

LIVRET D'ACCUEIL PATIENT



**CENTRE HOSPITALIER INTERCOMMUNAL NORD ARDENNES
CHARLEVILLE-MÉZIERES / FUMAY / NOUZONVILLE / SEDAN**



ÉDITO

Vous, ou un de vos proches, venez d'être admis dans l'un des services du Centre Hospitalier Intercommunal nord Ardennes. Nous tenons à vous remercier pour votre confiance.

Nous vous assurons de la compétence et du dévouement de notre personnel. Notre politique de qualité nous conduit à mettre en œuvre l'ensemble des moyens permettant de vous garantir une prise en charge de haut niveau et vous assurer un rétablissement rapide et le plus complet possible.

Nous sommes organisés pour assurer la continuité des soins 24h/24, 7j/7 pour répondre à vos attentes dès votre accueil, pendant votre séjour et jusqu'à votre retour chez vous.

Ce livret vise à faciliter votre séjour, vous donner des informations sur vos droits et les conditions de déroulement de votre séjour ou celui de votre enfant à l'hôpital. Des éléments complémentaires pourront vous être apportés si vous en faites la demande.

Notre établissement est l'hôpital de référence des Ardennes. Il est certifié par la Haute Autorité de Santé (HAS).

Nous vous remercions et vous souhaitons un très bon rétablissement.

La Direction

SOMMAIRE

L'ORGANISATION DE L'ÉTABLISSEMENT	3
Gestion du CH	
Chiffres clés	
Sites du CH nord Ardennes	
ADMISSIONS ET SORTIES	6
Admissions	
Frais d'hospitalisation	
Sorties	
SÉJOUR ET VIE QUOTIDIENNE	10
A votre arrivée	
Aide, prévention, éducation et soutien	
DROIT ET INFORMATIONS DU PATIENT	14
Satisfaction des patients	
Plaintes et réclamations	
Démarche qualité	
Prise en charge de la douleur	
Protection des mineurs	
Informations médicales	
Don d'organes et de tissus	
Directives anticipées	
Informatique et liberté	
Mon espace santé	
La recherche clinique	
HYGIÈNE ET PRÉVENTION	21
Lutte contre les infections nosocomiales	
RÈGLEMENT, CHARTES DES PATIENTS ET CONTACTS UTILES	22

L'ORGANISATION de l'établissement

LA GESTION DU CH

Le Centre Hospitalier Intercommunal nord Ardennes est un établissement public de santé.

Le Directeur, assisté d'un directoire, assure la gestion et la conduite générale de l'établissement.

Le Conseil de Surveillance oriente et surveille la gestion du Centre Hospitalier. Il comprend des représentants des collectivités territoriales, des représentants du corps médical et non médical, des personnalités qualifiées et des représentants des usagers.

Le CH est organisé en différents pôles, regroupant des activités complémentaires. Ils sont placés sous la responsabilité de médecins, nommés par le directeur et le président de la CME. Ils sont assistés d'un cadre soignant et d'un cadre administratif. Le CH Nord Ardenne fait partie du groupement Hospitalier Nord Ardennes, dont fait également partie le Centre Hospitalier Bélaïr.

LES CHIFFRES CLÉS 2021

4

Établissements de soins

8 **2**

EHPAD ULSD

1 520

lits et places

22 727

séjours d'hospitalisation
complète

10 506

séjours ambulatoire

1 945

naissances

303 767

consultations externes

32 196

jours en USLD

200 718

jours en EHPAD

3 603

sorties SMUR

167 226

appels au centre 15

59 492

passages aux urgences

3 062

agents sur postes
permanents :

1 969 soignants

80 internes - 240 médecins

310 agents administratifs

315 agents techniques

148 agents médico-technique

200 794 148€

budget principal
d'exploitation

35 781 444€

budget d'exploitation
annexe

6 713 513€

d'investissements

LES SITES DU CH NORD ARDENNES



CHARLEVILLE-MÉZIÈRES

Établissement pivot, il regroupe :

- 539 lits et places de court séjour médicaux et chirurgicaux,
- Centre 15, SMUR,
- Service des urgences.

45 avenue Manchester
08000 Charleville-Mézières
03.24.58.70.70 (standard)



NOUZONVILLE

Il regroupe :

- 16 lits de médecine et SSR
- 134 lits d'EHPAD

65 rue Edouard Vaillant
08700 Nouzonville
03.24.53.93.20 (standard)



SEDAN

Le site regroupe :

- 255 lits et places de court séjour médicaux, et chirurgicaux,
- Lits de SSR,
- Service des urgences,
- SMUR.

2 avenue du Général Margueritte
08209 Sedan
03.24.22.80.00 (standard)



FUMAY

Il regroupe :

- 30 lits de médecine et SSR
- 1 antenne SMUR
- 80 lits d'EHPAD

30 place du Baty
08170 Fumay
03.24.36.26.00 (standard)



EHPAD/USLD CENTRE DE SANTÉ

111 lits - Rue de Savigné Pré
08000 Charleville-Mézières
03.24.58.77.60



EHPAD DE GLAIRE

99 lits
Rue de Sedan
08200 Glaire
03.24.22.83.00



EHPAD JEAN JAURÈS

69 lits
24 avenue de Jean Jaurès
08000 Charleville-Mézières
03.24.33.96.20



EHPAD DES PEUPLIERS

80 lits
87 avenue de la Marne
08200 Sedan
03.24.22.84.00



EHPAD LA RÉSIDENCE

64 lits
13 rue Jean Mermoz
08000 Charleville-Mézières
03.24.33.20.36



EHPAD/USLD PETITE VENISE

100 lits
2 avenue du Général Margueritte
08209 Sedan
03.24.22.80.00

ADMISSION et sorties

ADMISSIONS

Vous venez d'être admis en hospitalisation, suite à une urgence ou une consultation.

Si cela n'est pas déjà fait, vous ou l'un de vos proches devez vous présenter au bureau d'accueil administratif du secteur d'hospitalisation concerné pour établir votre dossier administratif dans les meilleurs délais. Vous devez être muni de :

- votre carte d'identité,
- votre carte vitale,
- votre carte de mutuelle,
- votre attestation de droits si vous bénéficiez de la Complémentaire Santé Solidaire

Votre identification c'est votre sécurité

Pendant toute la durée de votre hospitalisation, votre identification sera assurée par les données que vous aurez fournies lors de votre admission. Cela nécessite, dès votre arrivée, la saisie d'informations précises (nom, prénom, date de naissance et adresse).

Afin de vous identifier avec certitude, votre carte d'identité, un passeport ou un livret de famille vous sera demandé.

La pose d'un bracelet d'identification est réalisée automatiquement. Ce bracelet permet à tous les professionnels de santé de l'établissement d'avoir accès aux informations concernant votre identité et votre séjour pour vous prendre en charge. Cela permettra d'optimiser et de sécuriser votre prise en charge, les prélèvements sanguins et les éventuelles transfusions, la mise à jour des informations vous concernant et l'archivage de votre dossier.

L'identification précise de tous les patients est indispensable. Pour cela, nous vous demandons d'être vigilant et de nous signaler toute erreur d'identification vous concernant.

Pour ces cas particuliers, nous vous demandons les pièces suivantes :

Accident du travail

- Déclaration d'accident de travail par l'employeur

Femmes enceintes

- Livret de famille
- Résultats biologiques
- Carnet de maternité pour les grossesses suivies par le médecin traitant



Nationalité étrangère

Vous travaillez en France :

Documents identiques à ceux demandés aux patients de nationalité française.

Vous ne travaillez pas en France :

Vous êtes citoyen de l'Union Européenne : apportez votre carte européenne au bureau d'accueil administratif concerné.

Vous n'êtes pas citoyen de l'Union Européenne :

Présentez, au même endroit, la prise en charge délivrée par un organisme de votre pays.

Vous n'avez aucune prise en charge :

Vous devez régler un acompte dès votre arrivée et l'intégralité des frais à la sortie.

Vous êtes dépourvu de couverture sociale :

Demandez des renseignements sur la couverture maladie universelle auprès des assistant(e)s sociales de l'établissement.

Les consultations en activité libérale :

Dans le cadre de leur activité de temps plein hospitalier, les praticiens ont la possibilité d'exercer une activité libérale. Dans ce cas, vous réglerez votre consultation ou vos actes de soins qui vous seront ensuite remboursés selon les règles en vigueur.

Vous pouvez, au moment de votre admission :

- Conserver les objets personnels utiles à votre confort
- Déposer votre argent, vos valeurs et vos objets précieux au coffre de l'établissement par l'intermédiaire du personnel de service. Il vous sera remis un récépissé. L'hôpital ne sera responsable que des objets déposés ou autorisés dans

la limite d'un plafond d'indemnisation à l'exclusion des objets conservés hors l'autorisation du directeur. Le bureau d'accueil administratif du secteur "C" conservera ces objets pendant 10 jours. Passé ce délai, ils seront remis à la Trésorerie des Établissements hospitaliers.

FRAIS D'HOSPITALISATION

Attention, les séjours à l'hôpital ne sont pas gratuits. Les tarifs pratiqués sont affichés dans les services. Les bureaux d'accueil administratifs et les assistant(e)s sociales de l'établissement sont là pour vous aider, n'hésitez pas à les consulter.



Vous êtes assuré social et vous n'avez pas de mutuelle complémentaire :

Généralement, votre organisme de sécurité sociale prend en charge 80% des frais d'hospitalisation. Les 20% restants (ticket modérateur) incluant le forfait hospitalier, sont à votre charge. Si votre organisme de sécurité sociale prend en charge 100% de vos frais d'hospitalisation, vous n'aurez à payer que le forfait hospitalier correspondant à certaines prestations hôtelières (repas et blanchisserie). Pour l'année 2022, ce forfait est de 20€/jour.

Vous êtes assuré social et affilié à une mutuelle complémentaire :

Selon votre mutuelle, elle réglera tout ou partie des frais d'hospitalisation restant à votre charge.

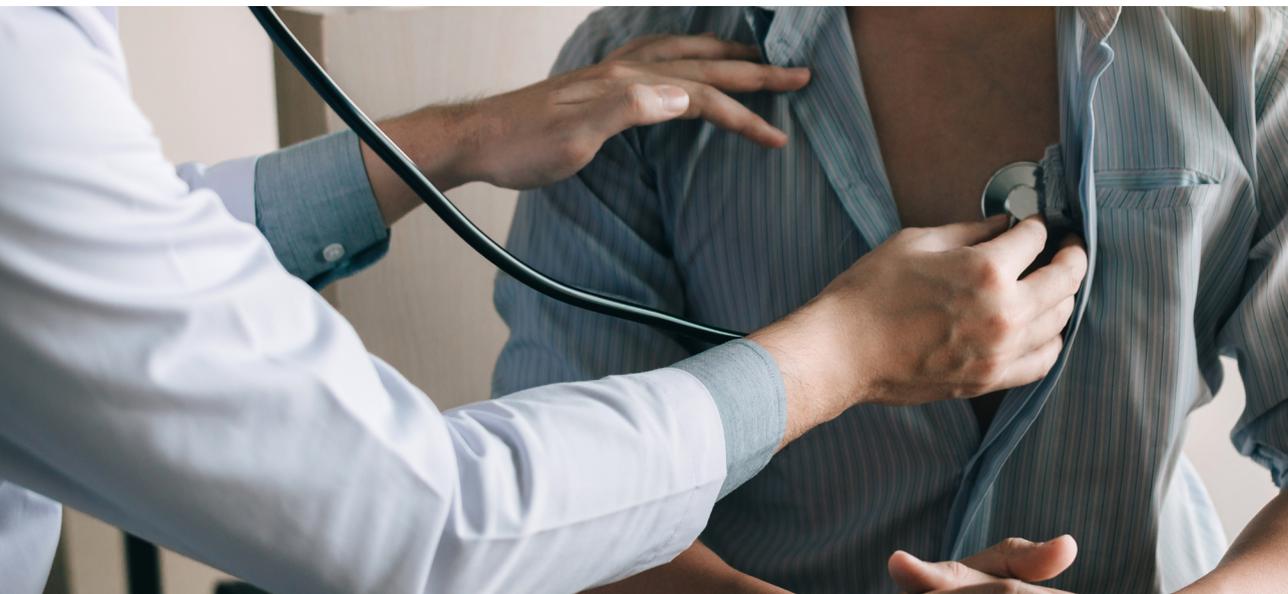
Vous n'êtes pas domicilié dans les Ardennes mais vous avez choisi l'hospitalisation dans notre établissement :

Renseignez-vous auprès de votre organisme d'assurance maladie et de votre mutuelle, vous pourriez avoir des frais à régler dûs à la différence de tarif entre l'hôpital de votre département et celui du Centre Hospitalier Intercommunal nord Ardennes.



Chambre particulière (chambre seule)

Lors de votre hospitalisation, vous pouvez demander votre installation en chambre particulière. Dans ce cas, un imprimé de demande pourra vous être remis dès la consultation ou dans le service de soins à votre entrée. L'équipe mobile administrative vous rencontrera lors de votre séjour pour recueillir les informations nécessaires au traitement de votre demande. Pour cette prestation, une demande de prise en charge sera adressée à votre organisme complémentaire.



SORTIES

L'hôpital respecte votre liberté. Vous pouvez quitter l'établissement, mais c'est en accord avec le médecin que votre sortie sera décidée. Si vous souhaitez sortir contre avis médical, vous devrez signer une attestation qui dégagera l'hôpital de toute responsabilité quant aux suites éventuelles.

La poursuite de votre traitement

Si un traitement doit être poursuivi après votre sortie, une ordonnance vous sera remise. Certains médicaments prescrits ne sont délivrés que par la pharmacie du Centre Hospitalier. Ils sont à retirer du lundi au vendredi, de 8h30 à 17h30 et le samedi de 8h30 à 11h30.

Votre médecin traitant, avec lequel le service aura été en relation pendant votre séjour à l'hôpital, recevra un compte-rendu d'hospitalisation qui lui permettra d'assurer la continuité de vos soins.

Le médecin peut prescrire, pour assurer la continuité des soins et la surveillance médicale à domicile, des soins, un suivi en hôpital de jour, un séjour en maison de convalescence, en centre de rééducation... L'assistant(e) sociale peut vous renseigner sur les conditions d'admission et les modalités de séjour dans ces différentes structures.

Vous pourrez préparer votre sortie avec l'équipe qui s'occupe de vous.

Formalités administratives de sortie

Vous devez passer au bureau d'accueil administratif du secteur d'hospitalisation concerné pour :

- Obtenir les bulletins de situation nécessaires à la perception de vos indemnités journalières (jils ustifient votre présence à l'hôpital auprès de votre employeur),

- Régulariser ou compléter votre dossier de frais de séjour.

Pour faciliter la continuité de vos soins à la sortie de l'hôpital, plusieurs associations et structures vous proposent des prestations telles que la mise en place d'oxygénothérapie ou de dialyse à domicile, l'aide à domicile etc. La liste complète est à votre disposition dans le service ou au service social.

Comment regagner votre domicile ?

Vous pouvez utiliser les taxis, transports en commun ou individuel. Le médecin prescrira le mode de transport le plus adapté à votre état de santé.

Les frais de transport ne sont pas compris dans les frais de séjour. L'assurance maladie ne les rembourse que sur présentation d'un bon de transport signé par le médecin prescripteur.

Sous certaines conditions, elle peut prendre en charge une partie des frais pour un trajet effectué en véhicule particulier. Le choix de l'entreprise de transport vous appartient. Une liste de sociétés d'ambulances est disponible dans les services.



SÉJOUR et vie quotidienne

À VOTRE ARRIVÉE

Informations médicales

Dès votre arrivée, précisez à l'infirmière si vous suivez un traitement.

Apportez toutes les informations en votre possession : ordonnances, résultats d'analyses, radiographies, électrocardiogrammes, carte de groupe sanguin, lettre de votre médecin... Elles éviteront la répétition d'exams. Vous pouvez identifier les professionnels de santé grâce à l'indication présente sur leurs blouses.

Votre employeur

Si vous êtes salarié, vous êtes tenu de prévenir votre employeur de votre hospitalisation. Le bureau d'accueil administratif de votre secteur d'hospitalisation pourra vous délivrer un bulletin de situation pour cela.

Téléviseur - Communication

Hors EHPAD et USLD

Site de Sedan

Un téléviseur et un poste téléphonique sont à votre disposition dans la chambre. Ces prestations sont assurées par une société privée. Pour les modalités d'accès, plusieurs possibilités s'offrent à vous :

- Espace d'accueil au niveau de la cafétéria, du lundi au vendredi de 14h à 18h
- Centre d'Appel : 01 71 25 01 72
- Depuis votre chambre, au 03.24.22.80.00, pendant les heures d'ouverture de l'espace d'accueil,
- depuis votre téléviseur, rubrique "Achat Forfait" ou sur internet :

<https://xp-patient.hoppen.care/sed0>

Site de Charleville-Mézières

Téléviseurs et postes téléphoniques sont à votre disposition dans la chambre. Ces prestations sont assurées par une société privée.

Pour pouvoir en disposer :

- Espace d'accueil, dans le hall principal, du lundi au vendredi, de 10h à 12h30 et de 13h30 à 18h.
- Centre d'appel : 01.71.25.01.71
- En composant le 70.00 depuis le téléphone fixe de votre chambre ou le 03.24.58.70.00 via un poste personnel durant les heures d'ouverture du guichet.
- Depuis votre téléviseur, rubrique "Achat Forfait" ou sur internet :

<https://xp-patient.hoppen.care/chcm08>

L'accès au wifi est gratuit, avec une connexion sécurisée.

Sites de Fumay et Nouzonville

Pour pouvoir souscrire à un téléviseur ou un téléphone, adressez-vous au bureau des admissions pendant les heures d'ouverture.

La vie quotidienne

Les repas sont préparés par la cuisine centrale inter-hospitalière. Les menus réalisés par le service de Diététique et l'équipe de restauration sont en conformité avec les recommandations nutritionnelles et sont affichés dans chaque service.



Vos proches peuvent prendre des repas avec vous (repas accompagnant). Vous pouvez acheter des tickets de repas au bureau d'accueil administratif du secteur d'hospitalisation concernée pour le site de Charleville-Mézières, au bureau des admissions pour les autres sites. Le prix des repas est affiché au bureau des entrées.

Site de Charleville-Mézières

Petit-déjeuner : 7h30 - 8h30

Déjeuner : 11h30 - 12h30

Dîner : à partir de 18h30

Sites de Sedan et Fumay

Petit-déjeuner : 8h

Déjeuner : 12h

Dîner : à partir de 18h30

Site de Nouzonville

Petit-déjeuner : 8h30 - 9h30

Déjeuner : 12h

Dîner : 18h30

Si vous souhaitez partager un repas avec un proche le week-end, signalez-le le vendredi avant 12h.

L'introduction de boissons alcoolisées est strictement interdite à l'hôpital. Il est déconseillé de vous faire apporter aliments ou boissons sans autorisation du médecin ou du cadre de santé. Un diététicien répondra à vos questions concernant l'alimentation sur demande auprès du personnel soignant.

Accueil téléphonique

Ce service est disponible 24h/24 :

- **Charleville-Mézières** :
03.24.58.70.70
- **Sedan** : 03.24.22.80.00
- **Fumay** : 03.24.36.26.00
- **Nouzonville** : 03.24.53.93.20

Les visites

Les conditions particulières de visites sont précisées dans chaque service. Le médecin et le cadre de santé sont parfois dans l'obligation de limiter les visites en cas de contre-indications médicales. Des soins peuvent s'imposer pendant les visites, les visiteurs devront donc quitter votre chambre quelques instants.

Nous vous conseillons de solliciter l'autorisation des personnels pour l'accès des enfants et de veiller à ce que leur comportement soit adapté à l'hôpital.

Afin de préserver le bien-être et le confort de tous les malades, recommandez à vos visiteurs d'éviter les présences prolongées ou les venues en groupe et d'observer un maximum de discrétion.

Horaires de visites

Charleville-Mézières et Fumay : tous les jours, de 13h à 20h.

Sedan : tous les jours, de 13h30 à 19h. Visites limitées à 2 visiteurs à la fois.

Nouzonville : tous les jours, de 13h à 19h



AIDE, PRÉVENTION, ÉDUCATION ET SOUTIEN

Courrier

Le courrier est distribué chaque jour ouvrable dans le service. Pour faciliter la distribution, demandez à vos correspondants d'indiquer le nom du service dans lequel vous vous trouvez.

Sécurité incendie et consignes à suivre

Il vous est demandé de :

- respecter les consignes de sécurité et les mesures élémentaires de prévention
- alerter le personnel en cas d'accident
- suivre les instructions du personnel et des pompiers, fermer les portes en cas d'incendie
- garer votre véhicule sur les espaces prévus à cet effet et laisser libres les espaces interdits au stationnement
- ne pas ajouter de branchement électrique (rampes électriques et rallonges comprises)
- ne pas faire fonctionner des appareils électroménagers personnels

En cas de dégagement de fumée ou de début d'incendie, donner l'alerte à un agent de service et si possible, évacuer la chambre en fermant la porte. Restez calme et mettez vous à la disposition du personnel soignant.



Unité Mobile de Soins Palliatifs

Le médecin du service peut vous proposer différents types de consultations :

- Soins palliatifs
- Relation d'aide
- Consultation de psychologue

L'objectif de l'unité est de soulager la douleur physique et de prendre en compte la souffrance psychologique, sociale et spirituelle dans un contexte de maladie grave.

Centre de Prévention, Dépistage, Vaccinations des Ardennes

Sur les sites de Charleville-Mézières et de Fumay, le Centre de Lutte Anti Tuberculeuse (CLAT) assure le dépistage et le suivi de toutes les personnes ayant été en contact avec un malade. Il réalise des actions ciblées de dépistage auprès de la population. Le centre gratuit d'information, de dépistage et de diagnostic (CeGIDD) complète le dispositif du Centre de Dépistage Anonyme et Gratuit (CDAG).

Le centre de vaccination propose à titre gratuit la réalisation des vaccins obligatoires et recommandés à toutes personnes de plus de 6 ans.

Unité mobile d'aide au sevrage tabagique (UMAST)

Il est interdit de fumer dans l'enceinte de l'établissement, chambres comprises. L'introduction d'alcool et de substances illicites est rigoureusement interdite. Si vous êtes dépendant, l'équipe soignante pourra vous orienter vers des spécialistes : elle est tenue à une obligation de confidentialité, n'hésitez donc pas à lui parler en toute confiance.

Sur le site de Charleville-Mézières, l'UMAST propose à tous les patients hospitalisés fumeurs une aide et un accompagnement à l'arrêt du tabac :

- Substitution nicotique pendant l'hospitalisation
- Consultation d'aide au sevrage tabagique
- Suivi et accompagnement individuel en dehors de l'hospitalisation

Une infirmière et une diététicienne formées à la tabacologie restent à votre disposition lors de votre séjour à l'hôpital. Pour en savoir plus, parlez-en à l'équipe soignante.



Culte

Vous êtes dans un espace public respectant la charte de la laïcité. Le personnel respecte vos opinions. Vous pouvez leur demander de rencontrer un représentant de votre culte.

Un service d'aumônerie catholique et musulmane est présente dans l'établissement.

Vous pouvez les contacter au

03.24.58.72.26.

Visiteurs bénévoles

Sur les sites de Charleville-Mézières et de Fumay, des bénévoles peuvent vous rendre visite si vous êtes isolé ou éloigné de votre famille.

A Charleville-Mézières

Vous pouvez bénéficier de différentes aides et de soutien :

Halte-garderie : située au Centre Social, 26 rue Jules Raulin, elle accueille en cas d'urgence vos enfants en bas-âge. Pour la contacter : 03.24.57.41.93. (dans la limite des places disponibles)

Interprètes : une liste d'interprètes dans plusieurs langues est disponible. Renseignements dans le service.

Maison des familles : située sur le site du Centre de Santé, elle accueille les familles désirant séjourner près de leurs proches lors d'un hébergement temporaire en cas d'éloignement géographique. Elle peut aussi être un lieu de rencontre entre le patient et sa famille.

Une participation financière est demandée. Pour plus d'informations :

03.24.58.77.71.

L'usage de votre téléphone portable est déconseillé en raison des risques de perturbations des dispositifs médicaux. **Toutes utilisations de photos prises dans l'enceinte du Centre Hospitalier est interdite.**

DROITS ET INFORMATION du patient

SATISFACTION DES PATIENTS

Vos suggestions nous aideront à renforcer la qualité de l'accueil que nous voulons offrir à nos patients. Faites-nous part de vos remarques en répondant aux questionnaires remis par l'équipe. Vous pouvez le remettre au cadre du service, l'adresser au directeur de l'établissement ou le déposer dans les urnes prévues à cet effet.

La synthèse des questionnaires est affichée dans chaque service. Le résultat des différentes procédures de certification est à votre disposition auprès de la direction de la qualité et sur le site internet de la Haute Autorité de Santé. En cas de difficulté lors de votre prise en charge, nous vous conseillons d'en parler à l'encadrement infirmier.

Si cette première démarche ne vous apporte pas satisfaction, vous pouvez prendre contact auprès de la direction des relations avec les usagers :

Centre Hospitalier - Direction des Usagers
45 avenue Manchester - BP 10 900
08 011 CHARLEVILLE-MEZIERES CEDEX
03.24.58.72.47- relations.usagers@ch-nord-ardennes.fr

Vous pouvez aussi adresser un courrier à la Direction de l'établissement qui veillera à ce que votre réclamation soit instruite dans les meilleurs délais possibles, ou rencontrer un membre de la Commission des Usagers (CDU).

La direction des relations avec les usagers pourra, selon les cas, vous mettre en relation avec un médiateur médical ou non médical, membre de la CDU.

Le ou les médiateurs vous recevront dans les 8 jours après en avoir été avisés, vous, éventuellement votre famille et en présence d'un représentant des usagers si vous le souhaitez, pour examiner les difficultés que vous rencontrez.

La direction de l'établissement vous fera part dans les meilleurs délais de sa décision accompagnée de l'avis de la Commission des Usagers. (voir article R1112-79 à R1112-94 du Code de la Santé Publique).

Commission des Usagers

En application des dispositions du décret n°2005-213 du 2 mars 2005, une Commission des Relations avec les Usagers et de la Qualité de la prise en Charge a été constituée au sein de l'établissement. Cette commission a pour mission de veiller au respect des droits des usagers et de contribuer à l'amélioration de la qualité de l'accueil et de la prise en charge des personnes malades et de leurs proches.



Les représentants des usagers

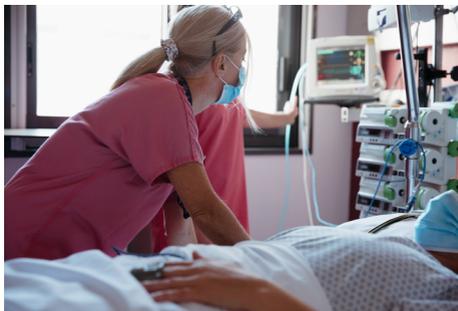
	Charleville-Mézières	Sedan	Fumay	Nouzonville
Président	C. Dejardin	M-P. Manzoni-Hochar	L. Robin	L. Robin
Vice-président	L. Robin	L. Robin	C. Drapier	C. Drapier
Médiateur médecin titulaire	Dr. V. Wautelet	Dr. M-C. Hirshauer	Dr. M. Girardin	Dr. J-C. Nwatchok
Médiateur médecin non titulaire	Dr. M. Girardin	Dr. M. Girardin	Dr. V. Wautelet	Dr. V. Wautelet
Médiateur non médecin titulaire	P. Bossuet	C. Neyen	D. Lourdez	C. Podvin
Médiateurs non médecin suppléants	F. Clouet et J-M Lair	C. Cornet et J-M Lair	C. Gross et J-M Lair	V. Hourlier

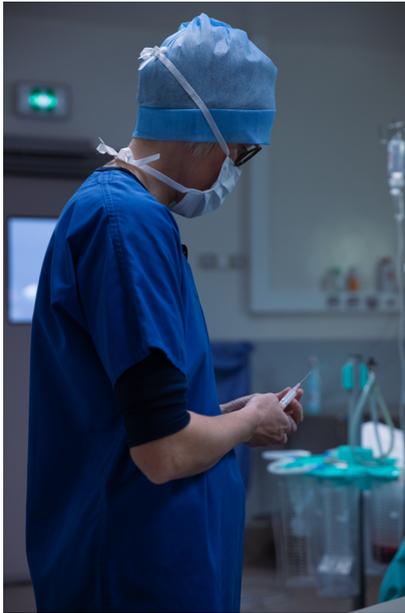
PLAINTES ET RÉCLAMATIONS

Toutes vos plaintes, réclamations ou observations sont prises en compte et enregistrées par l'établissement.

Art. R1112-91 du code de la Santé Publique : *"Tout usager d'un établissement de santé doit être mis à même d'exprimer oralement ses griefs auprès des responsables des services de l'établissement. En cas d'impossibilité ou si les explications reçues ne le satisfont pas, il est informé de la faculté qu'il a d'adresser lui-même une plainte ou réclamation écrite au représentant légal de l'établissement, soit de voir sa plainte ou réclamation écrite par écrit, aux mêmes fins. Dans la seconde hypothèse, une copie du document lui est délivrée sans délai."*

Art. R1112-92 du code de la Santé Publique : *"Les plaintes et réclamations écrites, adressées à l'établissement sont transmises à son représentant légal. Soit ce dernier répond dans les meilleurs délais, en avisant le plaignant de la possibilité qui lui est offerte de saisir un médiateur, soit il informe l'intéressé qu'il procède à cette saisine. Le médiateur médecin est compétent pour connaître"*





les plaintes ou réclamations qui mettent exclusivement en cause l'organisation des soins et le fonctionnement médical du service, tandis que le médiateur non médecin est compétent pour connaître les plaintes et réclamations étrangères à ces questions. Si une plainte ou réclamation intéresse les 2 médiateurs, ils sont simultanément saisis."

Art. R1112-93 du code de la Santé Publique : "Le médiateur, saisi par le représentant légal de l'établissement ou par l'auteur de la plainte ou de la réclamation rencontre ce dernier. Sauf refus ou impossibilité de la part du plaignant, la rencontre a lieu dans les 8 jours suivants la saisine. Si la plainte ou la réclamation est formulée par un patient hospitalisé, la rencontre doit intervenir dans toute la mesure du possible avant sa sortie de l'établissement. Le médiateur peut rencontrer les proches du patient s'il estime utile ou à la demande de ces derniers."

Art. R1112-94 du code de la Santé Publique : "Dans les 8 jours suivant la rencontre de l'auteur de la plainte ou de la réclamation, le médiateur en adresse le compte-rendu au président de la commission qui le transmet sans délai, accompagné de la plainte ou de la réclamation, aux membres de la commission ainsi qu'au plaignant. Au vu de ce compte rendu et après avoir, si elle le juge utile, rencontré l'auteur de la plainte ou de la réclamation, la commission formule des recommandations en vue d'apporter une solution au litige ou tendant à ce que l'intéressé soit informé des voies de conciliation ou de recours dont il dispose. Elle peut également émettre un avis motivé en faveur du classement du dossier. Dans le délai de huit jours suivant la séance, le représentant légal de l'établissement répond à l'auteur de la plainte ou de la réclamation et joint à son courrier l'avis de la commission. Il transmet ce courrier aux membres de la commission."

DÉMARCHE QUALITÉ

En place depuis 20 ans, la certification de la Haute Autorité de Santé (HAS) est une procédure indépendante d'évaluation obligatoire du niveau de qualité et de sécurité des soins dans les établissements de santé, publics et privés. Elle est réalisée tous les 4 ans, par des professionnels (des pairs), mandatés par l'HAS, les experts-visiteurs. Le CH nord Ardennes est certifié B sur l'ensemble de ses sites : Charleville-Mézières, Sedan, Fumay et Nouzonville.



Les indicateurs de qualité et de sécurité des soins



Retrouvez l'ensemble des indicateurs de qualité et de sécurité des soins en flashant ce code et sur : www.hopitaux-nord-ardenne.fr/les-indicateurs-de-qualite

PRISE EN CHARGE DE LA DOULEUR

La prise en charge de la douleur des patients est un objectif prioritaire dans l'établissement. Un comité de Lutte Contre la Douleur (CLUD) travaille en étroite collaboration avec les équipes médicales et paramédicales.

Tout le monde ne réagit pas de la même façon devant la douleur, il est possible d'en mesurer l'intensité. Pour nous aider à mieux adapter votre traitement, vous pouvez nous indiquer l'intensité de votre douleur en la notant de 0 à 10.

Le Centre Hospitalier vous permet de faire appel à un expert dans le cadre d'une consultation douleur.

L'acupuncture est une autre façon de se soigner à l'hôpital, médecine alternative ou complémentaire de la médecine occidentale.

Cette méthode est fréquemment proposée dans le cadre de stress, suite de deuil, dépression, diminution des effets secondaires de la chimiothérapie et de la radiothérapie, troubles du sommeil etc.

Informations et rendez-vous :

Femmes enceintes :
03.24.58.75.38 et demandez
Mme Recalt

Autres patients : 03.24.58.75.38



PROTECTION DES MINEURS

Enfants mineurs

Pour des raisons pratiques et par respect du malade dans l'esprit de la loi, toute intervention sur les enfants mineurs nécessite le recueil du consentement de la ou des personnes détenant l'autorité parentale, sans pour autant renoncer au droit à la parole de l'enfant.

Majeurs protégés

Pour toute personne faisant l'objet d'une mesure de protection, le tuteur, investi d'une mission de protection de la personne majeure doit consentir au soin, tout comme la personne majeure si son état le permet.

Si cette dernière n'est pas en état de consentir de manière éclairée aux soins, seul le tuteur pourra exprimer son accord ou non. En cas de refus du tuteur pouvant entraîner des conséquences graves sur la santé de la personne majeure, le médecin délivre les soins indispensables.

INFORMATIONS MÉDICALES

Les médecins du service, ou le personnel soignant autorisé par eux vous informeront de votre état de santé, des examens effectués, des traitements qui pourront être décidés. Votre famille peut, sauf opposition de votre part, être informée de votre état de santé aux jours et heures indiqués dans chaque service. Les règles en matière de secret professionnel nous interdisent de donner des détails sur votre état de santé par téléphone. Prévenez votre entourage.



Consentement aux soins

Aucun acte médical ou traitement ne peut être pratiqué sans votre consentement libre et éclairé. Le professionnel de santé doit vous fournir toutes les informations utiles à votre prise de décision.

Personne de confiance

Toute personne majeure (sauf bénéficiant d'une mesure de protection) peut, si elle le souhaite, désigner librement une "personne de confiance". Cette désignation se fait par écrit lors de votre admission dans l'établissement. Vous pouvez annuler ou modifier les termes de votre désignation à tout moment.

La personne de confiance sera consultée au cas où vous seriez dans l'impossibilité d'exprimer votre volonté et de recevoir l'information nécessaire. La personne de confiance peut vous accompagner dans vos démarches et assister aux entretiens médicaux pour vous aider dans vos décisions.

Personne à prévenir

A votre admission, il vous sera demandé les coordonnées (nom, prénom, lien de parenté et téléphone) d'une personne à prévenir pour toutes informations ou sollicitations. Elle peut être la même que vous désignerez comme "personne de confiance" ou non.

DONS D'ORGANES ET DE TISSUS

La loi bioéthique, relative au don et à l'utilisation des éléments et produits du corps humain, prévoit la possibilité d'effectuer des prélèvements d'organes ou de tissus sur toute personne n'ayant pas fait connaître son refus de son vivant. Si vous êtes favorable au don d'organes, faites le savoir à vos proches. Si vous êtes opposé, vous pouvez exprimer votre refus en demandant à être inscrit sur le registre national des refus informatisé mis en service depuis 1998. En cas de décès, si le médecin ne connaît pas votre décision, il devra recueillir le témoignage de votre volonté auprès de votre famille et consulter le registre national. Pour le prélèvement d'organes et de tissus à visée thérapeutique ou scientifique sur un mineur ou un majeur faisant l'objet d'une mesure de protection légale, une autorisation écrite des 2 titulaires de l'autorité parentale ou du représentant légal doit être produite. Pour tout renseignement, vous pouvez contacter le bureau de la coordination de prélèvement multi-organes au

03 24 58 72 41



DIRECTIVES ANTICIPÉES

Art. L1111-11 à L1111-13 et R1111-17 à R1111-20 du code de Santé Publique.

Toute personne majeure peut, si elle le souhaite, faire une déclaration écrite appelée "directives anticipées", afin de préciser ses souhaits quant à sa fin de vie, prévoyant ainsi l'hypothèse où elle ne serait pas, à ce moment, en capacité d'exprimer sa volonté.

Ce document doit être rédigé depuis moins de 3 ans. Vous devez écrire vous-même vos directives. Elles indiquent vos souhaits concernant les conditions de limitation ou d'arrêt de traitement. Elles seront consultées préalablement à la décision médicale et leur contenu prévaut sur tout autre avis non médical. Elles doivent être datées et signées et vous devez préciser vos prénoms, date et lieu de naissance pour que le document soit identifiable. Si vous ne pouvez pas écrire et signer vous-même vos directives, vous pouvez faire appel à 2 témoins qui attesteront que le document exprime bien votre volonté, libre et éclairée. Ces témoins doivent indiquer leur nom et qualité et leur attestation est jointe aux directives.

INFORMATIQUE ET LIBERTÉ

Sauf opposition de votre part pour des raisons légitimes, les données vous concernant font l'objet d'un traitement automatisé par l'informatique. Conformément aux dispositions de la loi du 6 janvier 1978, tout patient peut exercer son droit d'accès et de rectification auprès du médecin responsable de l'information médicale par l'intermédiaire du praticien ayant constitué le dossier.

Protection des données

Le Centre Hospitalier s'engage à collecter et traiter ces données conformément à la loi informatique et liberté du 6 janvier 1978 et au règlement général sur la protection des données (RGPD) du 27 avril 2016. Les informations recueillies lors de votre consultation ou de votre séjour dans notre établissement font l'objet de traitements informatique destinés à faciliter votre prise en charge. Le responsable du traitement est le directeur du CH. Il a désigné un délégué à la protection des données, qui peut répondre à vos questions concernant la protection des données :

dpo@ch-nord-ardennes.fr

MON ESPACE SANTÉ

Mon Espace Santé est un service numérique personnel et sécurisé qui remplace le dossier médical personnel (DMP).

Il est individuel et personnalisable pour tout usager du système de santé. Il permet à chacun de stocker et partager ses documents et ses données de santé en toute sécurité.

Il comprend un dossier médical, permettant de stocker entre autre votre profil médical, vos traitements, vos résultats d'examen... et les partager avec ses professionnels de santé ainsi qu'une messagerie sécurisée permettant d'échanger des informations confidentielles avec les professionnels de santé.

Vous pouvez créer votre espace directement sur le site :

<https://www.monespacesante.fr>

Durée et modalités de conservation

Aux termes de l'article R 1112-7 du code de la santé publique, le dossier médical constitué dans l'établissement de santé doit être conservé 20 ans à compter de la date du dernier séjour ou de la dernière consultation externe du patient dans l'établissement. Pour les patients mineurs, lorsque cette conservation de 20 ans s'achève avant le 28ème anniversaire du patient, la conservation du dossier est prolongée jusque cette date.

Si la personne titulaire du dossier décède moins de 10 ans après son dernier passage dans l'établissement, le dossier doit être conservé pendant 10 ans à compter de la date de son décès.

LA RECHERCHE CLINIQUE

La recherche en santé permet de faire progresser les connaissances médicales (traitements, prise en charge des patients dans les services, ...). Un professionnel de santé (médecin, sage-femme, infirmier, ...) peut vous proposer de participer à une Recherche. En cas d'étude prospective, une note d'information vous expliquant les objectifs et les modalités de la Recherche vous sera transmise et vous devrez donner votre non-opposition ou votre consentement éclairé pour participer à la Recherche. Vous êtes entièrement libre d'accepter ou de refuser de participer à la Recherche et vous pouvez retirer votre accord à tout moment de la Recherche sans que ce retrait n'ait de conséquence sur votre relation avec vos soignants. Les informations administratives et médicales concernant les patients

admis au Centre Hospitalier intercommunal Nord-Ardenne sont enregistrées dans le système d'information de l'hôpital avec l'autorisation de la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés (CNIL). Après pseudonymisation, ces données pourront être utilisées dans le cadre de Recherches rétrospectives (considérées comme des recherches n'impliquant pas la personne humaine selon la loi Jardé) sauf si vous vous y opposez en envoyant un courrier au Directeur de l'établissement. Ces Recherches rétrospectives sont référencées dans un registre disponible publiquement sur le site internet de l'établissement (section "Recherche et innovations").

La recherche au sein de l'établissement est coordonnée par le Dr Jérémy Rosman, au sein de l'Unité de Recherche Clinique - Ardenne Nord (URC-AN).

HYGIÈNE **et prévention**

LUTTE CONTRE LES INFECTIONS NOSOCOMIALES

Les indicateurs qualité et lutte contre les infections nosocomiales sont affichés dans les services et accueils de l'établissement. Le Comité de Lutte contre les Infections Nosocomiales (CLIN), composé d'une équipe pluridisciplinaire (médecins, pharmaciens, infirmière hygiéniste, Équipe Opérationnelle d'Hygiène etc.) travaille en collaboration avec tous les services de l'établissement en vue du respect des règles d'hygiène hospitalière. Les représentants des usagers participent aux réunions du CLIN.

Les missions du CLIN sont :

- Organiser des actions de lutte contre les infections
- Participer à la formation du personnel dans le domaine de l'hygiène hospitalière
- Assurer une surveillance des infections nosocomiales



Les protocoles d'hygiène sont appliqués quotidiennement par tous les professionnels. L'équipe opérationnelle d'hygiène est constituée de professionnels médicaux soucieux du respect des bonnes pratiques en matière d'hygiène hospitalière dans l'ensemble des secteurs de l'établissement. Elle se réunit périodiquement pour évaluer et ajuster les procédures d'hygiène. Si au cours de votre hospitalisation, vous souhaitez disposer d'informations complémentaires, vous êtes invité à en parler avec votre médecin ou chirurgien référent, ou le cadre de santé du service dans lequel vous êtes hospitalisé, ou avec un des membres de l'Équipe Opérationnelle d'Hygiène.

RÈGLEMENT, CHARTES et contacts utiles

RÈGLEMENT INTÉRIEUR

Retrouvez le règlement intérieur de l'établissement en flashant ce code :



CONTACTS UTILES

SITE DE CHARLEVILLE-MÉZIÈRES

CeGIDD : 03.24.58.78.15
CLAT : 03.24.58.72.63
Relations Usagers : 03.24.58.72.47
Unité d'hémovigilance :
03.24.58.78.58
Coordination de prélèvement multi-
organes : 03.24.58.72.41
Centre de Vaccination :
03.24.58.78.57
Acupuncture : 03.24.58.75.38
Lieu de culte : 03.24.58.72.26
Maison des Familles : 03.24.58.77.71
Halte-Garderie : 03.24.57.41.93
Service Social : 03.24.58.71.21
Laboratoire d'Assistance Médicale à
la Procréation : 03.24.58.71.75
Laboratoire de Biologie : 03.24.58.71.75

SITE DE FUMAY

CeGIDD : 03.24.58.78.15
CLAT : 03.24.58.72.63
Relations Usagers : 03.24.58.72.47
Unité d'hémovigilance : 03.24.58.78.58

SITE DE SEDAN

CeGIDD : 03.24.58.78.15
CLAT : 03.24.58.72.63
Relations Usagers : 03.24.58.72.47
Unité d'hémovigilance : 03.24.58.78.58

SITE DE NOUZONVILLE

CeGIDD : 03.24.58.78.15
CLAT : 03.24.58.72.63
Relations Usagers : 03.24.58.72.47
Unité d'hémovigilance : 03.24.58.78.58

URGENCES

Urgences médicales – Samu : 15
Allô enfance maltraitée : 119
Appel d'urgence : 911
Centre anti poison : 03.24.56.76.55
Drogue info-service : 117
Police : 17
Pompiers : 18
Samu social : 115
Sida info service : 0 800 840 800
SOS femmes : 03 24 37 39 98
Violence conjugale : 3919

Usagers, vos droits

Charte de la personne hospitalisée

Principes généraux*

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



1 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.



2 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.



3 **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.



4 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.



5 **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.



6 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.



7 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.



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



9 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.



10 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.



11 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.

* Le document intégral de la charte de la personne hospitalisée est accessible sur le site Internet :



CENTRE HOSPITALIER INTERCOMMUNAL NORD ARDENNES

SITE DE CHARLEVILLE-MÉZIÈRES

45 avenue Manchester
08 000 Charleville-Mézières

SITE DE FUMAY

30 place du Baty
08 170 Fumay

SITE DE NOUZONVILLE

65 rue Edouard Vaillant
08 700 Nouzonville

SITE DE SEDAN

2 avenue du Général Margueritte
08 209 Sedan



www.hopitaux-nord-ardenne.fr