



Livret d'accueil

du patient



Centre Hospitalier de
Maubeuge



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



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

Nous vous souhaitons la bienvenue.

Être hospitalisé est souvent un moment particulier qui peut susciter des interrogations. Afin de vous accompagner tout au long de votre parcours, ce livret d'accueil a été conçu pour répondre à vos principales questions et vous guider dans vos démarches, de votre admission jusqu'à votre sortie.

Au quotidien, les équipes, qu'elles soient médicales, soignantes, médico-techniques, administratives, techniques et logistiques mettent leurs compétences, leur professionnalisme et leur engagement à votre service. Leur priorité est de vous garantir des soins de qualité, dans un environnement respectueux, sécurisant et attentif à vos besoins. Elles sont également à votre écoute pour vous informer, vous accompagner et répondre à vos attentes tout au long de votre séjour.

Engagé dans une démarche permanente d'amélioration de la qualité et de la sécurité des soins, le Centre Hospitalier de Maubeuge place l'expérience et la satisfaction des patients au cœur de ses préoccupations. C'est pourquoi nous vous invitons à partager votre avis à travers les dispositifs de recueil de satisfaction mis à votre disposition. Vos remarques, suggestions et témoignages contribuent directement à l'amélioration de nos pratiques et de l'accueil qui vous est réservé.

Les représentants des usagers et la Commission des Usagers, dont les missions et les coordonnées sont présentées dans ce livret, restent également à votre écoute pour vous accompagner si nécessaire.

L'ensemble des professionnels du Centre Hospitalier de Maubeuge se joint à nous pour vous remercier de la confiance que vous nous accordez. Nous mettrons tout en œuvre pour être à la hauteur de cette confiance et vous souhaitons, ainsi qu'à vos proches, le meilleur rétablissement possible.



Cyril Lenne

Directeur général
du Centre Hospitalier de Maubeuge



Dr Rachid Dris

Président de la Commission
Médicale d'Établissement du
Centre Hospitalier de Maubeuge

PRÉSENTATION GÉNÉRALE 6

Où se trouvent les services ?	7
Les autres bâtiments et services du centre hospitalier	8
La gestion de l'hôpital	9

MON SÉJOUR À L'HÔPITAL 10

L'arrivée à l'hôpital	11
J'ai rendez-vous en consultation	12
L'admission en médecine chirurgie obstétrique	13
L'admission d'un adulte	13
Les documents à fournir	14
L'admission d'un enfant	15
L'admission en néonatalogie	15
L'admission d'une personne détenue	16
L'admission en psychiatrie	17
Un accompagnement spécifique pour ceux qui en ont besoin	20
Le service social	20
La permanence d'accès aux soins de santé (pass)	20
Le parcours handicap	21
L'hospitalisation	22
Le personnel de l'hôpital	22
Votre identification	23
Votre chambre	24
Les repas	24
Le téléphone	25
La télévision	25
Être accompagné	25
Permission de sortie	25
La cafétéria	26
Les associations bénévoles	26
Le courrier	26
Les visites	26
Les interprètes	27
Argent et objets de valeur	27
Le culte	27
La sortie	28
Après votre hospitalisation	28
Les frais de séjour	29
Votre expérience est précieuse	30

NOS ENGAGEMENTS 32

La qualité et sécurité des soins	33
La gestion des risques	34
La prévention des infections associées aux soins	34
La prise en charge de la douleur	34
La prise en charge médicamenteuse	34
Le parcours en cancérologie	35
L'éducation thérapeutique du patient	35
La prise en charge nutritionnelle	35
Le développement durable	35
La prise en charge des futurs mamans	35

MES DROITS ET MES DEVOIRS 36

Dossier médical, dossier médical partagé et mon espace santé	37
Les directives anticipées	39
Sa personne à prévenir	40
Sa personne de confiance	40
Respect de votre vie privée	40
Don d'organes et de tissus	41
Votre droit à l'information	41
Consentement aux soins	41
Réflexion éthique	41
Protection de vos données personnelles	41
Violences intrafamiliales et dépôt de plainte	42
Violentomètre	43
Faire une réclamation	44
Déclaration d'un événement indésirable associé aux soins	44
La commission des usagers	45
Les représentants des usagers	45
La maison des usagers (MDU)	46
Respect des règles de l'établissement	46
La sécurité / incendie	46
Tolérance zéro envers les violences / Interdiction de filmer	47

LES CHARTES 48

Charte de la personne hospitalisée	49
Charte de l'enfant hospitalisé	50
Charte des droits et libertés de la personnes âgées en situation de handicap ou dépendance	51
Charte de l'utilisateur en santé mentale	52
La charte Romain Jacob	53
La charte de la bientraitance	54
Charte de la laïcité dans les services publics	55
Charte de l'accompagnant aux urgences	56
Charte marianne : nos engagements qualité	57

RÉFÉRENCES LÉGISLATIVES 58

NOS LABELS ET CERTIFICATIONS 59

Présentation générale

OÙ SE TROUVENT LES SERVICES ?

Le Centre Hospitalier de Maubeuge est organisé sur plusieurs sites.

📍 Site principal : rue Simone Veil à Maubeuge

Sur ce site, vous y trouverez :

- Des services de médecine et de chirurgie
- Des urgences adultes et enfants
- Une maternité
- Un plateau de consultations
- Des services transversaux : radiologie, pharmacie, dialyse, médecine nucléaire...
- Des services administratifs (secrétariats médicaux, admissions, direction...)

Ces services sont répartis sur plusieurs étages. Chaque étage est décomposé en deux zones A (bleue) et B (orange)

- Rez-de-jardin (-1)
- Rez-de-chaussée (0)
- Etage 1 (1)
- Etage 2 (2)

Les entrées

L'accès à l'hôpital se fait par l'entrée principale (en face du parking visiteur P1) ou l'entrée secondaire (en face du parking urgences P4). Un plan simplifié du bâtiment est disponible en annexe de ce livret. Sur place, une fresque murale est affichée aux 2 entrées.





L'institut de formations en soins infirmiers et aides-soignants

Le Centre Hospitalier de Maubeuge dispose d'un institut de formations. Plus de 110 étudiants infirmiers et 60 étudiants aides-soignants y sont formés chaque année.

📍 **Boulevard Pasteur à Maubeuge**
☎ **03 27 69 43 31**



LES AUTRES BÂTIMENTS ET SERVICES DU CENTRE HOSPITALIER

La Santé Mentale (psychiatrie)

Les services de psychiatrie adultes, adolescents et enfants sont répartis sur différents sites.

Services de psychiatrie adulte

📍 **13 Boulevard Pasteur à Maubeuge**
☎ **03 27 39 18 16**

Services de psychiatrie enfants et adolescents

📍 **24 Boulevard Pasteur à Maubeuge**
☎ **03 27 39 18 16**

Les Hôpitaux de jour, CMP et les CATTG

📍 **Maubeuge, Avesnelles, Fourmies, Ferrière-la-Grande, Jeumont, Hautmont, le Quesnoy, Aulnoye-Aymeries**

Les équipes mobiles

- Equipe Hospitalière de Liaison en Addictologie
- Equipe Mobile de Précarité Santé Mentale
- Equipe MObile RAPide de soutien psychologique

Le CAMSP le Petit Navire

Créé 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.

📍 **59 rue Parmentier à Aulnoye-Aymeries**
☎ **03 27 69 87 90**



L'EHPAD de la Maison du Moulin

Cette résidence accueille les résidents dont le maintien à domicile s'avère difficile en raison de leur dépendance. Il intègre un lieu de vie sécurisé dont l'environnement humain et matériel favorise le maintien de l'autonomie.

📍 **Rue Henri Sculfort à Maubeuge**
☎ **03 27 69 44 60**



LA GESTION DE L'HÔPITAL

Le Centre Hospitalier de Maubeuge est un établissement public. Il est dirigé par :

Un directeur et des directions fonctionnelles qui définissent et mettent en oeuvre la stratégie et en assurent le fonctionnement général.

Un directoire chargé de l'élaboration de la stratégie médicale et de la politique de gestion et investi du pilotage de l'établissement.

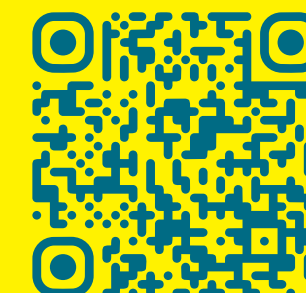
Des chefs de pôles. Chaque pôle, sous la responsabilité d'un praticien, est assisté d'un cadre supérieur de santé et d'un cadre administratif.

Une Commission Médicale d'Etablissement anime le projet médical d'établissement, et la qualité et la sécurité des soins.

Un conseil de surveillance qui dispose d'un avis consultatif sur la stratégie.

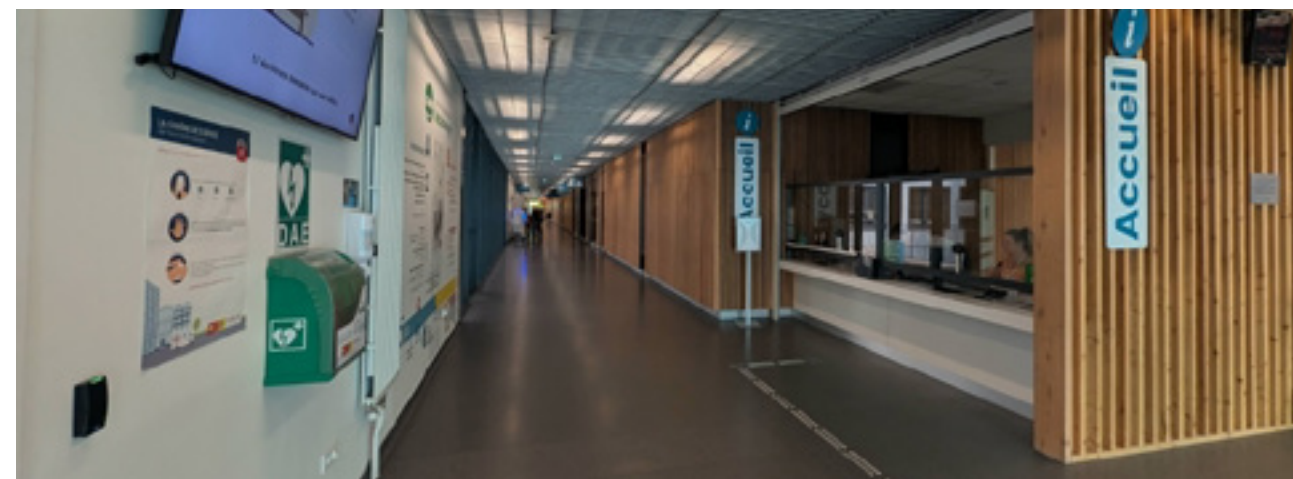


Pour plus d'informations sur les organigrammes et instances du Centre Hospitalier de Maubeuge, scannez le QR Code



Vous allez être ou êtes accueilli au sein du centre hospitalier de Maubeuge. Vous trouverez en pages suivantes l'ensemble des informations pratiques sur votre séjour, avant, pendant et après votre hospitalisation.

L'ARRIVÉE À L'HÔPITAL



Lors de votre arrivée à l'hôpital, vous pouvez compter sur nos professionnels d'accueil pour vous informer et vous orienter. L'accueil central, à l'entrée principal du centre hospitalier, est à votre écoute du lundi au vendredi de 8h00 à 18h00 et les week-end et jours fériés, de 13h00 à 17h00. Il est joignable au :

☎ 03 27 69 48 50

Le Centre Hospitalier de Maubeuge bénéficie également de deux gouvernantes polyvalentes, présentes du lundi au vendredi pour vous aider à vous orienter au sein de l'établissement. Vous pourrez les rencontrer au niveau des bornes interactives ou à leur bureau situé à proximité de la salle d'attente n°3 des consultations externes.

Au-delà de leurs missions d'accueil et d'orientation, les gouvernantes polyvalentes peuvent accompagner les patients hospitalisés pour leurs démarches hotelières (TV, téléphone...)

En cas de questions avant votre venue au sein de l'hôpital, vous pouvez les contacter par téléphone ou par mail.

✉ gouvernantes@ch-maubeuge.fr

☎ 03 27 69 56 17

Mon séjour à l'hôpital



J'AI RENDEZ-VOUS EN CONSULTATION

Dans le cadre d'un rendez-vous en consultation, signalez votre arrivée aux bornes interactives situées dans le couloir principal du Centre Hospitalier. Vous aurez besoin de votre carte vitale.

En cas de documents manquants (carte de mutuelle notamment), vous serez amené à vous diriger vers les guichets d'accueil des consultations.

Suivez ensuite les indications inscrites sur votre bon de circulation édité par la borne ou transmis par l'agent des guichets. Pensez à déposer vos documents dans la banette du professionnels avec lequel vous avez rendez-vous.

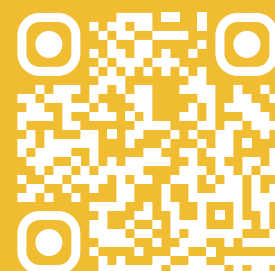


PRÉPAREZ VOTRE ADMISSION TRANQUILLEMENT CHEZ VOUS

Avant une consultation ou une hospitalisation, vous pouvez réaliser vos démarches administratives depuis DIGIHOSP Patient.

Cet outil est accessible via leur site internet ou leur application mobile.

Site internet : patient.digihosp.fr



Application mobile : Digihosp PATIENT disponible sur l'App Store et le Play Store

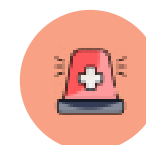


L'ADMISSION EN MÉDECINE CHIRURGIE OBSTÉTRIQUE

Au Centre Hospitalier de Maubeuge, plusieurs situations sont possibles pour votre admission.

Admission d'un adulte

Vous êtes libre de choisir votre hôpital, dans la limite des places disponibles et des soins proposés.



1. En cas d'urgence

- Les urgences sont ouvertes 24h/24 toute l'année
- Vous y serez pris en charge

en fonction de votre état

- Si besoin, vous serez hospitalisé

Les démarches administratives sont faites ensuite.



2. Hospitalisation programmée

Votre pré-admission peut-être réalisée après une consultation médicale.

Elle se fait au bureau des admissions qui se trouve dans le couloir principal.

Ce bureau est ouvert du lundi au vendredi, de 8h à 12h et de 13h à 17h.

En dehors de ces horaires, rendez-vous à l'accueil des urgences.



3. Sur certificat médical de votre médecin traitant

Présentez-vous avec le certificat de votre médecin à l'accueil des urgences et les documents à fournir.





LES DOCUMENTS À FOURNIR

Dans le cadre de votre admission, vous devrez fournir un certain nombre de documents. Ils sont essentiels pour sécuriser votre prise en charge. Toutes les informations collectées sont inscrites dans votre dossier médical.

Pour en savoir plus, consultez vos droits liés à vos données personnelles en page 41.

OBLIGATOIRES



Pièce d'identité



Carte vitale ou
attestation sécurité sociale



Carte de
mutuelle

SELON VOTRE SITUATION



Arrêt / Accident
de travail



Carte européenne de
sécurité sociale



Aide Médicale
d'État



ALD (protocole
de soins)



L'admission d'un enfant



1. En cas d'urgence

Vous pouvez venir au service des urgences du Centre Hospitalier, avec ou sans ordonnance du médecin. En cas d'urgence vitale, faites le 15.

Votre enfant sera pris en charge par une équipe spécialisée dans les urgences pédiatriques.

Les médecins décideront si votre enfant doit rester hospitalisé ou non.



2. Hospitalisation programmée

Avec un certificat médical

Vous devez apporter le certificat médical de votre médecin traitant.

Ensuite, vous devez vous présenter au secrétariat du service de pédiatrie pour prendre un rendez-vous avec un médecin pédiatre.

Le secrétariat du service se trouve au niveau 1, secteur B (orange).

Après la consultation et avec l'accord du médecin, l'hospitalisation de votre enfant pourra être programmée.

Votre enfant est déjà suivi au Centre Hospitalier de Maubeuge

Certains enfants ont une maladie chronique (asthme, diabète...)

Dans ce cas, l'hôpital peut proposer des séances d'éducation thérapeutique.

Ces séances aident les parents et les enfants à mieux comprendre et gérer la maladie au quotidien.



L'admission en néonatalogie

Le service de Néonatalogie accueille les nouveau-nés qui ont besoin de soins particuliers.

Le service possède 14 lits et un secteur de soins intensifs.

Un médecin pédiatre est présent ou de garde 24 heures sur 24.

Si l'état de santé de votre enfant le nécessite, le pédiatre décidera de son admission dans le service.



Présence des parents

L'équipe fait le maximum pour que la maman et le coparent puissent être présents auprès du bébé et participer à ses soins.

Pour cela, le service dispose notamment de chambres kangourou et de chambres mère/enfant.



Dossier administratif de l'enfant

La personne qui a l'autorité parentale (le père, la mère ou le tuteur) doit rapidement faire le dossier administratif au bureau des admissions après l'arrivée de l'enfant dans le service.

Cette personne doit aussi signer :

- une autorisation de soins,
- une autorisation d'opération,
- et une autorisation d'anesthésie.

Admission d'une personne détenue

Les personnes détenues ou en garde à vue ont les mêmes droits à la santé que les autres personnes hospitalisées. Elles restent sous la responsabilité de la justice pendant leur hospitalisation. Elles doivent donc respecter certaines règles de l'administration pénitentiaire.

Par exemple, leur liberté peut être limitée pour se déplacer ou communiquer avec d'autres personnes.

Dans ce cadre, des circuits spécifiques sont mis en place pour l'accès aux examens médicaux. Le Centre Hospitalier de Maubeuge bénéficie également de deux chambres carcérales.

L'ADMISSION EN PSYCHIATRIE

Le pôle Santé mentale assure les activités de psychiatrie générale adulte et d'addictologie pour le secteur de l'Avesnois (G38-G39-G40), ainsi que l'intersectoriel de pédopsychiatrie Avesnois-Fourmies (G38-G39-G40-G41). En effet, l'unité où vous serez hospitalisé dépend de votre lieu d'habitation. C'est ce qu'on appelle la sectorisation psychiatrique.

Les secteurs

- G38 : Aulnoye-Aymeries et Le Quesnoy
- G39 : Maubeuge, Hautmont
- G40 : Jeumont
- G41 : Fourmies





Les services du pôle Santé mentale et Addictologie

Psychiatrie Adultes

Intrahospitalier :

- Trois unités fermées de 20 lits
- Une unité de soins anxio-dépressifs de 10 lits
- Une unité ouverte de 10 lits

Extrahospitalier :

- 5 Centres Médico-Psychologiques (CMP)
- 5 Centres d'Activités Thérapeutiques et de Temps de Groupe (CATTG)
- Un Hôpital de Jour (HDJ) à Maubeuge, destiné à l'ensemble des secteurs rattachés au pôle
- Une Équipe Mobile Rapide de soutien psychologique (EMORA)
- Une Équipe Mobile Précarité (EMPP)

Addictologie :

- Une Équipe Hospitalière de Liaison en Addictologie (EHLA)

Psychiatrie de l'enfant et de l'adolescent

Intrahospitalier

Une unité de 9 lits pour adolescents de 15 à 18 ans composée :

- d'un espace extérieur dédié,

- de salles d'activités spécifiques
- d'une salle d'apaisement

Cette unité propose la prise en soin de patients présentant une dépression, des idées suicidaires, des troubles de l'adaptation, troubles du sommeil, difficultés d'intégration sociale, addictions...

Cette unité propose :

- Un temps de soins programmé pour renforcer/engager un accompagnement existant,
- Des objectifs définis à l'admission dans le projet de soin personnalisé,
- Une évaluation approfondie de la situation clinique de chaque adolescent

Extrahospitalier

- 3 Centres Médico-Psychologiques (CMP) 0-18 ans à Maubeuge, Aulnoye-Aymeries et Fourmies
- Un Centre d'Activité Thérapeutique et de Temps de Groupe (CATTG) 3-12 ans à Maubeuge (pour l'intersectoriel)
- Un Hôpital de Jour (HDJ) «Le Séquoia» situé sur Avesnes-Sur-Helpe pour les 3-12 ans (pour l'intersectoriel)

Pour en savoir plus sur le pôle santé mentale et son offre de soins, rendez-vous sur ch-maubeuge.fr/sante-mentale-addictologie

Les modalités d'admission en hospitalisation psychiatrique

Les soins psychiatriques libres (SL)

Vous acceptez l'hospitalisation proposée et signez votre document d'admission, dans le respect de vos libertés individuelles.

Les soins psychiatriques à la demande d'un tiers (SPDT)

Votre hospitalisation peut être demandée par un membre de votre famille ou par une personne agissant dans votre intérêt. Cette demande doit être accompagnée de deux certificats médicaux circonstanciés, rédigés par deux médecins.

Les soins psychiatriques à la demande d'un tiers dispositif d'urgences (SPDTU)

En situation d'urgence, lorsqu'il existe un risque grave pour votre intégrité, votre hospitalisation peut être demandée par votre famille ou par une personne agissant dans votre intérêt. Un seul certificat médical est alors requis.

Les soins psychiatriques sur décision du représentant de l'état (SPDRE)

Dans votre intérêt et celui de la société,

vos hospitalisation peut être décidée par le représentant de l'État. Elle peut être déclenchée provisoirement par le maire, sur arrêté municipal accompagné d'un avis médical, ou par le préfet, sur arrêté préfectoral accompagné d'un certificat médical.

Les soins psychiatriques en cas de péril

Si aucune demande de soins par un tiers ne peut être obtenue et qu'un péril imminent menace votre santé au moment de l'admission, le directeur de l'établissement peut décider votre hospitalisation. Un seul certificat médical est alors nécessaire.



UN ACCOMPAGNEMENT SPÉCIFIQUE POUR CEUX QUI EN ONT BESOIN

Dans le cadre de sa mission de service public, le centre hospitalier de Maubeuge dispose de ressources et dispositifs permettant l'accompagnement des publics fragiles et/ou précaires.



Le service social

Les assistants sociaux peuvent vous aider si vous avez :

- des difficultés administratives,
- des problèmes financiers,
- des difficultés familiales.

Ils vous accompagnent aussi pour préparer votre sortie de l'hôpital. Vous pouvez demander leur aide via le personnel soignant ou par téléphone :

- 03 27 69 43 14
- 03 27 69 43 78
- 03 27 69 48 53

La Permanence d'Accès aux Soins de Santé (PASS)

La PASS aide les personnes en difficulté à accéder aux soins et au système de santé.

Elle accompagne aussi les personnes dans leurs démarches pour obtenir leurs droits à la santé et à la sécurité sociale.

Qui peut venir à la PASS ?

La PASS s'adresse aux personnes qui ont besoin de soins et qui n'ont pas de couverture sociale ou pas assez de droits.

Cela concerne les adultes, les enfants, les personnes en situation régulière ou non.

Horaires et lieu d'accueil

L'accueil de la PASS se fait du lundi au vendredi, de 9h30 à 12h, sur rendez-vous. Son bureau est situé dans le service des urgences de l'hôpital.

☎ 03.27.69.47.96

Ce que la PASS peut vous obtenir :

- une consultation de médecine générale,
- une consultation spécialisée,
- une consultation pour les enfants,
- une consultation pour la grossesse,
- des examens de laboratoire,
- des examens d'imagerie médicale
- Un accompagnement social

La Permanence d'Accès aux Soins de Santé peut vous aider

- à obtenir une couverture sociale,
- à faire vos démarches administratives,
- à entrer dans un parcours de soins classique.

Selon votre situation, la PASS peut aussi aider à payer :

- les consultations médicales,
- les médicaments donnés par la pharmacie de l'hôpital.

La PASS travaille avec des institutions, des associations et différents professionnels.

Ce réseau permet d'aider les patients pour des problèmes de santé, sociaux ou administratifs.

Le parcours handicap

Le Centre Hospitalier de Maubeuge a créé un parcours santé spécifique afin de prendre en compte les besoins des personnes vivant avec un handicap. Des référents handicap ont été nommés et un passeport santé handicap a été créée.

Ce dernier permet de faciliter l'accès aux soins en consultation, en ambulatoire et ou en hospitalisation. Il aide les équipes à mieux coordonner les différents intervenants de votre parcours de soins afin de vous proposer d'une prise en charge adaptée à vos besoins.

N'hésitez pas à contacter le groupe référent handicap en amont de votre venue pour être accompagné.

✉ referent.handicap@ch-maubeuge.fr

☎ 03 27 69 87 91



LE PERSONNEL DE L'HÔPITAL

Pendant votre séjour, le personnel est là pour vous aider jour et nuit.

Au cours de votre séjour et de votre parcours, vous pourrez rencontrer plusieurs professionnels selon vos besoins : médecins, sages-femmes, infirmiers, aides-soignants, kinésithérapeutes, psychologues, diététiciens, assistantes sociales, manipulateurs radio, secrétaires, brancardiers, agents des services hospitaliers...

Chaque professionnel porte un badge d'identification. Vous pouvez également les reconnaître selon leur tenue.



Professionnels médicaux, paramédicaux et médico-techniques

Médecins, pharmaciens, infirmiers, cadre de santé, aides-soignants, brancardier, ambulancier, manipulateur radio, kinésithérapeutes, psychologues, orthophonistes diététiciens, assistants sociaux, enseignant en activité physique adaptée, préparateur en pharmacie...



Professionnels
au bloc opératoire



Sages-femmes
en secteur
de naissance



Sages-femmes
à la maternité



Secrétaires
médicales



Agents
administratifs



Gouvernantes
polyvalentes



Agents des Services
Hospitaliers



Professionnels
sécurité incendie



Agents
de sécurité



Professionnels
techniques ou
logistiques

VOTRE IDENTIFICATION

Votre identification permet de sécuriser votre prise en charge durant toutes les étapes de soins.



Un justificatif d'identité officiel avec une photo vous sera demandé lors de votre entrée. Il est obligatoire de le présenter.



Un bracelet d'identification vous sera mis à votre arrivée. Il permettra d'assurer votre identification et votre sécurité tout au long de votre séjour.



Le personnel soignant vous demandera votre identité afin d'assurer votre sécurité et une prise en charge optimale tout au long de votre hospitalisation et lors des examens.



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.



VOTRE CHAMBRE

L'hôpital propose :

- des chambres individuelles
- des chambres doubles

Les chambres individuelles sont disponibles selon les places libres et un supplément est facturé. Rapprochez-vous de votre mutuelle.

Chaque chambre possède :

- un bouton d'appel pour joindre les soignants,
- un téléphone,
- une télévision,
- un coffre-fort.
- d'une douche et d'un toilette
- une console table de nuit avec un réfrigérateur

LES REPAS

Les repas sont adaptés à vos goûts et à votre régime alimentaire si besoin.

Ils sont généralement servis :

- dès 7h30 pour le petit déjeuner,
- dès 11h30 pour le déjeuner,
- dès 18h30 pour le dîner.



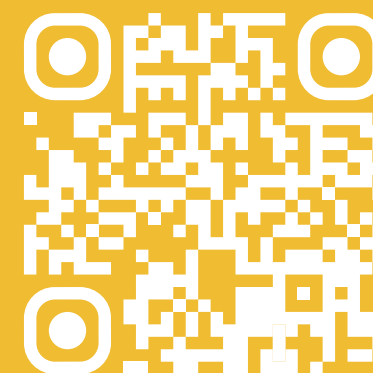
LE TÉLÉPHONE

Vous pouvez avoir un téléphone fixe dans votre chambre si vous en faites la demande au bureau des admissions. Ce service est payant. Un numéro personnel vous sera donné.

LA TÉLÉVISION

La télévision est accessible avec un abonnement payant. Vous pouvez choisir une durée de 4h à 7 jours.

Les informations pour l'activation de la TV sont disponibles dans votre chambre. Vous pouvez également activer la TV en scannant ce QR Code :



ÊTRE ACCOMPAGNÉ

Lit d'appoint

Parfois, un proche peut dormir sur place avec vous. Il faut demander au cadre de santé du service.

Repas accompagnant

Votre proche peut déjeuner ou dîner avec vous sous conditions :

- prévenir le service en amont
- payer au bureau des admissions,
- puis montrer le reçu au moment du repas.

Ces services sont payants. Rapprochez-vous de votre mutuelle pour connaître les modalités de remboursement.

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.



LA CAFÉTÉRIA

Une boutique / cafétéria gérée par SOFRATEL se trouve au rez-de-chaussée dans le couloir principal.

Vous y trouverez de quoi vous restaurer (sandwichs, boissons, confiseries) ainsi que des journaux, magazine et cadeaux.

Horaires de la cafétéria :

- du lundi au vendredi : 9h à 19h,
- le samedi : 9h à 12h et 13h à 18h,
- le dimanche : 13h à 17h.

LES ASSOCIATIONS BÉNÉVOLES

Plusieurs associations interviennent de manière régulière au sein des différents services et établissements du Centre Hospitalier de Maubeuge.

Ils proposent des activités adaptées à l'âge du patient et à ses envies.

LE COURRIER

Le vaguemestre de l'hôpital peut vous aider pour envoyer ou recevoir du courrier.

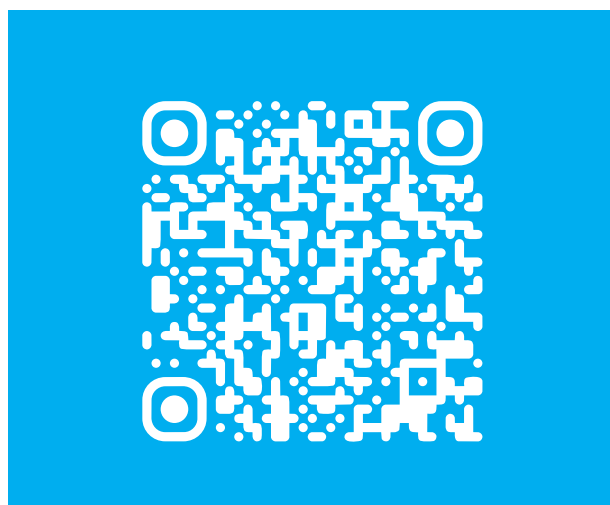
Pour en savoir plus, faites en la demande à l'équipe soignante.

LES VISITES

Les visites sont autorisées tous les jours, sauf situations particulières.

Les visiteurs doivent respecter le calme et l'intimité des patients.

Les horaires et règles de visite varient en fonction des services. Elles sont affichées à l'entrée ou disponible sur notre site internet. Pour les consulter, scannez le QR code ci-dessous :



LES INTERPRÈTES

Des interprètes peuvent être proposés pour certaines langues : anglais, arabe, allemand, russe, roumain, ukrainien, italien...

Des professionnels de santé de l'établissement sont également formés à la langue des signes et peuvent être disponibles sur demande.

Vous pouvez en faire la demande au cadre de santé.

ARGENT ET 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.

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, (voir les horaires page 11).

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

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.

Un lieu de culte est aussi disponible au rez-de-jardin de l'établissement et est accessible sur demande.





C'est le médecin hospitalier qui décide du jour de votre sortie. Si vous voulez quitter l'hôpital contre l'avis du médecin, vous devrez signer un document.

APRÈS VOTRE HOSPITALISATION

Votre médecin traitant recevra les informations utiles pour continuer vos soins.

Si une consultation est nécessaire après votre sortie la secrétaire du service vous donnera un rendez-vous avant votre départ.

Avant de partir, vous devez passer au bureau des admissions pour mettre à jour votre dossier et pour recevoir un bulletin de séjour. Ce document est utile pour la Sécurité sociale, et comme justificatif d'arrêt de travail. Le retour à domicile

Le transport

Vous pouvez rentrer chez vous :

- en voiture personnelle,
- en transport en commun,

- en taxi, ambulance ou véhicule sanitaire si votre état de santé le nécessite et si le médecin le prescrit.

Vous pouvez choisir librement la société d'ambulance. En cas de prescription, vous êtes également libre de choisir votre fournisseur de matériel médical tout comme votre pharmacie.



LES FRAIS DE SÉJOUR

Les tarifs de l'hôpital sont affichés au bureau des admissions.

Le forfait journalier

Le forfait journalier est une somme à payer pour chaque jour passé à l'hôpital. Il doit être payé le jour de votre sortie.

Parfois, votre mutuelle ou Aide Complémentaire Santé peut payer ce forfait à votre place.

Le forfait journalier n'est pas à payer si vous êtes dans l'une de ces situations :

- accident du travail,
- maladie professionnelle,
- maternité (les 4 derniers mois de grossesse et l'accouchement),
- pensionné militaire,
- nouveau-né de moins de 30 jours.

Paiement et renseignements

Avant votre départ, rendez-vous au bureau des admissions pour obtenir votre bulletin

de situation et pour payer votre facture. Si vous n'avez pas de sécurité sociale ou de mutuelle, une partie ou la totalité des frais restera à votre charge.

Si vous quittez l'hôpital en dehors des horaires d'ouverture, la facture sera envoyée à votre domicile.

Vous devrez ensuite envoyer votre règlement à la Trésorerie Municipale de Maubeuge :

**Parvis de l'Hôtel de Ville (en Mairie)
BP 244 - 59607 MAUBEUGE**





VOTRE EXPÉRIENCE EST PRÉCIEUSE

Le questionnaire du CHM

Avant de quitter l'hôpital, nous vous remercions de prendre quelques minutes pour répondre au questionnaire présent à la fin de ce livret d'accueil. Vous pouvez le faire en votre nom ou de façon anonyme.

Ensuite, vous pouvez déposer le questionnaire dans les boîtes installées à l'entrée de chaque service

Votre avis et votre expérience sont importants car ils permettent d'améliorer continuellement la qualité des soins et des services proposés.

Le questionnaire e-Satis

La Haute Autorité de Santé (HAS) propose aussi un questionnaire appelé e-Satis. Ce questionnaire sert à recueillir l'expérience des patients sur leur séjour à l'hôpital.

Dans ce cadre, les agents administratifs pourront vous demander votre adresse e-mail. Si vous acceptez, la HAS vous enverra un questionnaire par e-mail.



Réclamation et remerciements

Si vous n'êtes pas satisfait de votre prise en charge, vous pouvez nous le faire savoir. Dans un premier temps, vous pouvez vous rapprocher de l'équipe médicale ou du cadre de santé du service concerné. Vous pouvez également adresser votre réclamation à la direction et/ou à la commission des usagers du CHM.

Enfin, il vous est possible de signaler un événement sanitaire indésirable directement sur le site internet du ministère de la santé.

À l'inverse, si vous êtes satisfait de votre prise en charge, nous vous invitons à nous le faire savoir en l'exprimant directement auprès des professionnels du service et/ou de la direction de l'établissement.

Pour en savoir plus, rendez-vous pages 37 et 38.

Qualité des Soins VOTRE AVIS EST PRÉCIEUX!!

e-Satis

Votre expérience est utile à tous !

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

HAUTE AUTORITÉ DE SANTÉ

Avec le soutien de
France Assos Santé
Le réseau des usagers

Au Centre Hospitalier de Maubeuge, nous nous engageons à vous offrir des soins de qualité, sécurisés et adaptés à vos besoins. Pour ce faire, l'établissement et ses professionnels s'engagent quotidiennement pour :

LA QUALITÉ ET SÉCURITÉ DES SOINS

L'établissement est engagé dans une démarche continue d'amélioration de la qualité et de la sécurité des soins.

- Une certification est réalisée tous les 4 ans par la Haute Autorité de Santé (HAS)
- Des indicateurs qualité sont suivis et rendus publics
- Des actions d'amélioration sont mises en place en continu

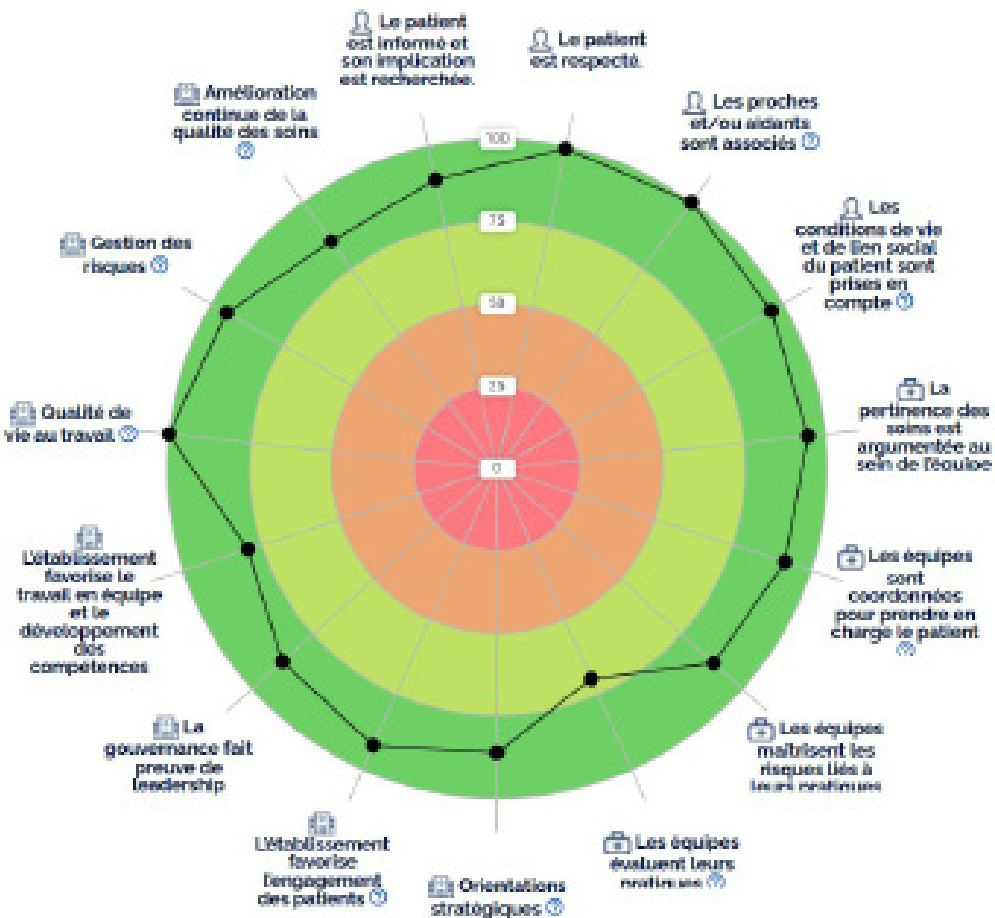
Le CHM est certifié Qualité des soins confirmée par la HAS. Scannez le QR Code pour accéder aux résultats et à l'ensemble des indicateurs.



Nos engagements

L'ÉTABLISSEMENT
89/100

LE PATIENT
96/100



LES ÉQUIPES DE SOINS
86/100

LA GESTION DES RISQUES

Nous mettons en œuvre une politique active de gestion des risques afin de garantir la sécurité de votre prise en charge.

Les événements indésirables sont analysés pour améliorer nos pratiques et limiter leur réapparition. En tant que patient, vous pouvez déclarer un événement indésirable auprès de notre établissement ou directement depuis le portail en ligne du ministère de la santé (voir page 44)

LA PRÉVENTION DES INFECTIONS ASSOCIÉES AUX SOINS

La prévention des infections est une priorité.

Des protocoles stricts sont appliqués, notamment en matière de :

- surveillance des infections
- formation continue des professionnels
- hygiène des mains

Sur cette thématique, le Centre Hospitalier de Maubeuge bénéficie de l'expertise de son Équipe de Prévention du Risque Infectieux (EPRI)

Une commission présidée par un médecin hygiéniste est également présente au sein de l'établissement : le CLIAS (Comité de Lutte contre les Infections Liées Aux Soins).



LA PRISE EN CHARGE DE LA DOULEUR

Les équipes soignantes s'engagent à évaluer, prévenir et soulager votre douleur tout au long de votre prise en charge.

Un comité de lutte contre la douleur (CLUD) est installé au CHM et a pour mission de coordonner les actions sur cette thématique au sein de l'établissement.

LA PRISE EN CHARGE MÉDICAMENTEUSE

L'établissement met en œuvre une démarche active de sécurisation de la prise en charge médicamenteuse. Une attention particulière est portée à la sécurisation de vos traitements. Pour nous aider :

 **SIGNALEZ VOS TRAITEMENTS EN COURS** 



 **APPORTEZ VOS DERNIÈRES ORDONNANCES** 



LE PARCOURS EN CANCÉROLOGIE

Les patients atteints de cancer bénéficient d'un accompagnement coordonné, en lien avec des établissements partenaires, notamment le CHRU de Lille, le Centre Hospitalier de Valenciennes et le Centre Gray.



L'ÉDUCATION THÉRAPEUTIQUE DU PATIENT

Des programmes d'éducation thérapeutique sont proposés aux patients atteints de maladies chroniques afin de les aider à mieux comprendre leur maladie et à mieux vivre avec au quotidien.

LA PRISE EN CHARGE NUTRITIONNELLE

Une attention particulière est portée à votre alimentation, grâce à une équipe dédiée à la qualité nutritionnelle et à la restauration.

LE DÉVELOPPEMENT DURABLE

L'établissement s'inscrit dans une démarche de responsabilité sociétale, intégrant des actions en faveur de l'environnement, du social et de l'économie.

LA PRISE EN CHARGE DES FUTURS MAMANS

La profession de Sage-Femme

Elle est inscrite dans le code de la santé publique en tant que profession médicale au même titre que les médecins. Les sages-femmes ont ainsi un champ de compétences définies réglementairement afin d'assurer aux femmes et aux enfants nouveau-nés une prise en charge personnalisée, de qualité dans les meilleures conditions de sécurité

Une maternité doublement labellisée



La maternité du CHM est labellisée *IHAB* *hôpital Ami des Bébés* et *Maternys*, témoignant de son engagement pour un accompagnement bienveillant, personnalisé et de qualité des parents et de leur bébé, de la grossesse jusqu'au retour à domicile.

Vous pouvez consulter le détail de nos engagements sur notre site internet ch-maubeuge.fr



Vos droits et vos devoirs

Le Centre Hospitalier veille au respect de vos droits, de votre sécurité et de votre vie privée pendant votre séjour. Ainsi vous disposez d'un certain nombre de droits mais êtes soumis également à certains devoirs.

MES INFORMATIONS DE SANTÉ

Mon 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.

Accès à mon dossier médical

Conformément à la loi, 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 dans la plaquette jointe à ce livret ou sur notre site internet.



Le Dossier Médical Partagé (DMP)

Véritable carnet de santé numérique, le Dossier Médical Partagé (DMP) répond à un enjeu de santé publique : disposer de la bonne information, au bon moment, où que l'on se trouve. Pour les professionnels de santé, c'est le gage d'une meilleure prise en charge médicale des patients.

Côté patient, il permet de partager des informations importantes avec les professionnels de santé : allergies, antécédents...

Côté professionnel de santé, il permet de partager des documents du type :

- Compte rendu des examens de biologie médicale,
- Documents de sortie d'hospitalisation,
- Prescription de produits de santé,
- Compte rendu opératoire...



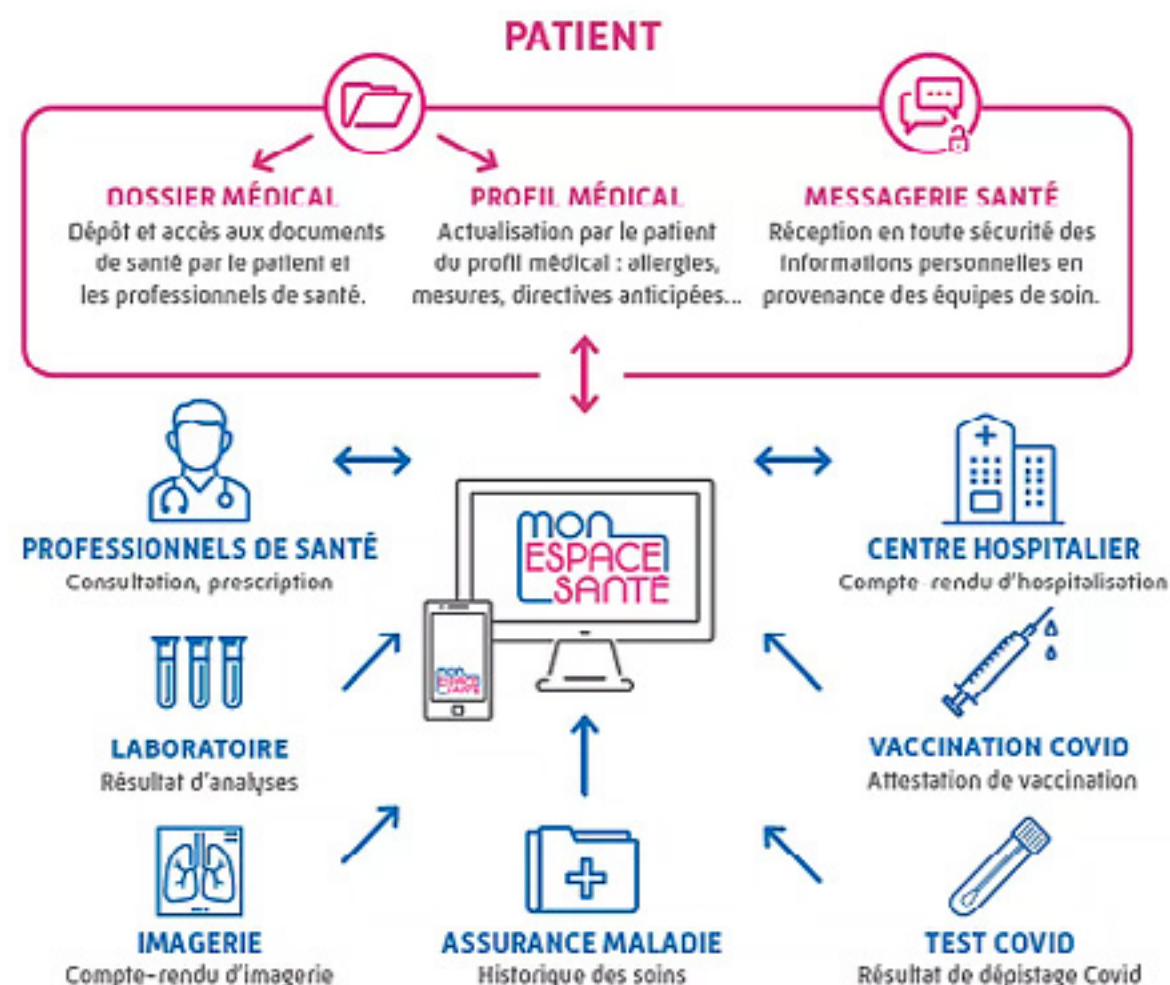


Mon espace santé

Avec "Mon Espace Santé", le patient est plus que jamais acteur de sa santé. Lancé en janvier 2022, ce service public permet à chacun de stocker et de partager ses données comme ses documents de santé en toute sécurité, pour être mieux soigné.

Le patient renseigne son profil médical et ajoute tous les documents ou informations qu'il juge utiles pour son suivi.

Les professionnels de santé, les établissements et structures sociales et médico-sociales déposent les documents liés aux soins et examens réalisés.



Pour activer votre espace santé,
rendez-vous sur monespacesante.fr



AVOIR LE CHOIX

Pour sa fin de vie : les directives anticipées

Vous pouvez rédiger des directives anticipées pour exprimer vos souhaits concernant votre fin de vie.

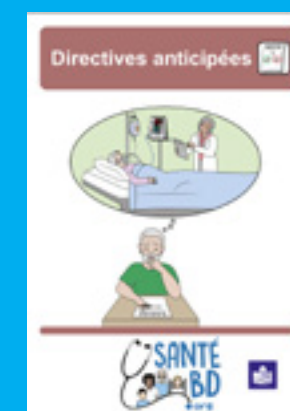
Les médecins et les professionnels paramédicaux peuvent vous informer et vous aider dans cette démarche.

Un ensemble de ressources documentaires est accessible facilement. Vous retrouverez notamment, joint à ce livret, notre brochure dédiée aux directives anticipées ainsi que le formulaire simplifié de recueil de ces dernières.

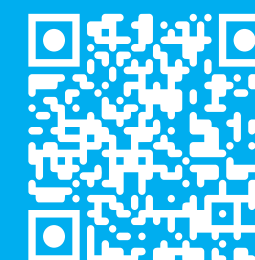
Les versions numériques sont accessibles via les QR code ci-contre.

Enfin, un modèle de directives anticipées est également proposé par le ministère de la santé est téléchargeable à l'adresse suivante :

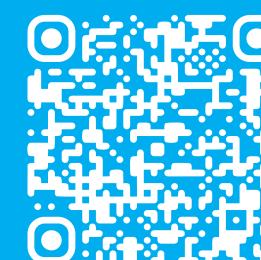
service-public.gouv.fr/particuliers/vosdroits/F32010



Comprendre les
directives anticipées
avec santé BD :



Téléchargez le
document de recueil
de vos directives
anticipées





Pour sa personne de confiance

Lors de votre hospitalisation, vous pouvez désigner une personne de confiance. Cette personne pourra vous accompagner dans vos démarches, assister aux entretiens médicaux et être consultée si vous ne pouvez plus exprimer votre volonté. Cette désignation peut être modifiée à tout moment.

**Comprendre
la personne de
confiance avec
Santé BD :**



Pour sa personne à prévenir

Lors de votre admission, il vous sera demandé de désigner une personne à prévenir.

Cette personne pourra être contactée par l'établissement en cas de besoin au cours de votre séjour (information pratique, organisation de votre sortie, situation nécessitant de joindre un proche, etc.).

Attention : la personne à prévenir n'est pas automatiquement destinataire des informations médicales.

À ne pas confondre avec la personne de confiance, qui peut vous accompagner dans vos démarches et être consultée si vous n'êtes plus en mesure d'exprimer votre volonté (voir ci-contre).

RESPECT DE VOTRE VIE PRIVÉE

Le secret médical protège vos informations personnelles et médicales. Les informations concernant votre santé ne sont communiquées qu'aux personnes autorisées ou désignées par vous.



DON D'ORGANES ET DE TISSUS

La loi prévoit le principe du consentement présumé au don d'organes après le décès, sauf refus exprimé de votre vivant.

Une équipe spécialisée du Centre Hospitalier de Maubeuge peut répondre à vos questions. Il s'agit de la CHPOT : Coordination Hospitalière des Prélèvements d'Organes et de Tissus.

Le CHM est d'ailleurs labellisé hôpital ambassadeur du don d'organes.

VOTRE DROIT À L'INFORMATION

Le médecin doit vous informer de manière claire sur votre état de santé, les examens, les traitements et les soins proposés.

Vous pouvez poser toutes les questions nécessaires afin de prendre vos décisions en toute connaissance de cause.

CONSENTEMENT AUX SOINS

Aucun soin ni traitement ne peut être réalisé sans votre accord libre et éclairé. Vous avez également le droit de refuser un traitement après avoir reçu les explications nécessaires.

RÉFLEXION ÉTHIQUE

L'hôpital dispose d'un comité de réflexion éthique pouvant être sollicité par les professionnels ou les usagers pour toute question liée à l'éthique des soins et au fonctionnement de l'établissement.

PROTECTION DE VOS DONNÉES PERSONNELLES

Dans le cadre de vos soins et des activités de recherche, l'établissement collecte certaines informations vous concernant (données administratives, sociales et médicales).

Ces données sont enregistrées et traitées de manière sécurisée, conformément à la loi.

Elles sont conservées pendant la durée prévue par la réglementation. Vos données de santé sont hébergées chez un prestataire certifié : le Numih.

L'établissement s'engage à protéger la confidentialité et la sécurité de vos informations, conformément au Règlement Général sur la Protection des Données (RGPD) et à la loi Informatique et Libertés.

Qui peut consulter vos données ?

Seuls les professionnels concernés par votre prise en charge peuvent accéder à vos informations. Dans certains cas, l'équipe médicale peut partager vos données avec d'autres professionnels de santé afin d'obtenir un avis ou une expertise complémentaire. Vous serez alors informé au préalable par le médecin qui vous suit.

Vos droits

Vous pouvez demander à :

- consulter vos données,
- les modifier,
- les supprimer lorsque cela est possible,
- exercer tout autre droit prévu par la réglementation

Pour cela, contactez le Délégué à la Protection des Données (DPO) à l'adresse suivante : dpo@ch-maubeuge.fr.

Pour en savoir plus sur vos droits, consultez le site de la CNIL : www.cnil.fr.

En cas de désaccord

Si vous estimez que vos droits ne sont pas respectés après avoir contacté l'établissement, vous pouvez déposer une réclamation auprès de la CNIL sur www.cnil.fr/fr/plaintes

Retrouvez l'intégralité de la politique de confidentialité du CHM sur :



VIOLENCES INTRAFAMILIALES ET DÉPÔT DE PLAINTE

Le Centre Hospitalier de Maubeuge est engagé dans une politique volontariste en matière de VIF (Violences IntraFamiliales). Aussi, un dispositif spécifique permet aux victimes de violences conjugales de déposer plainte directement à l'hôpital.

Ce dispositif repose sur une collaboration renforcée entre les professionnels de santé, la justice et les forces de l'ordre.

Concrètement :

- La victime est prise en charge aux urgences,
- Elle peut être vue par un médecin légiste de l'Unité Médico-Judiciaire (UMJ) du Centre Hospitalier de Maubeuge
- Puis par un travailleur social,
- Et si elle le souhaite, un officier de police se déplace directement à l'hôpital pour recueillir sa plainte.



Lutter contre les violences faites aux jeunes femmes

Le violentomètre

Ta relation est saine quand il...

PROFITE

- 1. Respecte tes décisions, tes désirs et tes goûts
- 2. Accepte tes amies, amis et ta famille
- 3. A confiance en toi
- 4. Est content quand tu te sens épanouie
- 5. S'assure de ton accord pour ce que vous faites ensemble

Il y a de la violence quand il...

VIGILANCE, DIS STOP !

- 6. Te fait du chantage si tu refuses de faire quelque chose
- 7. Rabaisse tes opinions et tes projets
- 8. Se moque de toi en public
- 9. Est jaloux et possessif en permanence
- 10. Te manipule
- 11. Contrôle tes sorties, habits, maquillage
- 12. Fouille tes textos, mails, applis
- 13. Insiste pour que tu lui envoies des photos intimes
- 14. T'isole de ta famille et de tes proches
- 15. T'oblige à regarder des films pornos

Tu es en danger quand il...

PROTÈGE-TOI, DEMANDE DE L'AIDE

- 16. T'humilie et te traite de folle quand tu lui fais des reproches
- 17. "Pète les plombs" lorsque quelque chose lui déplaît
- 18. Menace de se suicider à cause de toi
- 19. Menace de diffuser des photos intimes de toi
- 20. Te pousse, te tire, te gifle, te secoue, te frappe
- 21. Te touche les parties intimes sans ton consentement
- 22. T'oblige à avoir des relations sexuelles
- 23. Te menace avec une arme
- 24.

Le consentement, c'est quoi ?

C'est le fait de donner son accord de manière consciente, libre et explicite à un moment donné pour une situation précise. Tu peux revenir sur ce choix quand tu le souhaites et selon les raisons qui te sont propres. Tu n'as pas à te justifier ou subir des pressions.

VIOLENCES FEMMES INFO

APPELEZ LE 3919*

*Appel anonyme et gratuit.

Le Tchat de l'association
En avant toute(s)



Signalement en ligne aux forces de l'ordre





Vous pouvez également vous confier à n'importe quel professionnel de l'hôpital.

Outil de sensibilisation imaginé et créé par :



Adapté et édité par  Centre Hospitalier de Maubeuge

acteur engagé contre les violences faites aux femmes

FAIRE UNE RÉCLAMATION

Si vous estimez avoir subi un préjudice de la part de l'établissement, vous pouvez adresser une réclamation. Plusieurs niveaux de contacts sont possibles.

- 1. Les chef et cadre du service concerné par votre réclamation
- 2. La Commission des Usagers (voir page suivante)
- 3. La direction du Centre Hospitalier de Maubeuge.

Pour contacter cette dernière, vous pouvez adresser un courrier à son attention :

Direction générale
1, rue Simone Veil
59607 Maubeuge CEDEX

direction@ch-maubeuge.fr



DÉCLARATION PAR LE PATIENT D'UN ÉVÉNEMENT INDÉSIRABLE ASSOCIÉ AUX SOINS

Il vous est tout à fait possible de déclarer un événement indésirable associé aux soins en interne en sollicitant la cellule de relations avec les usagers et/ou directement sur le portail national de signalement : signalement.social-sante.gouv.fr/espace-declaration/profil

Ministère de la Santé, des Familles, de l'Autonomie et des Personnes Handicapées

Portail de signalement des événements sanitaires indésirables

Signaler un événement sanitaire indésirable

Veuillez choisir une catégorie liée à l'événement indésirable que vous souhaitez signaler :

Un produit à usage médical | Un autre produit | Un acte médical ou un examen | Un dispositif ou un acte sans finalité médicale, y compris esthétique

Cochez ensuite la case correspondant à votre situation (un seul choix possible).

☐ Médicament / Vaccin (dont vaccin contre la Covid-19)
Tous les médicaments y compris les médicaments à base de plantes, homéopathes, les préparations faites en pharmacie...

☐ Matériel / Dispositif médical
Par exemple :
- Matériel utilisé pour les soins : compresse, défibrillateur externe, lits médicaux, matériel de perfusion, ...
- Matériel implantable : ongles, prothèses de hanches, prothèses mammaires, ...
- Autres : lentilles de contact, ...

☐ Médicament à usage vétérinaire
Seuls les effets indésirables constatés chez l'homme sont à signaler.

Précédent Suivant



M. DEROME
Association UDAF
06.72.54.87.73



Mme MARIE
Association FNAR
06.77.30.13.43



Mme BOUVENOT
Association UDAF
06.76.20.98.35



Mme BERIOU
Association UFC
06.47.49.53.81

LA MAISON DES USAGERS (MDU)

La Maison des Usagers est un espace d'accueil, d'écoute, d'information et de prévention destiné aux patients et à leur proche. Les représentants des usagers et des associations y tiennent des permanences pour vous permettre de venir échanger avec eux. Au centre hospitalier de Maubeuge, il s'agit d'une Maison des Usagers Mobile dont les permanences sont organisées au plus près des services.

Pour en savoir plus, rendez-vous sur ch-maubeuge.fr ou contactez directement la MDU par téléphone ou par email.



03 27 69 47 67

mdu@ch-maubeuge.fr

RESPECT DES RÈGLES DE L'ÉTABLISSEMENT

Pour le confort et le respect de tous, plusieurs règles sont à respecter, parmi lesquelles :

- La dissimulation du visage est interdite dans l'hôpital.
- Il est interdit de fumer dans l'établissement conformément à la réglementation en vigueur. Une aide au sevrage tabagique peut être proposée. Le Centre Hospitalier est labellisé Hôpital, lieu de santé sans tabac.
- respectez le calme et le repos des autres patients ;
- ne consommez ni alcool ni produits toxiques ;
- n'apportez pas d'aliments sans accord médical ;
- respectez les professionnels, les locaux et le matériel hospitaliers
- Les animaux sont interdits, sauf les chiens guides d'aveugles.



LA SÉCURITÉ / INCENDIE

Le Centre Hospitalier de Maubeuge bénéficie d'une équipe de sécurité-incendie dédiée. Le poste central de sécurité est situé rez-de-chaussée de l'établissement et est équipé d'un système de vidéo-protection.

Début d'incendie



18 ou 112

PC Sécurité :
03.27.69.48.66

Situation malveillante / agression



17 ou 112

PC sécurité :
03.27.69.48.66



TOLÉRANCE ZÉRO ENVERS LES VIOLENCES

Les insultes, menaces ou agressions physiques envers le personnel de l'hôpital sont strictement interdites.

Toute agression ou menace fera l'objet de poursuites judiciaires.

Menacer un professionnel de santé est puni par la loi de 2 ans de prison et de 30 000 € d'amende.

INTERDICTION DE FILMER OU PHOTOGRAPHIER

Il est interdit de photographier ou de filmer au sein de l'établissement :

- les professionnels,
- les patients,
- leurs proches,
- les visiteurs...

Cette interdiction s'applique également à la diffusion des images ou vidéos sur tout support (réseaux sociaux, messagerie, e-mail, etc.).

Respect de la vie privée

Photographier ou filmer une personne sans son accord constitue une atteinte à sa vie privée.

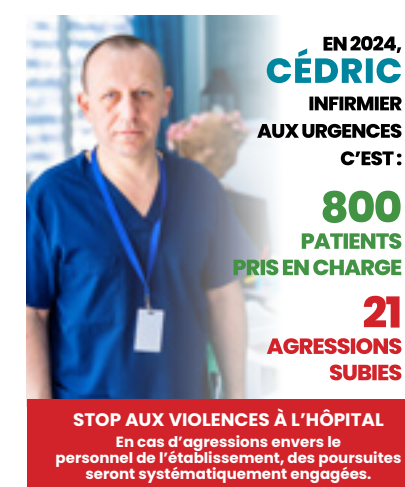
Cette infraction peut être sanctionnée par la loi et entraîner jusqu'à :

- 1 an de prison
- 45 000 € d'amende.

Merci de respecter les patients, les visiteurs et l'ensemble du personnel de l'établissement.



RAPPEL À LA LOI
La violation de l'image et de la vie privée est punissable d'un an d'emprisonnement et de 45 000€ d'amende



Campagne d'affichage au sein de l'établissement



Nos chartes et labels



Principes généraux

Reproduction of this document is prohibited without the written permission of the publisher. All rights reserved. No part of this publication may be reproduced, stored in a retrieval system, or transmitted, in any form or by any means, electronic, mechanical, photocopying, recording, or by any information storage and retrieval system, without the prior written permission of the publisher.

[illegible]

Les distributions de la société garantissent la qualité du Pinot Noir, des Cabernets et des autres vins.
 En tant qu'associés, nous sommes convaincus que le gachis est inutile et nous nous efforçons de nous en tenir à nos vœux d'origine, avec une attention particulière de la fin du vin.



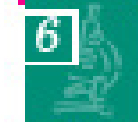
L'information (verbe au présent) doit être **concrète et loyale**. Le journaliste hospitalisé participe aux choix éditoriaux qui le concernent. Elle peut se faire assister par une personne (ou plusieurs) qu'elle choisit librement.



Une note indiquant que pour être puni, il faut qu'on le soit. C'est la seule note qui soit punie. C'est la seule note qui soit punie. C'est la seule note qui soit punie.



Il n'est aucunement exigé d'argent aux parents, volontaires, pour les personnes participant à une recherche bioéthique, pour la diffusion et l'utilisation d'un document ou produits du corps humain et pour les soins de diagnostic.



Un paramètre à qui il est proposé de participer **avec ses proches immédiats** est informé, notamment, sur les bénéfices attendus et les risques potentiels. **Il n'est pas tenu de participer**. Son refus n'a pas de conséquences sur la qualité de son suivi ou de ses soins.



Les personnes hospitalisées pour une exception prévue par la loi, ou liées à leur cas sont l'exception, car elles ont été informées de ces risques avant d'être hospitalisées.



La persona impiegata nel traffico non è stata. Gli organi non rispondono. Gli infanti e polmoni non sono intransigibili.



Les responsabilités de vie privée sont réparties à tous les niveaux ainsi que la confidentialité des informations ou personnelles, et administratives, et les autres et les autres qui le concernent.



Le paramètre hospitalière (ou son représentant) figure individuellement dans une seule et même intervention ou du moins le contraire. Sans autres conditions, son aspect doit en son des faits individuels de son ordre de vie.



Les personnes hospitalisées peuvent exprimer des observations sur les soins et sur l'environnement qu'elle a reçues. Dans certains établissements, une commission d'un relations avec les usagers et de la qualité de la prise en charge veille, notamment, au respect des droits de nos usagers. Toutes personnes d'insouciance du **droit d'élire un représentant** pour un responsable de l'établissement pour exprimer ses griefs et de d'obtenir réparation d'un préjudice que l'elle entraine avec elle-même, dans la mesure d'une procédure de règlement amiable des litiges entre patients et les établissements.

* Le document légal de la cession de la personne hospitalisée est accessible sur le site Internet :

www.sants.pouv.fr

Il peut être également obtenu gratuitement, sans délai, sur simple demande, auprès du service chargé du recueil de l'information.

CHARTRE DE L'ENFANT HOSPITALISÉ

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. 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.

4 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.

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

6 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.

7 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.

8 L'équipe soignante doit être formée à répondre aux besoins psychologiques et émotionnels des enfants et de leurs familles.

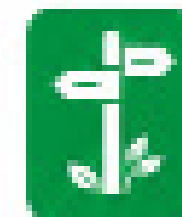
9 L'équipe soignante doit être organisée de façon à assurer une continuité dans les soins donnés à chaque enfant.

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

IN QUAL DIP 004
MAI 2022

Charte des droits et libertés de la personnes âgée en situation de handicap ou dépendance

Lorsqu'il sera admis et accueilli que toute personne âgée en situation de handicap ou de dépendance est respectée et reconnue dans sa dignité, sa liberté, ses droits et ses choix, cette charte sera appliquée dans son esprit.



1 Choix de vie

Toute personne âgée devenue handicapée ou dépendante ne doit pas être soumise à des décisions de vie.



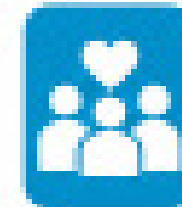
2 Cadre de vie

Toute personne âgée en situation de handicap ou de dépendance doit pouvoir choisir un lieu de vie, bénéficier personnel ou collectif, adapté à ses attentes et à ses besoins.



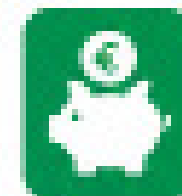
3 Vie sociale et culturelle

Toute personne âgée en situation de handicap ou de dépendance conserve la liberté de communiquer, de se déplacer et de participer à la vie de la société.



4 Présence et rôle des proches

La maintenance des relations familiales, des réseaux sociaux et locaux s'intégrera à la personne âgée en situation de handicap ou de dépendance.



5 Patrimoine et revenus

Toute personne âgée en situation de handicap ou de dépendance doit pouvoir gérer le matériel de son patrimoine et de ses revenus disponibles.



6 Valorisation de l'activité

Toute personne âgée en situation de handicap ou de dépendance doit être encouragée à poursuivre des activités.



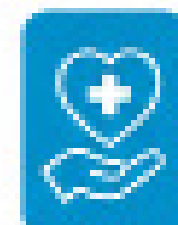
7 Liberté d'expression et liberté de conscience

Toute personne doit avoir une liberté des activités spirituelles ou politiques ainsi qu'une liberté religieuse et philosophique de son choix.



8 Préservation de l'autonomie

La préservation des handicaps et de la dépendance est une nécessité pour la personne qui vieillit.



9 Accès aux soins et à la compensation des handicaps

Toute personne âgée en situation de handicap ou de dépendance doit avoir accès aux soins, aux compétences et aux soins qui lui sont utiles.



10 Qualification des intervenants

Les soins et les aides de compensation des handicaps ou de dépendance doivent être réalisés par des intervenants formés, en nombre suffisant, à leur rôle comme intervenants.



11 Respect de la fin de vie

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



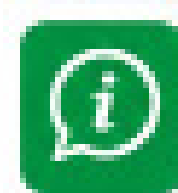
12 La recherche : une priorité et un devoir

La recherche multidisciplinaire sur le vieillissement, les maladies liées à l'âge et les handicaps est une priorité. C'est un devoir.



13 Exercice des droits et protection juridique de la personne vulnérable

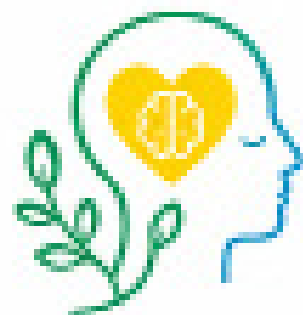
Toute personne en situation de vulnérabilité a ses droits et doit être protégée.



14 L'information

L'information est le meilleur moyen de lutter contre l'exclusion.

LA CHARTE DE L'USAGER EN SANTÉ MENTALE



Chaque personne accueillie bénéficie du respect de sa dignité, de sa liberté et de ses droits fondamentaux.

1 Un accès aux soins pour tous Le service public hospitalier est accessible à chacun, y compris aux personnes en situation de précarité ou de handicap.	6 Le respect de votre liberté Vous pouvez quitter l'établissement lorsque la loi le permet, après avoir été informé des conséquences éventuelles.
2 Des soins de qualité Vous bénéficiez de soins de haute qualité et d'un accueil de qualité, avec une attention particulière portée à votre confort et à votre bien-être.	7 Respect et dignité Vous êtes traités avec considération. Vos attentes sont respectées. Votre intimité et votre tranquillité sont préservées.
3 Une information claire Les professionnels vous fournissent des informations complètes, claires et adaptées à votre situation.	8 Protection de votre vie privée Vos informations personnelles, médicales et sociales sont strictement confidentielles.
4 Votre avis compte Vous participez aux décisions concernant votre prise en charge dans le respect de vos droits.	9 Accès à votre dossier Vous pouvez accéder aux informations vous concernant selon les modalités prévues par la réglementation.
5 Le respect du consentement Aucun acte ne peut être réalisé sans votre consentement libre et éclairé, sauf situations prévues par la loi.	10 Expression et recours Vous pouvez faire part de vos remarques, suggestions ou observations concernant votre prise en charge.



EXCEPTIONS

Certains dispositifs de veille sanitaire peuvent faire l'objet d'exceptions prévues par la loi, notamment :

- des soins psychiatriques sans consentement ;
- de la protection juridique des majeurs ;
- de la prise en charge des mineurs ;
- des personnes détenues ou gestées à vie.

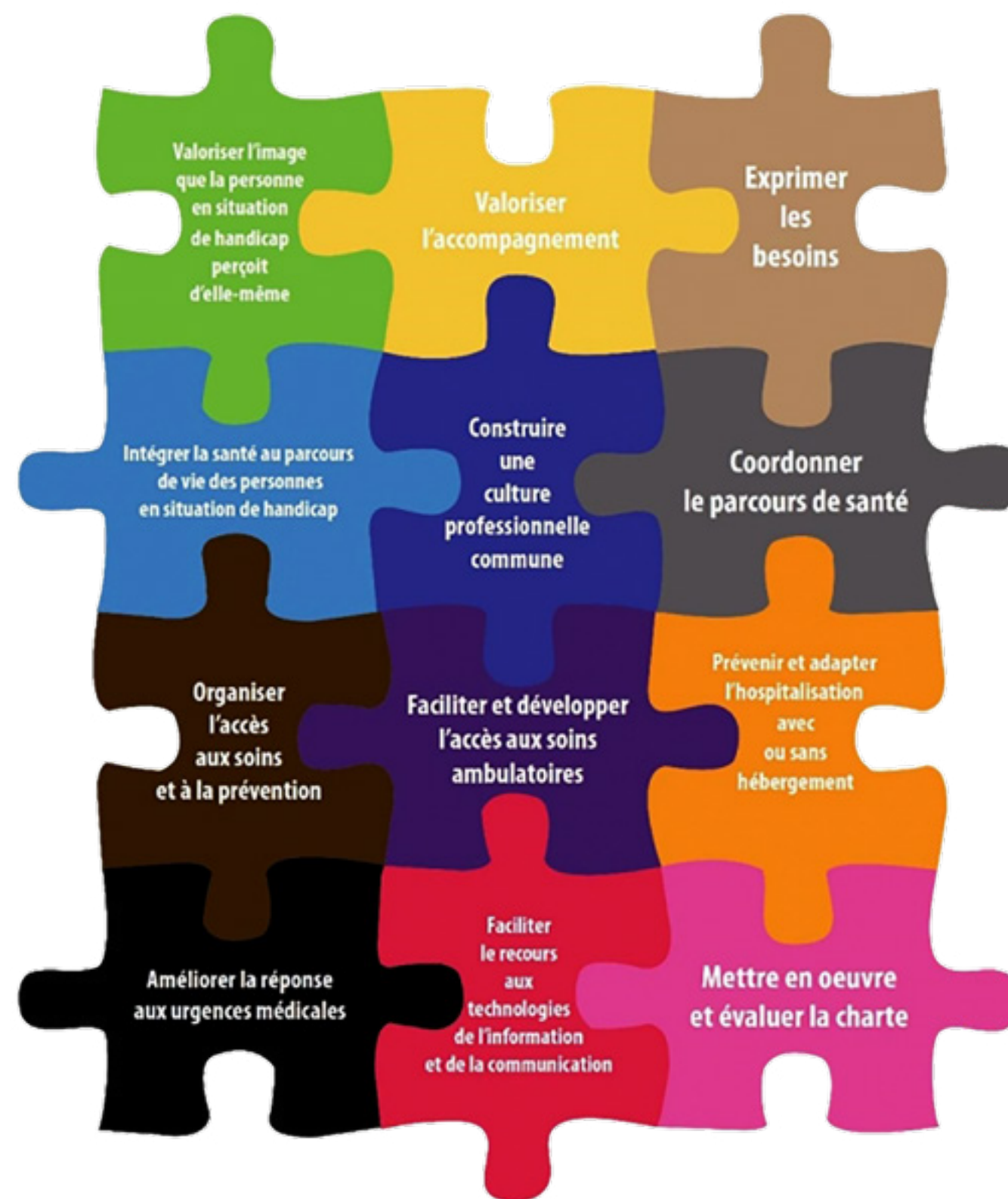


Les soins, les traitements et les interventions médicales de prévention légale, les soins de protection de la vie et les soins de protection de la personne sont des soins de précaution de cette charte, qui ne s'appliquent pas à la personne accueillie, mais à la personne accueillie en situation de précarité ou de handicap, à l'initiative et à l'initiative de l'établissement.



LA CHARTE ROMAIN JACOB

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



Charte de la Bienveillance

du Centre Hospitalier de Maubeuge



La **bienveillance** correspond à une démarche collective permettant de prendre en soins l'utilisateur et son entourage en respectant ses besoins, sa singularité au sein du CHM



Respecter les droits, les libertés, les croyances et la dignité de l'utilisateur



Assurer le bien-être, le confort et l'autonomie de l'utilisateur



Établir une relation de confiance et de sécurité avec l'utilisateur et son entourage



Adopter une attitude, un savoir-être et un savoir-faire professionnel



Communiquer, informer en toute confidentialité



Prévenir et traiter la douleur



Accompagner l'utilisateur et sa famille dans un projet de soins personnalisé



Promouvoir la bienveillance et la bienveillance



Prendre en compte le niveau de satisfaction de l'utilisateur et de son entourage



Renforcer la formation « bienveillance » auprès du personnel

EMPATHIE COMMUNICATION RESPECT
ACCOMPAGNEMENT BIENVEILLANCE SÉCURITÉ

CHARTE DE LA LAÏCITÉ DANS LES SERVICES PUBLICS

LES AGENTS DU SERVICE PUBLIC

Tous les agents du service public ont pour mission de servir l'intérêt public et de garantir la qualité des services publics.

Tous les agents du service public ont pour mission de servir l'intérêt public et de garantir la qualité des services publics.

Tous les agents du service public ont pour mission de servir l'intérêt public et de garantir la qualité des services publics.

Tous les agents du service public ont pour mission de servir l'intérêt public et de garantir la qualité des services publics.

Les agents du service public ont pour mission de servir l'intérêt public et de garantir la qualité des services publics.

Les agents du service public ont pour mission de servir l'intérêt public et de garantir la qualité des services publics.

Les agents du service public ont pour mission de servir l'intérêt public et de garantir la qualité des services publics.

LES USAGERS DU SERVICE PUBLIC

Tous les usagers du service public ont pour mission de servir l'intérêt public et de garantir la qualité des services publics.

Tous les usagers du service public ont pour mission de servir l'intérêt public et de garantir la qualité des services publics.

Tous les usagers du service public ont pour mission de servir l'intérêt public et de garantir la qualité des services publics.

Tous les usagers du service public ont pour mission de servir l'intérêt public et de garantir la qualité des services publics.

Tous les usagers du service public ont pour mission de servir l'intérêt public et de garantir la qualité des services publics.

Charte de l'accompagnant aux urgences

Pourquoi le service des urgences est-il différent des autres services ?

L'ordre de prise en charge du patient dépend de l'évaluation de la gravité de son état de santé et pas de son heure d'arrivée.
Le patient reste aux urgences le temps nécessaire aux examens, aux soins et à la décision médicale.
Cette décision peut être un retour dans le lieu de vie ou une hospitalisation.

Qui peut accompagner un patient en zone de soins ?

Le patient peut être accompagné par une personne de son choix selon son état de santé sur décision médicale.
Cette personne peut être un proche, la personne de confiance, un auxiliaire de vie...
Plusieurs accompagnants peuvent être autorisés auprès d'une personne en fin de vie à l'UHCD.

Quelles sont les exceptions à l'accès en zone de soins ?

L'accompagnement peut être limité, interrompu ou refusé pour :
- raisons de sécurité ou d'organisation des soins : réanimation, forte affluence, période épidémique...
- comportement inadapté : irrespect, agressivité...
- état de santé du patient

Quels sont mes engagements ?

Je suis membre de l'équipe soignante, je m'engage à :

Écouter les informations utiles : antécédents, traitements, autonomie ...

Informar dans le respect de la volonté du patient et du secret médical.

Préserver autant que possible l'intimité et la confidentialité.

Ne pas séparer le chien-guide ou d'assistance du patient, sauf impossibilité.

Proposer un moyen de contact : soignant référent, ligne téléphonique directe ...



Je suis accompagnant d'un patient, je m'engage à :

Donner les informations utiles concernant le patient: antécédents, traitements, autonomie ...

Respecter le fonctionnement du service et les consignes : port d'un masque, lavage des mains
Prévenir si j'ai des symptômes contagieux (fièvre, toux ...)

Ne pas gêner les soins : ne donner ni médicament ni nourriture, quitter la zone de soins si demandé...

Être respectueux: ne prendre ni photo ni vidéo, ne pas consommer d'alcool...

Laisser mes coordonnées et, si le patient le souhaite, faire le lien avec ses proches.

Ne pas circuler dans le service

Faire preuve de discrétion auprès des autres patients

À qui vous adresser pour témoigner de votre expérience ?

À la direction de l'établissement et à sa commission des usagers (CDU) qui comprend des représentants des patients et de leurs proches. Ils sont à votre écoute.

Commission des usagers du Centre Hospitalier de Maubeuge

☎ 03 27 69 47 67 (Du lundi au vendredi : 9h - 12 h | 13h - 16h) ✉ cdu@ch-maubeuge.fr

Ensemble, engageons-nous pour la sécurité, le respect et le bien-être de tous aux urgences !



Direction générale de l'offre de soins, mai 2025

NOS ENGAGEMENTS QUALITÉ

Charte Marianne

ACCESSIBILITÉ

1 Nous vous informons de nos horaires d'ouverture

- Accueil 24/24 dans le service des Urgences
- Affichage des horaires de visite

2 Nous vous orientons vers le bon service et le bon interlocuteur

- Signalétique développée
- Accueil et orientation par des gouvernantes
- Sensibilisation du personnel pour vous orienter au mieux

3 Nous vous permettons d'accomplir certaines démarches à distance

- Différents moyens de communication mis à disposition : messagerie, Digihops, internet...

4 Nous simplifions l'accès à nos locaux

- Accessibilité des locaux aux personnes à mobilité réduite
- Chaises roulantes disponibles aux différents points d'accueil
- Référents handicap

ACCUEIL ET ÉCHANGES

5 Nous nous présentons à vous

- Nom et rôle / fonction au sein de l'établissement

6 Nous vous garantissons une écoute active et des informations claires

- Disponibilité, vulgarisation et transparence

7 Nous respectons la confidentialité de nos échanges

AMÉLIORATION CONTINUE

8 Nous vous interrogeons de manière proactive sur vos attentes et votre satisfaction

- Questionnaires de satisfaction de séjour
- Enquêtes annuelles menées auprès des usagers selon différents thèmes

9 Nous mesurons les résultats des actions d'amélioration que nous mettons en place

- Analyse systématique des résultats des enquêtes
- Propositions d'actions d'amélioration

10 Nous vous mettons à disposition plusieurs options pour vous permettre d'exprimer vos réclamations et remerciements et s'engageons à y répondre.

- Via les questionnaires de satisfaction de séjour
- Via le secrétariat médical pour vous exprimer de vive voix auprès des responsables du service ou du médecin
- Via un courrier à envoyer à l'attention de Monsieur Le Directeur
- Via la cellule de relation avec les usagers



R É F É R E N C E S L É G I S L A T I V E S

Référence juridique	Thème	Résumé
Loi n°2002-303 du 4 mars 2002	Droits des patients	Reconnait les droits fondamentaux des usagers : information, consentement, accès au dossier médical, dignité, confidentialité.
Charte de la personne hospitalisée (2006)	Droits des usagers	Définit les droits des personnes accueillies dans les établissements de santé.
Article 2 de la Charte de la personne hospitalisée	Douleur	Toute personne a droit à une prise en charge et un soulagement de sa douleur.
Article L1110-5 Code la Santé Publique	Douleur	Les professionnels de santé doivent prévenir, évaluer et traiter la douleur.
Arrêté du 6 avril 2011	Médicaments	Encadre la sécurisation du circuit du médicament et la prévention des erreurs médicamenteuses.
Circulaire DGOS/PF2 n°2012-72 du 14 février 2012	Médicaments	Précise l'application de l'arrêté du 6 avril 2011.
Décret n°99-1034 du 6 décembre 1999	Infections associées aux soins	Organisation de la lutte contre les infections nosocomiales.
Article L6111-1 Code la Santé Publique	Qualité et sécurité des soins	Obligation d'organisation de la lutte contre les infections associées aux soins.
Décret n°2013-841 du 20 septembre 2013	Sages-femmes	Renforce la place des sages-femmes dans la gouvernance hospitalière.
Circulaire DGOS/RH4/2014/92 du 10 avril 2014	Statut des sages-femmes	Rappelle le caractère médical de la profession.
Articles L4151-1 et suivants Code la Santé Publique	Profession de sage-femme	Définissent les compétences et actes autorisés.
Article 226-1 Code pénal	Vie privée	Interdit de filmer ou photographier une personne sans son consentement.
Article 9 Code civil	Vie privée	Garantit le respect de la vie privée.
RGPD (UE 2016/679)	Données personnelles	Protège les données personnelles et les données de santé.
Loi Informatique et Libertés du 6 janvier 1978	Données personnelles	Encadre les traitements de données personnelles.
Loi n°2011-803 du 5 juillet 2011	Soins psychiatriques	Conditions d'hospitalisation sans consentement.
Loi n°2013-869 du 27 septembre 2013	Psychiatrie	Renforce les garanties et droits des patients.
Article L3211-3 CSP	Psychiatrie	Garantit les droits fondamentaux des patients hospitalisés sans consentement.
Articles L3212-1 et suivants CSP	SPDT	Soins psychiatriques à la demande d'un tiers.
Articles L3213-1 et suivants CSP	SPDRE	Soins psychiatriques sur décision du représentant de l'État.
Décret n°2006-1386 du 15 novembre 2006	Tabac	Interdit de fumer dans les établissements de santé.
Articles L3512-8 et R3512-2 CSP	Tabac	Interdiction de fumer dans les lieux collectifs.
Code de la route (R417-1 et suivants)	Stationnement	Verbalisation des véhicules en infraction.
Article L1111-7 CSP	Dossier médical	Droit d'accès au dossier médical.
Articles L1110-4 et R1110-1 CSP	Secret médical	Garantissent la confidentialité des informations.
Article L1111-4 CSP	Consentement	Consentement libre et éclairé du patient.
Loi n°2016-87 du 2 février 2016	Fin de vie	Renforce les droits des patients en fin de vie.
Articles L1111-11 à L1111-13 CSP	Directives anticipées	Encadrent les directives anticipées.
Article L1111-6 CSP	Personne de confiance	Permet de désigner une personne de confiance.

N O S L A B E L S E T C E R T I F I C A T I O N S



Etablissement certifié
par la HAS « Qualité de
Soins Confirmée »



Hôpital Ambassadeur
du don d'organes



Maternys



Hôpital Alzheimer
Friendly



Certification Qualiopi
Action de formation
IFSI-IFAS



Hôpital
Lieu de santé
sans tabac



IHAB Hôpital
Ami des Bébés



Labellisation de la
filiale gériatrique
Sambre-Avesnois

**Ce livret d'accueil a été co-construit avec les représentants des
usagers du Centre Hospitalier de Maubeuge.**



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    