquant cette démarche est également à votre disposition, sur simple demande auprès du personnel.

De plus, afin de veiller au respect du droit des usagers et de contribuer à l'amélioration de l'accueil et de la prise en charge, l'établissement est pourvu d'une Commission dédiée :

LA COMMISSION DES USAGERS (CDU)

Elle facilite vos démarches ou celles de votre famille, veille à ce que vous puissiez exprimer vos griefs auprès des responsables de l'établissement et à ce que vous soyez informés des voies de recours à votre disposition.

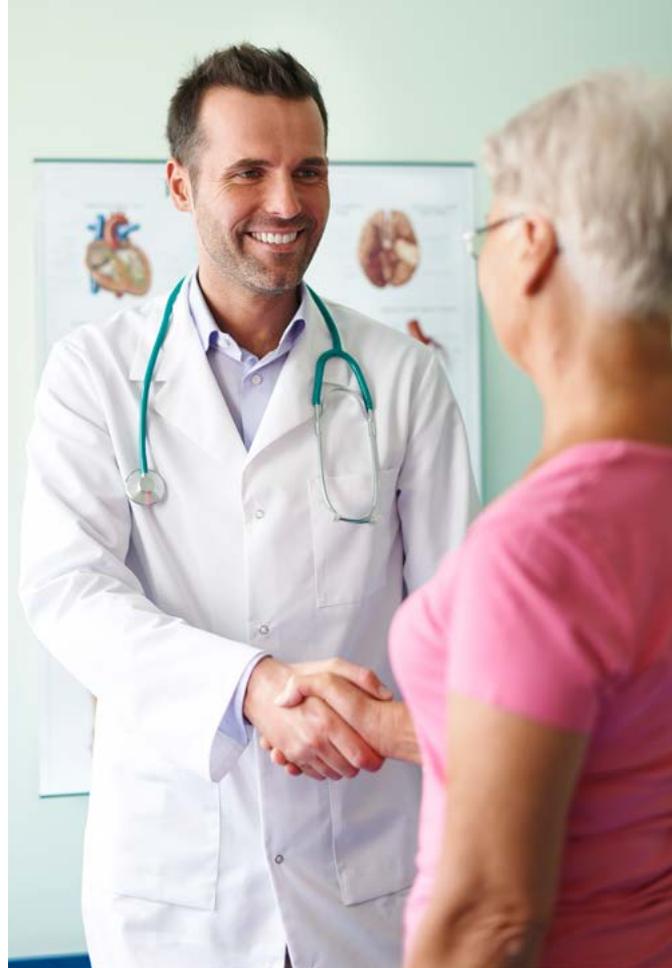
Si vous êtes hospitalisé(e), en premier lieu, adressez-vous à votre médecin référent ou au cadre de santé du service qui essayera de répondre à vos attentes dans les meilleurs délais. Pendant ou à l'issue de votre hospitalisation, si vous n'êtes pas satisfait

des solutions apportées dans le service ou si vous souhaitez des explications sur certains points de votre prise en charge, rapprochez-vous de la Cellule des Relations avec les Usagers qui vous indiquera comment exprimer votre réclamation.

 **03 27 69 48 94**

Si vous souhaitez (ou le représentant légal, ou l'ayant-droit en cas de décès) présenter une demande d'indemnisation, vous pouvez soit constituer un dossier de recours amiable auprès de l'assureur de l'établissement (dans ce cas adresser un courrier au Directeur de l'établissement), soit devant à la Commission de Conciliation et d'Indemnisation des accidents médicaux, des Affections Iatrogènes et des Infections Nosocomiales (C.C.I. 36 avenue du Général de Gaulle , Tour Gallieni II, 93175 BAGNOLET Cedex), soit devant le Tribunal Administratif de votre région

Les représentants des usagers ont un rôle actif dans les instances administratives de l'hôpital où ils siègent. Les représentants des usagers sont les interlocuteurs de la



direction de l'hôpital. Ils sont issus d'associations agréées en matière de santé qui représentent au niveau régional ou départemental les intérêts des patients, des consommateurs, des familles, des personnes âgées et des personnes handicapées. Deux représentants des usagers siègent au sein des instances administratives de l'Etablissement.

VOTRE SORTIE

C'est le médecin qui vous soigne qui décide de votre sortie. Si vous décidez de sortir contre l'avis du médecin, vous ne pourrez quitter le Centre Hospitalier qu'après avoir signé une attestation de sortie contre avis médical. Lors de votre sortie, votre médecin traitant reçoit les indications nécessaires à la poursuite de votre traitement. Si vous devez être revu en consultation, la secrétaire médicale du service vous proposera un rendez-vous avant votre sortie. Avant de quitter l'établissement, présentez-vous au bureau des admissions pour régulariser votre dossier et obtenir un bulletin de séjour qui sera nécessaire à la sécurité sociale pour le calcul de vos indemnités journalières si vous êtes salarié. Ce bulletin de séjour sert également de justificatif lors d'un arrêt de travail.



Le transport à votre domicile est possible :

- En voiture particulière
- En ambulance, taxi ou véhicule sanitaire sur prescription médicale
- En transport en commun

Le transport est à votre charge. Toutefois, si votre état de santé le nécessite, le médecin établira une prescription médicale attestant la nécessité d'être transporté en ambulance. Le choix de la société d'ambulance est laissé à votre totale appréciation.

Vous avez également libre choix du prestataire pour acquisition ou location de tout matériel à installer à domicile (lit médical, déambulateur...) ou pour vos traitements (pharmacie d'officine).

PERMISSION DE SORTIE

Une permission de sortie peut vous être accordée si votre état de santé le permet. Elle doit être demandée au chef de service et ne peut pas dépasser 48 heures. Elle est signée par le Directeur ou son représentant. Dans ce cas, les frais de transport sont à votre charge.

LES FRAIS DE SÉJOUR

Les tarifs sont affichés au bureau des admissions.

Le forfait journalier

Il est à votre charge et doit être payé par le jour de la sortie. Il peut parfois être pris en charge par votre mutuelle ou ACS.

Le forfait journalier est dû par chacun sauf si vous entrez dans l'une des situations :

- Accident de travail ou maladie professionnelle
- Maternité (les 4 derniers mois de grossesse et accouchement)
- Pensionnés militaires - article L 115
- Nouveau-nés dans les 30 premiers jours suivant la naissance

Nous vous invitons à vous rendre au bureau des admissions afin d'obtenir votre bulletin de situation et régler votre facture. Le personnel est à votre disposition pour vous communiquer tous les renseignements complémentaires que vous souhaitez.

Si vous n'êtes affilié à aucun régime de protection sociale ou si vous ne pouvez justifier de couverture sociale, tout ou partie des frais de séjour restera à votre charge.

Dans le cas de la réalisation de prestations particulières et à votre demande, celles-ci seront imputées à votre charge.

Si vous sortez en dehors des heures d'ouverture de bureau, la facture sera envoyée à votre domicile. Le règlement sera à adresser à :



Trésorerie Municipale de Maubeuge
Parvis de l'Hôtel de Ville (en Mairie)
BP 244 - 59607 MAUBEUGE
Tél. : 03 27 64 66 07

LES ASSOCIATIONS BÉNÉVOLES

Les blouses roses

Des bénévoles interviennent en pédiatrie, en chirurgie, en médecine, en maison de retraite. Ils proposent des activités manuelles en fonction de l'âge du patient et de ses désirs, en tenant compte également des différents événements festifs de l'année.

Les Clowns de l'Espoir

Tous les lundis après-midi, les clowns rencontrent chaque enfant là où il se trouve. Chaque intervention est adaptée à l'enfant, à son âge, à ses envies du moment, à son état car il est toujours l'acteur principal des jeux ou des mises en scènes.

DONNEZ-NOUS VOTRE AVIS !

Avant de quitter notre établissement, nous vous invitons à répondre au questionnaire (de façon anonyme ou non) qui se trouve à la fin du livret d'accueil et à le déposer dans les boîtes aux lettres prévues à cet effet.

Ce questionnaire vous permettra d'exprimer votre satisfaction sur votre séjour.



Vos commentaires et remarques nous seront très précieux afin de pouvoir mettre en place des axes d'amélioration.

Nous vous remercions d'ores et déjà de votre participation qui nous aidera à améliorer la qualité de nos services.

De plus, la Haute Autorité de Santé (HAS) a lancé le dispositif e-Satis, dispositif national de mesure en continu de la satisfaction et de l'expérience des patients. Dans ce cadre, si vous avez été admis en chirurgie ambulatoire ou en Médecine - chirurgie - obstétrique pour une durée de plus de 48 heures, les agents administratifs vous solliciteront afin d'obtenir ou non votre adresse mail sur laquelle la HAS vous enverra un questionnaire.



— **VOS DROITS ET DEVOIRS** —



LE DOSSIER MÉDICAL

L'ensemble des soins vous concernant est intégré dans votre dossier médical conservé pendant une durée de vingt ans par le Centre Hospitalier à l'issue de votre dernière hospitalisation ou consultation dans l'établissement, conformément aux durées de conservation définies par le décret n° 2006-6 du 4 janvier 2006 relatif à l'hébergement de données de santé à caractère personnel et modifiant le code de la santé publique.

Conformément à la loi du 4 mars 2002, le dossier médical peut être consulté dans le cadre d'une réglementation particulière. Les médecins et le cadre de santé se tiennent à votre disposition pour vous communiquer les modalités pratiques de cette consultation. Ces informations sont également disponibles auprès de la Direction de la Patientèle, Qualité et Gestion des Risques. Une plaquette d'information est à votre disposition si vous le souhaitez sur simple demande auprès du personnel.

DIRECTIVES ANTICIPÉES

Le Centre Hospitalier de Maubeuge respecte les dispositions de la loi n°2005-370 du 22 avril 2005, loi «Leonetti» relative aux droits des malades et à la fin de vie notamment la possibilité offerte à un usager de rédiger des «directives anticipées » sur les souhaits relatifs à sa fin de vie.

Les usagers qui souhaitent obtenir plus de renseignements sur ce sujet peuvent s'adresser au médecin ou au cadre de santé du service dans lequel ils sont hospitalisés.

LA DÉSIGNATION DE LA PERSONNE DE CONFIANCE

Conformément à l'article L1111-6 de la loi du 4 mars 2002, relative au droit des malades et à la qualité du système de santé : « **Lors de toute hospitalisation dans un établissement de santé, il est proposé au malade de désigner une personne de confiance qui sera consultée au cas où lui-même serait hors d'état d'exprimer sa volonté et de recevoir l'information à cette fin.** »

Si vous le souhaitez, cette personne peut à votre demande vous accompagner dans vos démarches et assister aux entretiens médicaux pour vous aider dans vos décisions. Un formulaire vous sera remis et permettra de recueillir les coordonnées de la personne choisie. Il sera ensuite classé dans votre dossier médical. La personne de confiance peut également être désignée antérieurement à votre hospitalisation et votre décision est révocable à tout moment.

Ce document est important, n'oubliez pas de le remettre à l'équipe soignante.



LES BRACELETS D'IDENTIFICATION

Pour toute hospitalisation (hors consultation et soins externes en urgence), **un bracelet** portant votre nom, prénom, date de naissance, sera mis à votre poignet. **Il permet de vous identifier à tout moment et dans toute situation afin de sécuriser votre prise en charge.**

DISSIMULATION DU VISAGE INTERDITE

Circulaire du 2 mars 2011 précisant l'application de la loi du 11 octobre 2010 : **La dissimulation du visage dans l'espace public est interdite à compter du 11 avril 2011.** Sont notamment interdits : le port de cagoules, de voiles intégraux, de masques ou de tout autre accessoire ou vêtement ayant pour effet, pris isolément ou associé avec d'autres, de dissimuler le visage.



LE TABAC

Conformément à la Loi Evin et au décret du 15 novembre 2006, nous vous rappelons qu'il est strictement interdit de fumer dans les établissements publics de santé. Durant votre hospitalisation, vous pouvez bénéficier d'un accompagnement au sevrage tabagique sur demande à l'équipe soignante. Des consultations externes sont également réalisées.

Le Centre Hospitalier de Maubeuge participe au programme Hôpital sans tabac, en informant sur la dépendance, accompagnant la non consommation de tabac à l'intérieur de l'établissement, et accompagnant les personnes dans une démarche de sevrage tabagique si besoin.

RESPECT DE LA VIE PRIVÉE

Dans le cadre du droit au respect de votre vie privée, le secret médical, institué pour vous protéger, s'impose à l'équipe médicale et soignante. Dans ces conditions, et sauf votre accord envers la personne de confiance, le médecin ne doit divulguer aucune information médicale à quiconque autre que vous ou autres personnes que vous aurez désignées.

Toutefois, en cas de diagnostic ou de pronostic grave, et sauf opposition de votre part, votre famille et vos proches recevront les informations nécessaires pour leur permettre de vous apporter leur soutien. Par ailleurs, en cas de décès, et sauf opposition exprimée antérieurement par la personne elle-même, le secret médical ne fait pas obstacle à la divulgation des informations aux ayants droit lorsqu'elles sont nécessaires à la connaissance des causes de la mort, à la défense de la mémoire du défunt ou pour faire valoir leurs droits



L'INFORMATION

Le médecin se doit de vous informer sur les investigations, traitements ou actions de prévention relatifs à votre état de santé. Cette information doit être renouvelée si nécessaire. Le médecin vous indique éventuellement les professionnels auxquels il est souhaitable que vous vous adressiez pour obtenir une information médicale complète.

Dans certains cas, il peut vous proposer un soutien psychologique.

Par ailleurs, si postérieurement à votre prise en charge des risques nouveaux étaient identifiés, vous en seriez informé, sauf en cas d'impossibilité de vous retrouver. Seule l'urgence ou l'impossibilité d'informer peut dispenser le professionnel de santé de cette obligation. Si vous le souhaitez, votre présence à l'hôpital peut ne pas être divulguée. Dans ce cas, il vous appartient de le préciser lors de votre admission à l'agent qui va enregistrer votre séjour ainsi qu'au cadre de santé du service. De même, les informations concernant votre état de santé peuvent, à votre demande, ne pas être communiquées à vos proches.

Pour ce faire, exprimez au cadre de santé du service vos souhaits en la matière et mentionnez-les sur le document de désignation.

LE DON D'ORGANES ET DE TISSUS

Le recours à un prélèvement d'organe peut permettre de sauver une vie ou d'améliorer l'état de santé d'une autre personne. La loi relative à la bioéthique du 06 août 2004 a adopté le principe du consentement présumé : toute personne est considérée consentante au prélèvement de ses organes et tissus après sa mort si elle n'a pas manifesté son refus de son vivant. Une équipe de coordination hospitalière se tient à votre disposition pour vous informer.

SAVOIR-VIVRE

Pour que votre séjour se passe le mieux possible, n'oubliez pas ces quelques règles simples de savoir-vivre :

- Respectez le repos de votre voisin et évitez les visites en groupe,
- Modérez le son de votre téléviseur,
- Il est interdit d'introduire des boissons alcoolisées et des produits toxiques,
- Il est demandé aux visiteurs de ne pas apporter des denrées alimentaires (sauf accord du médecin), car cela peut nuire à la prise en charge diététique ou à certains traitements prodigués.



Par ailleurs, l'établissement décline toute responsabilité, en cas d'effets indésirables causés par des denrées alimentaires apportées par des visiteurs.

Pour des raisons évidentes d'hygiène, les animaux domestiques sont interdits dans l'enceinte de l'établissement à l'exception des chiens guides d'aveugles qui sont autorisés dans les halls d'accueil et salles d'attente en vertu de la circulaire n° 40 du 16 juillet 1984, du Ministère des Affaires Sociales et de la Solidarité Nationale et pour autant qu'ils n'approchent pas les malades et ne pénètrent pas dans les salles de soins ou d'examen.

Les plantes en pot sont interdites. Dans les chambres, les fleurs coupées sont tolérées. N'oubliez pas également que le matériel hospitalier est à votre disposition pour la qualité des soins et votre confort, veillez donc à ne pas le détériorer.

LE CONSENTEMENT ET LE REFUS DE SOINS

Avant tout acte médical ou prise de traitement, **le médecin vous apporte des informations suffisantes et nécessaires pour vous éclairer dans votre libre décision de consentir ou de refuser le projet de soins qui vous est proposé.**

Aucun acte médical ni aucun traitement ne peuvent être pratiqués **sans votre consentement libre et éclairé** et ce consentement peut être retiré à tout moment. En revanche, si vos décisions mettent votre vie en danger, il est du devoir du médecin de tout faire pour vous convaincre d'accepter les soins qui s'imposent.

ETHIQUE

Le Centre Hospitalier de Maubeuge s'est doté d'un comité de réflexion éthique, qui peut être saisi par les professionnels de l'établissement ou par les usagers, sur les questions de nature éthique relatives au fonctionnement de l'hôpital. Il ne s'agit pas de décisions ayant une valeur contraignante pour les professionnels ou pour les usagers.



Bon à savoir

Le comité d'éthique formule uniquement des avis, destinés à aider au développement d'une réflexion éthique.

INFORMATIQUE ET LIBERTÉS

Dans le cadre de notre mission de soins et de recherches, les professionnels de l'établissement recueillent et traitent vos informations à caractère (données administratives, sociales et de santé). Elles font notamment l'objet d'un traitement informatisé, basé sur le respect d'obligations légales. Elles sont conservées selon la réglementation en vigueur. Vos données de santé sont hébergées chez un hébergeur certifié : le GIP MiPih

Nous nous engageons à prendre toutes les mesures nécessaires pour garantir leur confidentialité et leur sécurité dans le respect de la réglementation en vigueur applicable au traitement de données à caractère personnel et, en particulier, le règlement (UE) 2016/679 du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016 applicable à compter du 25 mai 2018 (ci-après, « le règlement européen sur la protection des données »). Ainsi que la Loi Informatique et Liberté de la CNIL (1978 MAJ en 2018).

Ces informations sont réservées à l'usage des services concernés et ne peuvent être communiquées qu'à ces destinataires. L'équipe de soins qui assure votre prise en charge peut également être amenée à partager vos données avec d'autres professionnels pour disposer d'une expertise complémentaire dans le cadre votre prise en charge. Dans ce cas, conformément à l'art L1110-4 du code de santé publique, vous en serez informé préalablement par le médecin qui vous prend en charge.

Pour accéder, modifier, supprimer ou effectuer toute autre action en rapport avec vos droits, vous pouvez contacter le Délégué à la Protection des données via l'adresse : dpo@ch-maubeuge.fr Pour plus d'information, rendez-vous sur www.cnil.fr/fr/vous-souhaitez-contacter-la-cnil.

Si vous estimez, après nous avoir contactés, que vos droits « Informatique et Libertés » ne sont pas respectés, vous pouvez adresser une réclamation à la CNIL. : www.cnil.fr/fr/plaintes



Les chartes

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

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

Une personne à qui il est proposé de participer à **une recherche biomédicale** est informée, notamment, sur

les bénéfices attendus et les risques prévisibles. **Son accord est donné par écrit**. Son refus n'aura pas de conséquence sur la qualité des soins qu'elle recevra. La personne hospitalisée peut, sauf exceptions prévues par la loi, **quitter à tout moment l'établissement** après avoir été informée des risques éventuels auxquels elle s'expose.

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 entendue** par un responsable de l'établissement pour exprimer ses griefs et de demander réparation des préjudices qu'elle estimerait avoir subis dans le cadre d'une procédure de règlement amiable des litiges et/ou devant les tribunaux.

LA CHARTE EUROPÉENNE DE L'ENFANT HOSPITALISÉ

Le droit aux meilleurs soins possibles est un droit fondamental, particulièrement pour les enfants.

1 - 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.

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

3 - On encouragera les parents à rester auprès de leur enfant et on leur offrira pour cela toutes les facilités matérielles, sans que cela entraîne un supplément financier ou une perte de salaire.

4 - 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.

5 - 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.

6 - 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.

7 - 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.

8 - 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.

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

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

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

LA CHARTE DES DROITS ET LIBERTÉS DE LA PERSONNE ÂGÉE DÉPENDANTE

Lorsqu'il sera admis par tous que les personnes âgées dépendantes ont droit au respect absolu de leurs libertés d'adulte et de leur dignité d'être humain, cette charte sera appliquée dans son esprit.

Art. 1 : CHOIX DE VIE

Toute personne âgée dépendante garde sa liberté de choisir son mode de vie.

Art 2 : DOMICILE ET ENVIRONNEMENT

Le lieu de vie de la personne âgée dépendante, domicile personnel ou établissement, doit être choisi par elle et adapté à ses besoins.

Art 3 : UNE VIE SOCIALE MALGRE LES HANDICAPS

Toute personne âgée dépendante doit conserver la liberté de communiquer, de se déplacer et de participer à la vie de la société.

Art 4 : PRESENCE ET ROLE DES PROCHES

Le maintien des relations familiales et des réseaux amicaux est indispensable aux personnes âgées dépendantes.

Art 5 : PATRIMOINE ET REVENUS

Toute personne âgée dépendante doit pouvoir garder la maîtrise de son patrimoine et de ses revenus disponibles.

Art 6 : VALORISATION DE L'ACTIVITE

Toute personne âgée dépendante doit être encouragée à conserver des activités.

Art 7 : LIBERTE DE CONSCIENCE ET PRATIQUE RELIGIEUSE

Toute personne âgée dépendante doit pouvoir participer aux activités religieuses ou philosophiques de son choix.

Art 8 : PRESERVER L'AUTONOMIE ET PREVENIR

La prévention de la dépendance est une nécessité pour l'individu qui vieillit.

Art 9 : DROIT AUX SOINS

Toute personne âgée dépendante doit avoir, comme toute autre, accès aux soins qui lui sont utiles.

Art 10 : QUALIFICATION DES INTERVENANTS

Les soins que requiert une personne âgée dépendante doivent être dispensés par des intervenants formés, en nombre suffisant.

Art 11 : RESPECT DE LA FIN DE VIE

Soins et assistance doivent être procurés à la personne âgée en fin de vie et à sa famille.

Art 12 : LA RECHERCHE : UNE PRIORITE ET UN DEVOIR

La recherche multidisciplinaire sur le vieillissement et la dépendance est une priorité.

Art 13 : EXERCICE DES DROITS ET PROTECTION JURIDIQUE DE LA PERSONNE

Toute personne en situation de dépendance doit voir protégés non seulement ses biens mais aussi sa personne.

Art 14 : L'INFORMATION, MEILLEUR MOYEN DE LUTTE CONTRE L'EXCLUSION

L'ensemble de la population doit être informé des difficultés qu'éprouvent les personnes âgées dépendantes.

LA CHARTE DE L'USAGER EN SANTÉ MENTALE

Art. 1 Le service public hospitalier est accessible à tous et en particulier aux personnes les plus démunies. Il est adapté aux personnes handicapées.

Art. 2 Les établissements de santé garantissent la qualité des traitements, des soins et de l'accueil. Ils sont attentifs au soulagement de la douleur.

Art. 3 L'information donnée au patient doit être accessible et loyale. Le patient participe aux choix thérapeutiques qui le concernent*.

Art. 4 Un acte médical ne peut être pratiqué qu'avec le consentement libre et éclairé du patient.

Art. 5 Un consentement spécifique est prévu notamment pour les patients participant à une recherche biomédicale, pour le don et l'utilisation des éléments et produits du corps humain pour les actes de dépistage

Art. 6 Le patient hospitalisé peut, à tout moment, quitter l'établissement sauf exceptions prévues par la loi, après avoir été informé des risques éventuels qu'il encourt.*

Art. 7 La personne hospitalisée est traitée avec égards. Ses croyances sont respectées. Son intimité doit être préservée ainsi que sa tranquillité.

Art. 8 Le respect de la vie privée est garanti à tout patient hospitalisé ainsi que la confidentialité des informations personnelles, médicales et sociales qui le concernent.

Art. 9 Le patient a accès aux informations contenues dans son dossier notamment d'ordre médical par l'intermédiaire d'un praticien qu'il choisit librement.

Art. 10 Le patient hospitalisé exprime ses observations sur les soins et l'accueil et dispose du droit de demander réparation des préjudices qu'il estimerait avoir subis.

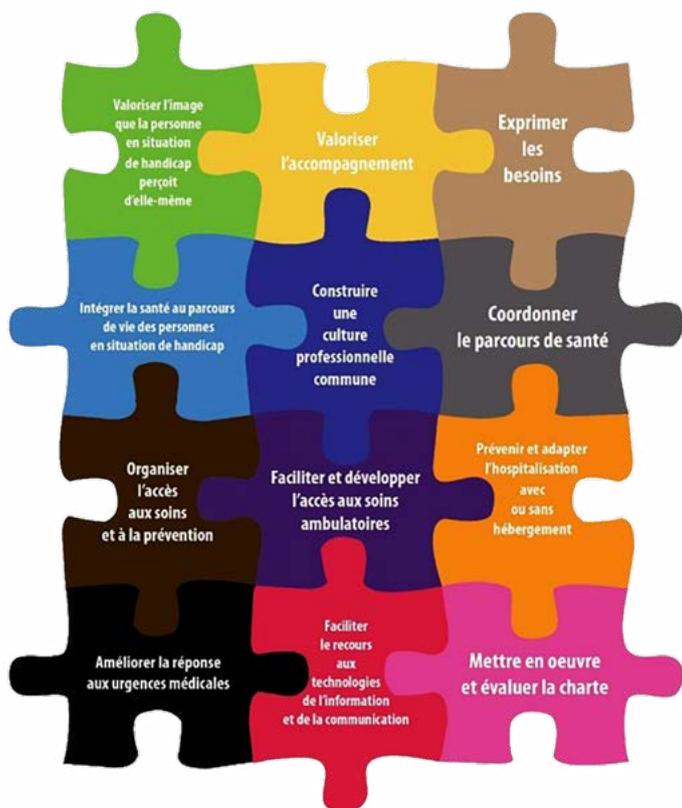
Exceptions

Dans les services de psychiatrie, la 2^e partie de l'article n°3 ainsi que les articles n°4 et 6 ne s'appliquent pas dans ces termes pour les patients ayant nécessité une hospitalisation à la demande d'un tiers ou une hospitalisation d'office (articles 3211-1 à 3214-4, articles 32-21-1 à 3223-3 du Code de la Santé Publique).

Les mineurs, les majeurs, faisant l'objet d'une mesure de protection légale, les personnes gardées à vue et les détenus hospitalisés peuvent connaître dans le cadre de l'application de cette charte, quelques restrictions sur le principe du consentement aux soins ou sur celui de la liberté de se déplacer à l'intérieur et à l'extérieur de l'établissement

LA CHARTE ROMAIN JACOB

Les 12 engagements pour un meilleur accès aux soins des personnes vivant avec un handicap



LA CHARTE DE LAÏCITÉ

La France est une République indivisible, laïque, démocratique et sociale.

Elle assure l'égalité devant la loi de tous les citoyens sans distinction d'origine, de race ou de religion. Elle garantit des droits égaux aux hommes et aux femmes et respecte toutes les croyances. Nul ne doit être inquiété pour ses opinions, notamment religieuses, pourvu que leur manifestation ne trouble pas l'ordre public établi par la loi. La liberté de religion ou de conviction ne rencontre que des limites nécessaires au respect du pluralisme religieux, à la protection des droits et libertés d'autrui, aux impératifs de l'ordre public et au maintien de la paix civile. La République assure la liberté de conscience et garantit le libre exercice des cultes dans les conditions fixées par la loi du 9 décembre 1905.

des agents du service public

Tout agent public a un **devoir de stricte neutralité**. Il doit traiter également toutes les personnes et respecter leur liberté de conscience.

Le fait pour un agent public de **manifester ses convictions religieuses** dans l'exercice de ses fonctions **constitue un manquement à ses obligations**.

Il appartient aux responsables des services publics de **faire respecter l'application du principe de laïcité** dans l'enceinte de ces services.

La **liberté de conscience est garantie aux agents publics**. Ils bénéficient d'autorisations d'absence pour participer à une fête religieuse dès lors qu'elles sont compatibles avec les nécessités du fonctionnement normal du service.

des usagers du service public

Tous les usagers sont **égaux** devant le service public.

Les usagers des services publics ont le **droit d'exprimer leurs convictions religieuses dans les limites du respect de la neutralité du service public**, de son bon fonctionnement et des impératifs d'ordre public, de sécurité, de santé et d'hygiène.

Les usagers des services publics doivent **s'abstenir de toute forme de prosélytisme**.

Les usagers des services publics **ne peuvent récuser un agent public ou d'autres usagers**, ni exiger une adaptation du fonctionnement du service public ou d'un équipement public. Cependant, le service s'efforce de prendre en considération les convictions de ses usagers dans le respect des règles auquel il est soumis et de son bon fonctionnement

Lorsque la vérification de l'identité est nécessaire, les usagers doivent **se conformer aux obligations** qui en découlent.

Les usagers accueillis à temps complet dans un service public, notamment au sein d'établissements médico-sociaux, hospitaliers ou pénitentiaires ont **droit au respect de leurs croyances et de participer à l'exercice de leur culte**, sous réserve des contraintes découlant des nécessités du bon fonctionnement du service.



Centre Hospitalier de Maubeuge

Rue Simone Veil - 59 600 - Maubeuge

Tél. : 03 27 69 43 43 - Fax : 03 27 69 43 00

Email : direction@ch-maubeuge.fr

www.ch-maubeuge.fr

