

Livret d'accueil

# Centre Hospitalier Le Quesnoy

Hôpital Léon SCHWARTZENBERG  
Clinique Gériatrique  
Résidence Les Chênes  
Pavillon Laurent THIRIONET  
Les services médico-sociaux  
Résidence VAUBAN  
Résidence Léonce BAJART  
Résidence du Pays de Mormal  
Résidence Florence NIGHTINGALE



Édition 2025



*Centre hospitalier*  
**Le Quesnoy**



# Sommaire

<b>Le Centre Hospitalier</b> .....	3
L'Hôpital Léon SCHWARTZENBERG .....	6
La Clinique Gériatrique .....	8
La Résidence Les Chênes .....	10
Les services médico-sociaux .....	12
Le Pavillon Laurent THIRIONET .....	13
<b>Les Établissements pour Personnes Agées</b> .....	15
<b>Votre séjour</b> .....	18
<b>Vos formalités</b> .....	25
Votre entrée .....	25
Votre sortie .....	27
<b>Hygiène et prévention</b> .....	29
<b>L'Éducation thérapeutique du patient</b> .....	32
<b>Les consultations spécialisées</b> .....	33
<b>Vos droits et devoirs</b> .....	34



## Bienvenue



Vous venez d'être accueilli(e) au Centre Hospitalier du Quesnoy.

La direction, le corps médical et l'ensemble des professionnels vous souhaitent la bienvenue dans notre établissement.

L'ensemble des services et prestations qu'offre le Centre Hospitalier est détaillé dans ce livret conçu pour vous accompagner tout au long de votre hospitalisation.

Vous y trouverez les informations utiles afin de faciliter votre séjour.

Sachez que l'ensemble du personnel est disponible pour répondre à vos besoins et s'attachera à dispenser les soins nécessaires dans les meilleures conditions.

N'hésitez pas à compléter le questionnaire de satisfaction qui vous sera remis lors de votre sortie afin de nous faire part de vos suggestions qui auront pour objectif l'amélioration de la prise en charge en termes de qualité et sécurité des soins.

Les équipes se joignent à moi pour vous souhaiter un prompt rétablissement.

Fabien PETIT,  
Directeur

D'une capacité d'accueil de 756 lits et places d'hospitalisation, d'hébergement et de prise en charge à domicile, le Centre Hospitalier du Quesnoy et ses EHPAD assurent une partie de la prise en charge sanitaire et médico-sociale de la population des territoires du Quesnoy, de Bavay, de Landrecies ainsi que ceux de Caudry et de Solesmes.

### Organisation interne

Le Centre Hospitalier du Quesnoy s'organise en pôles d'activité

#### Pôle autonomie et de médecine gériatrique

Chef de pôle : Dr Denis LEFEBVRE

Services de médecine et réadaptation gériatriques  
Établissements et services médico-sociaux

#### Pôle de médecine et réadaptation

Chef de pôle : Dr Sylvie TONDEUX

Médecine polyvalente  
Réadaptation fonctionnelle et EVC  
Soins médicaux et de réadaptation respiratoire  
Soins médicaux et de réadaptation polyvalents  
Réadaptation cardiaque

#### Pôle médico-technique

Chef de pôle : Dr Audrey PARENT

Pharmacie à usage intérieur  
Service d'Imagerie médicale  
Soins non programmés / Consultations spécialisées  
Département d'information médicale  
Équipe opérationnelle d'hygiène  
Équipe de bionettoyage

#### Pôle administratif et technique



Situé au centre de la région Valenciennes - Cambrai - Maubeuge, le Centre Hospitalier du Quesnoy est facilement accessible par route et par rail.

Labellisé hôpital de proximité en décembre 2021, le centre hospitalier s'est engagé avec tous les acteurs du territoire pour faciliter l'accès aux soins, à la prévention et à la promotion de la santé.

Le Centre Hospitalier est membre du Groupement Hospitalier de Territoire du Hainaut (GHT) qui pour objectif de mettre en œuvre une stratégie de prise en charge partagée et graduée des patients, dans le but d'assurer une égalité d'accès à des soins sécurisés et de qualité. Il vise à garantir une offre de proximité ainsi que l'accès à une offre de référence et de recours dans le cadre du projet médical et de soins partagés.

En 2022, le Centre Hospitalier a obtenu la mention Haute Qualité des Soins suite à la visite de certification de la Haute Autorité de Santé.

Signataire de la charte Romain JACOB, l'établissement a la volonté de garantir un accompagnement personnalisé, une qualité des soins optimale pour tous, et en particulier pour les personnes vivant avec un handicap.





# HÔPITAL LÉON SCHWARTZENBERG

## L'Hôpital Léon SCHWARTZENBERG

### **Médecine polyvalente**

**2<sup>ème</sup> étage | 03.27.14.92.45**

Spécialisée dans la médecine de proximité et dans la prise en charge de différentes pathologies médicales, notamment les pathologies cardiaques, la médecine interne, les pathologies infectieuses courantes, le syndrome métabolique, la dénutrition et l'obésité.

En complément de l'hospitalisation complète, l'unité dispose d'un programme en Hôpital de jour ou de semaine, orientée sur une prise en charge de l'obésité, de médecine interne, transfusion, supplémentation en fer...

### **Soins médicaux et de réadaptation polyvalents**

**1<sup>er</sup> étage | 03.27.14.92.51**

Prise en charge des patients au terme d'un séjour hospitalier après une affection aiguë médicale ou chirurgicale. Les soins et la surveillance médicale visent à favoriser la récupération ou l'entretien des capacités fonctionnelles physiques, psychiques et cognitives ainsi que l'accompagnement à la réinsertion adaptée aux besoins du patient.

### **Soins médicaux et de réadaptation respiratoire** **Rez-de-chaussée | 03.27.14.91.84**

Prise en charge personnalisée, par une équipe transdisciplinaire, des patients porteurs d'une maladie respiratoire chronique (BPCO, asthme, syndrome d'apnées du sommeil...) associée aux maladies cardiovasculaires, au diabète ou dans le cadre d'une préparation chirurgicale.

Le programme, proposé en hospitalisation complète ou de jour, a pour objectifs de réduire les symptômes, d'améliorer la tolérance à l'effort et dans la vie de tous les jours par un renforcement musculaire afin d'améliorer la qualité de vie.

### **Soins non programmés**

**Rez-de-chaussée**

Assurés 7J/7 de 8 H à 21 H par un médecin et du personnel infirmier qui effectuent les premiers soins relevant de la médecine générale, hors urgence vitale fonctionnelle.

### **Consultations spécialisées**

**Rez-de-chaussée | 03.27.14.91.81**

Le Centre Hospitalier du Quesnoy propose dans ses locaux des consultations spécialisées dans de nombreux domaines.

La liste des consultations figure en page 33

# Le Centre Hospitalier

## Pharmacie

**Niveau -1 | 03.27.14.91.46**

Elle assure la dispensation des médicaments et des dispositifs médicaux stériles dans les unités de soins. Elle effectue également la délivrance de certains médicaments aux patients extérieurs. Cette rétrocession a lieu à la pharmacie située au niveau -1 de l'Hôpital Schwartzberg, du lundi au vendredi de 9h à 12h ou sur rendez-vous. Elle dispense également des avis sur les traitements.

## Imagerie médicale

**Rez-de-chaussée | 03.27.14.91.65**

Le service assure les examens d'imagerie des patients hospitalisés et des patients extérieurs munis d'une prescription médicale sur rendez-vous du lundi au vendredi.

Le plateau technique permet la réalisation de scanners, radiographies, échographies, mammographies (Hôpital certifié dans le dépistage du cancer du sein) et ostéodensitométries.

## Département d'information médicale

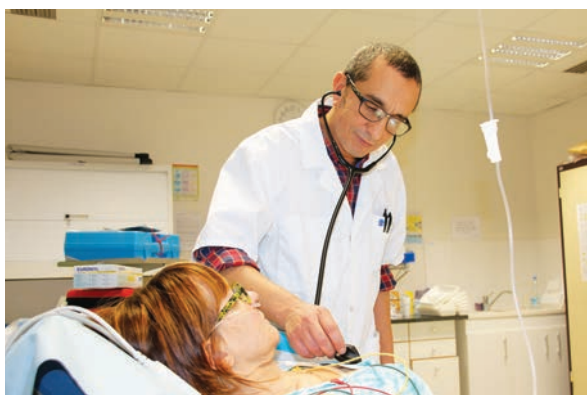
**1<sup>er</sup> étage | 03.27.14.92.34**

Le département d'information médicale est un service transversal qui permet le recueil et le codage de l'activité médicale de l'établissement afin de valoriser l'activité de soins tout en garantissant le respect des règles de confidentialité.

## Service social

**1<sup>er</sup> étage | 03.27.14.86.48**

Les assistantes sociales sont à votre disposition sur rendez-vous pour vous aider à résoudre tous les problèmes d'ordre social ou administratif que pourrait soulever votre hospitalisation ou votre hébergement.





# La Clinique gériatrique

## Consultations

**Rez-de-chaussée | 03.27.14.92.55**

Le service de gériatrie assure sur rendez-vous les consultations mémoire, plaies chroniques, prévention des chutes, et psychogériatrie.

## Hôpitaux de jour

**Rez-de-chaussée | 03.27.14.92.55**

Une équipe pluridisciplinaire propose un bilan diagnostique, dans une approche globale, sur les thèmes de la mémoire et de la chute en complément, des actes à visée thérapeutique, des actions à visée de prévention et de réinsertion. Au sein de l'activité de l'hôpital de jour, nous disposons d'une Équipe Mobile de Gériatrie qui se rend dans les différents services de l'Hôpital afin d'effectuer des évaluations pour des patients atteints de troubles cognitifs.

## Court séjour

**1<sup>er</sup> étage | 03.27.14.89.27 ou 03.27.14.89.89**

Prise en charge des problèmes médicaux aigus. L'évaluation du patient âgé est globale et individualisée, sur le plan médical et psycho-social.

## Soins médicaux et de réadaptation gériatriques

**2<sup>ème</sup> étage | 03.27.14.89.91**

L'équipe accueille les patients dans le but d'une réhabilitation à la suite d'un problème médical et prodigue ses conseils avec l'aide du service social, pour une meilleure orientation (retour à domicile, orientation en établissement d'hébergement, etc.)

## Lits identifiés de soins palliatifs

**1<sup>er</sup> et 2<sup>ème</sup> étages | 03.27.14.89.89 ou 03.27.14.89.91**

La prise en charge palliative a pour objectifs de soulager les douleurs physiques et les autres symptômes, mais aussi de prendre en compte la souffrance psychologique, sociale et spirituelle de la personne atteinte d'une maladie grave, évolutive ou terminale. Les soins palliatifs et l'accompagnement sont interdisciplinaires. Ils s'adressent au malade en tant que personne, à sa famille et à ses proches.



# Le Centre Hospitalier

## Unité Cognitivo-Comportementale

Rez-de-chaussée | 03.27.14.86.75

Cette unité s'adresse aux personnes souffrant de la maladie d'Alzheimer ou de maladies apparentées présentant des troubles du comportement. Elle s'intègre dans la filière gériatrique de territoire.

Les objectifs de l'hospitalisation sont la réduction des troubles du comportement en privilégiant les méthodes non médicamenteuses, l'accompagnement des proches, et la création d'un projet de sortie adapté.

Certains patients souffrent de troubles cognitifs qui pourraient les mettre en danger s'ils sortaient des services non accompagnés.

Lorsque vous quittez un service de gériatrie dont les issues de sortie sont équipées d'un code de sécurité, veuillez vous assurer que personne ne vous suive et veillez à refermer la porte derrière vous.

De même, si vous sortez en promenade en dehors du service, veuillez en informer le personnel.





# Résidence Les Chênes

## Unité de Soins de Longue Durée

1<sup>er</sup> et 2<sup>ème</sup> étages | 03.27.14.86.26

Accueille des personnes âgées polypathologiques ne pouvant plus accomplir seules les actes de la vie courante. Leur état de santé requiert des soins réguliers et une surveillance médicale constante.

Au sein de cette structure, l'Unité d'Hébergement Renforcée (UHR) de 12 lits a pour objectif le maintien, la réhabilitation des capacités fonctionnelles et la réduction des troubles comportementaux pouvant permettre d'envisager un retour à un hébergement classique en EHPAD ou en USLD.

## EHPAD "Les Chênes"

2<sup>ème</sup> et 3<sup>ème</sup> étages | 03.27.14.86.16

D'une capacité de 40 lits, cet EHPAD assure l'hébergement des personnes âgées de plus de 60 ans. Il dispose par ailleurs d'un Pôle d'Activités et de Soins Adaptés, lieu de vie réservé en journée aux résidents atteints de maladie d'Alzheimer ou des troubles apparentés.

Certains résidents souffrent de troubles cognitifs qui pourraient les mettre en danger s'ils sortaient de la résidence non accompagnés.

Lorsque vous quittez la résidence dont les issues de sortie sont équipées d'un code de sécurité, veuillez vous assurer que personne ne vous suive.

## Centre Local d'Information et de Coordination du Plateau de Mormal - Relais Autonomie

**0.800.60.00.61** (appel gratuit depuis un poste fixe) OU **03.27.14.86.24**

Bureau situé en centre ville, au 9 rue Thiers à Le Quesnoy

Le CLIC du Plateau de Mormal - Relais Autonomie est un service qui a pour mission d'informer, d'orienter les personnes âgées de 60 ans et plus et les personnes adultes en situation de handicap afin d'améliorer leur prise en charge médico-sociale.

Il répond aux besoins de ces personnes sur le territoire de la Communauté de Communes du Pays de Mormal. Le CLIC est un dispositif gratuit accessible à tous.

# Le Centre Hospitalier

## Services portés par l'EHPAD Vauban

### Plateforme d'Accompagnement et de Répit des Aidants Familiaux

1<sup>er</sup> étage | 03.27.09.22.02

L'équipe de la plateforme a pour mission d'assister les aidants accompagnant un proche souffrant de la maladie d'Alzheimer ou troubles apparentés ou en perte d'autonomie sur les secteurs de Valenciennes Métropole, des Communautés de Communes de la Porte du Hainaut et du Pays de Mormal.

Les offres innovantes proposées sont le répit à domicile assuré par du personnel qualifié (1 à 3 heures par semaine) et la halte répit itinérante un après-midi par semaine sur le Quercitain et le denaisis.

### Équipe Spécialisée de Prévention inter-EHPAD (ESPrévE)

Rez-de-chaussée | 03.27.09.22.08

Une équipe de professionnels paramédicaux (diététicien, ergothérapeute, professeur d'activités physiques adaptées et psychomotricien) intervient en partenariat avec l'équipe mobile de psychogériatrie du CH de Denain dans les 53 EHPAD du territoire Valenciennois-Quercitain pour soutenir les professionnels dans les actions de prévention des chutes, de la dénutrition, des troubles de la déglutition ou de la douleur.





## Les services médico-Sociaux

### Services Autonomie à Domicile, aide et soins (SAD)

**Antenne du Quesnoy - Résidence Vauban, 25 rue Jean Jaurès - 59530 Le Quesnoy**

**SAD aide**

**03.27.09.22.16**

Les auxiliaires de vie et les aides à domicile interviennent sur les 28 communes du Quercitain. Elles apportent une aide matérielle pour les tâches de la vie quotidienne (hygiène, courses, repas...).

**SAD soins**

Il dispose de 65 places autorisées et couvre 28 communes du Quercitain. Il constitue un élément important de la prise en charge à domicile de personnes âgées, malades et le plus souvent dépendantes pour la réalisation des actes essentiels de la vie quotidienne. Ce service est assuré par des aides soignantes diplômées. Des conventions sont passées avec les infirmières libérales du territoire.

**Équipe Spécialisée Alzheimer à domicile**

Elle est constituée d'une ergothérapeute et d'assistantes de soins en gérontologie, elles interviennent chez les personnes atteintes de la maladie d'Alzheimer ou apparentée. Grâce à des actions de réhabilitation, l'équipe améliore et préserve l'autonomie de la personne et favorise ainsi le maintien à domicile. Elle intervient sur le territoire de la Communauté de Communes du Pays de Mormal.

**SAD aide et soins - Antenne de Bavay - 7 rue Petit Jean - 59570 Bavay**

**03.27.39.87.90**

Rattachée au Centre Hospitalier, l'antenne de Bavay dispose également d'un **Service Autonomie à Domicile, aide et soins (SAD)**, un ensemble de 60 places pour personnes âgées et 5 places pour personnes handicapées et couvre les 16 communes du Bavaisis.

**SAD aide et soins - Antenne de Landrecies - 44 blvd André Bonnaire - 59550 Landrecies**

**03.27.77.19.69**

**Équipe Spécialisée de Prévention et de Réadaptation A Domicile (rattachée au SAD soins)**

Une équipe pluridisciplinaire qui a pour missions de prévenir les conséquences physiques et psychologiques liées à la chute et d'améliorer les capacités du patient dans les activités de la vie quotidienne. Elle intervient auprès des personnes à partir de 60 ans à haut risque de chute et les adultes à partir de 18 ans, pour les personnes atteintes de la maladie de Parkinson, sclérose en plaques et maladies apparentées sur le territoire Valenciennois, Quercitain, Amandinois et Denaisis.





## Le Pavillon Laurent THIRIONET

### Réadaptation cardiovasculaire ambulatoire

Rez-de-chaussée | 03.27.14.86.98

Propose un programme d'activités physiques et d'ateliers d'éducation thérapeutique suite à un infarctus, après une intervention cardiaque (pontage, chirurgie valvulaire, transplantation cardiaque) ou vasculaire (artérite des membres inférieurs).

### Rééducation - Réadaptation fonctionnelle

1<sup>er</sup> étage | 03.27.14.86.36

Assure la rééducation fonctionnelle des quatre membres pour les personnes ayant subi des interventions chirurgicales pour prothèses de hanche, genou, fractures... et dans les suites de troubles neurologiques (accident vasculaire cérébral, sclérose en plaques, maladie de Parkinson...). En hospitalisation complète ou de jour.

### Unité pour patients cérébro-lésés

1<sup>er</sup> étage | 03.27.14.86.36

Assure une prise en soins globale et individualisée du patient, à la fois médicale, paramédicale, psychologique et sociale, afin de répondre aux besoins de la personne soignée et de son entourage.

### Plateau technique de rééducation

Composé d'une salle de kinésithérapie, une salle d'ergothérapie, une salle d'activité physique adaptée et d'un bassin de balnéothérapie.



## Résidence VAUBAN

La résidence Vauban est située au cœur du Quesnoy, à proximité immédiate de la Grand Place. Situation privilégiée qui permet aux résidents de sortir en ville au gré de leurs envies. Ouvert en septembre 2007, cet EHPAD apporte à ses résidents confort et sécurité.

La résidence accueille également :

- Une activité de **préparation à l'accouchement** dont les séances sont animées par une sage-femme ;
- Une antenne du **Centre de Ressources Territorial, CRT** « L'Hirondelle » pour permettre aux personnes âgées de vieillir chez elles le plus longtemps possible grâce à un accompagnement renforcé à domicile.

**Capacité** : 70 lits (66 lits en hébergement complet, 4 lits en hébergement temporaire) + Accueil de jour pour personnes désorientées de 12 places.

25 rue Jean Jaurès  
59530 Le Quesnoy  
Tél 03.27.09.22.00  
Fax 03.27.09.22.31  
residence-vauban@ch-lequesnoy.fr

Pour en savoir plus, vous pouvez vous procurer les livrets d'accueil des résidences sur place ou au C.L.I.C. du Plateau de Mormal - Relais Autonomie.

Vous pouvez aussi les télécharger sur notre site internet : [www.ch-lequesnoy.fr](http://www.ch-lequesnoy.fr)



## Résidence Léonce BAJART

La Résidence Léonce BAJART de Caudry a été mise en service en 1987. En décembre 2007, l'établissement a achevé son extension au service d'une meilleure prise en charge locale des personnes âgées. La structure dispose désormais de 147 lits.



**Capacité** : 147 lits et 14 places pour le Pôle d'Activités et de Soins Adaptés (PASA) + Accueil de jour pour personnes désorientées de 12 places.

1 boulevard du 8 mai 1945 - BP 194  
59540 Caudry  
Tél 03.27.75.57.57  
Fax 03.27.75.57.58  
[residence-bajart@ch-lequesnoy.fr](mailto:residence-bajart@ch-lequesnoy.fr)

**La personne qualifiée (art. L. 311-5 du code de l'Action Sociale et des Familles)**

Toute personne prise en charge par un établissement (ou sa famille ou son représentant légal) peut faire appel, en vue de l'aider à faire valoir ses droits en cas de litige, à une personne qualifiée qu'elle choisit sur une liste établie conjointement par le Préfet de Département et le Président du Conseil Départemental.

La liste des personnes qualifiées et les coordonnées des Points Relais sont affichées dans les halls des EHPAD et figurent sur un document disponible à l'accueil principal des établissements sur simple demande.

### Résidence Florence NIGHTINGALE



#### La Résidence Florence NIGHTINGALE

de Solesmes a été mise en service en janvier 2017. elle met à votre disposition 70 lits en chambre particulière équipée de tout le confort. Cet établissement est le résultat du transfert et de l'extension de la Résidence Soleil d'Automne.

**Capacité :** 66 lits en hébergement complet, 4 lits en hébergement temporaire, 14 places pour le Pôle d'Activités et de Soins Adaptés (PASA) + Accueil de jour pour personnes désorientées de 12 places.

57 Rue du Général De Gaulle 59730 Solesmes  
Tél 03.27.79.30.61 Fax 03.27.79.38.20  
direction@ehpad-solesmes.fr

### Résidence du Pays de Mormal

Située sur l'axe principal de la ville de Landrecies, **la Résidence du Pays de Mormal** offre à ses résidents un accès facile à toutes les activités de la ville. La résidence propose le confort nécessaire pour la prise en charge des personnes âgées dépendantes.

**Capacité :** 45 lits.

Elle est en direction commune avec le Centre Hospitalier.

11 avenue du Maréchal Foch 59550 Landrecies - BP 11032

Tél 03.27.84.73.21 Fax 03.27.77.18.00

direction@ehpad-landrecies.fr

**Pour en savoir plus, vous pouvez vous procurer les livrets d'accueil des résidences sur place ou les télécharger sur notre site internet. [www.ch-lequesnoy.fr](http://www.ch-lequesnoy.fr)**





Les Résidences sont des établissements pour personnes âgées dépendantes et, à ce titre, permettent le bénéfice de l'Allocation Personnalisée à l'Autonomie (A.P.A.). Elles sont, par ailleurs, habilitées à l'aide sociale.



Hôpital  
Léon SCHWARTZENBERG



Pavillon  
Laurent THIRIONET



Clinique  
Gériatrique



Résidence Les Chênes



Résidence VAUBAN /  
Services médico-sociaux



Résidence  
Florence NIGHTINGALE



Résidence  
Léonce BAJART



Résidence  
Pays de Mormal

## Une équipe à votre écoute

Votre santé et votre confort sont confiés à un personnel pluridisciplinaire qualifié. Toute l'équipe du Centre Hospitalier est à votre service pour rendre votre séjour le plus agréable possible. Le cadre de santé manage l'équipe soignante et gère l'unité de soins dans laquelle vous êtes accueilli et se tient à votre disposition pour toute information durant votre séjour.

### L'équipe médicale

L'équipe médicale est responsable des soins prescrits et du traitement à appliquer. Elle se compose de tous les médecins travaillant dans l'établissement. Si votre famille ou un de vos proches désire rencontrer le médecin, vous devez vous rapprocher de la secrétaire médicale ou du cadre de santé du service afin d'obtenir un rendez-vous.

### L'équipe soignante

Les cadres de santé gèrent les équipes soignantes et sont responsables de l'organisation des soins. Les infirmier(e)s dispensent des soins de manière autonome ou sur prescription médicale. Les aides-soignant(e)s accompagnent la personne soignée dans les actes de la vie quotidienne et aident aux soins réalisés par les infirmier(e)s. Les agents des services hospitaliers (ASH) et d'entretien participent à votre confort et prennent en charge l'entretien des chambres et des locaux.



## L'équipe pharmaceutique

L'équipe pharmaceutique joue un rôle important dans la prévention des erreurs médicamenteuses et l'optimisation des prescriptions grâce à la sécurisation du circuit du médicament, l'analyse des ordonnances, la réalisation d'entretiens éducatifs pour le bon usage des médicaments et l'élaboration avec le patient de plans de prise.

Vous ou votre aidant peut demander au cadre de santé un rendez-vous avec un pharmacien.

## Les autres professionnels qui concourent à votre bien être

Les diététiciennes élaborent des menus dans le souci de votre équilibre alimentaire. Elles adaptent votre alimentation au régime qui vous est prescrit.

Les ergothérapeutes et psychomotriciens interviennent dans le processus de rééducation et de réinsertion des personnes en situation de handicap physique, psychique ou social.

Les kinésithérapeutes et éducateurs médico-sportifs (Activité Physique Adaptée) mettent en oeuvre un programme de rééducation et de réadaptation adapté.

Les psychologues apportent un soutien psychologique et effectuent des bilans neuro-psychologiques dans le cadre des consultations mémoire.

Les services administratifs et logistiques participent également à votre satisfaction.

# Comment reconnaître les personnels du Centre Hospitalier du Quesnoy ?

## Pôles médicaux



*Médecin, Cadre de Santé, Infirmier, Pharmacien, Psychologue, Diététicien, Orthophoniste, Assistante Sociale, Secrétaire médicale*



*Personnel de rééducation*



*Manipulateur en Radiologie*



*Aide-soignant*



*Agent d'entretien ASH*

# Votre Séjour

## La chambre

Toutes les chambres, à un ou deux lits, disposent d'un cabinet de toilette avec sanitaires, d'une sonnette d'alarme, du téléphone, d'un téléviseur et d'une connexion WIFI.

Si vous souhaitez être affecté en chambre individuelle, vous pouvez en faire la demande.

Un supplément vous sera alors demandé, sauf si vous relevez de l'unité de soins de longue durée. Dans les autres cas, ce supplément est souvent pris en charge par les mutuelles.

## Le linge

Nous vous demandons d'apporter votre linge personnel et votre nécessaire de toilette et d'en assurer l'entretien.

## Les visites

Les visites sont autorisées tous les jours de 13h à 20h sauf restrictions liées à une situation épidémique. Pour le bien-être du patient, il est conseillé d'en limiter le nombre.

Pour respecter le patient et le travail des soignants, il vous sera demandé de quitter la chambre lors des soins.

Les animaux ne sont pas admis dans l'établissement.





## Les repas

Les menus sont élaborés avec le concours d'une diététicienne et tiennent compte des prescriptions médicales et des régimes particuliers.

Les repas, élaborés sur place par la cuisine et fournis en liaison chaude, sont servis en salle à manger ou en chambre, selon l'organisation du service.

Horaires des repas  
8 h pour le petit déjeuner  
13 h pour le déjeuner  
19 h pour le dîner

## Les accompagnants

Un membre de votre famille peut être autorisé à passer la nuit et/ou prendre ses repas à vos côtés. Souvent, les frais de séjour des accompagnants ne sont pas pris en charge par les organismes tiers payants.

Les tarifs des différentes prestations sont disponibles dans ce livret.

## L'accueil des patients étrangers

Le Centre Hospitalier a établi une liste des professionnels maîtrisant certaines langues étrangères parlées au sein de l'établissement.

Nous sommes donc en mesure de pouvoir répondre aux besoins de la plupart des patients étrangers.



# Votre Séjour

## Le téléphone

Le téléphone est disponible dans votre chambre. Vous êtes joignable depuis l'extérieur. Pour passer des appels, activez votre ligne auprès de l'accueil de votre bâtiment (un acompte vous sera demandé). Vos communications vous seront facturées à votre sortie. Les tarifs actualisés sont disponibles dans ce livret.

## La télévision

Vous pouvez demander à l'accueil l'activation d'un téléviseur dans votre chambre. Le montant de sa location vous sera facturé en fin de séjour. Les tarifs actualisés sont disponibles dans ce livret.

## Internet

Si vous possédez un ordinateur portable, l'établissement vous propose une connexion Internet via un réseau WIFI mis à votre disposition gratuitement. Pour en bénéficier, rapprochez-vous de l'accueil du bâtiment.

## Le dépôt de valeurs

Il vous est vivement déconseillé de vous munir d'objets de valeurs et de sommes importantes. Toutefois, des coffres-forts individuels sont à votre disposition dans certaines unités. Vous devez en faire la demande au bureau des admissions lors de votre entrée. L'établissement ne saurait être tenu pour responsable des éventuels vols, pertes ou détériorations.

## Le courrier

Votre courrier vous est distribué chaque jour de la semaine du lundi au vendredi. Pour expédier votre courrier, remettez-le, affranchi, à un membre du personnel qui fera le nécessaire.

## Le culte

L'établissement respecte vos croyances et vos convictions. Vous êtes libre de recevoir, sur demande, la visite d'un représentant de votre confession sous réserve des nécessités du service.

Selon votre confession, sont disponibles et à votre écoute :

Pour le culte catholique : Mme Valérie FEUILLETTE	06.88.10.66.60
Pour le culte musulman : M. Abdelkader AOUSSEDJ - HENIN BEAUMONT	06.22.44.05.46
Association Islamique d'Aulnoye-Aymeries	06.18.03.14.43
Pour le culte juif : Association culturelle israélite (Synagogue) - LILLE	03.20.51.12.52
Pour le culte protestant	03.27.30.03.17

Les sectes ou mouvements sectaires sont interdits.

## Les instructions en cas d'attaque terroriste

Pour mieux vous préparer et vous protéger face à la menace terroriste, vous trouverez dans les salles d'attente, l'affiche REAGIR EN CAS D'ATTAQUE TERRORISTE, qui illustre les instructions pratiques qui s'articulent autour du triptyque : « s'échapper, se cacher, alerter ».

Les consignes diffusées dans le cadre du plan Vigipirate sont toujours d'actualité, notamment : ne pas laisser de bagages sans surveillance, ne pas se garer devant des endroits qui font l'objet d'une interdiction ni devant les accès aux bâtiments. La vigilance de chacun contribue à la sécurité de tous.

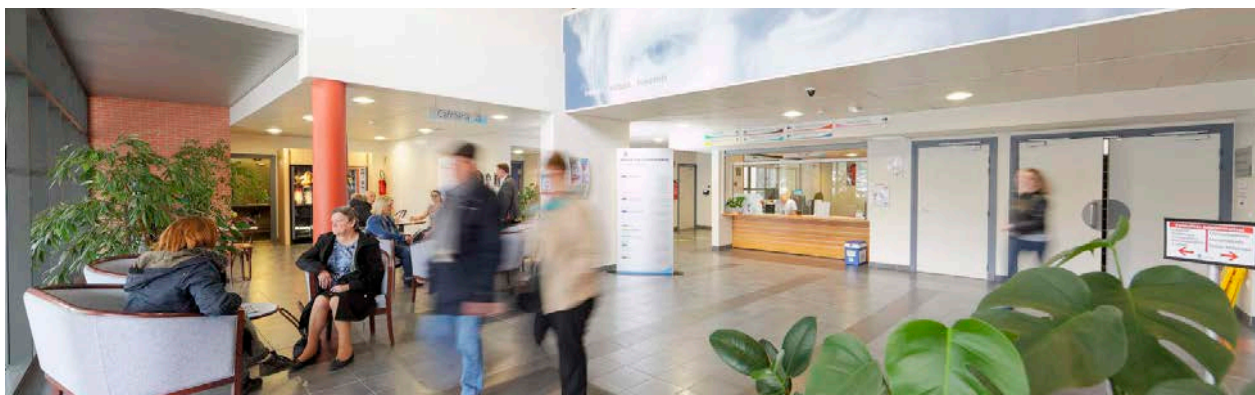
## La sécurité

Afin d'assurer la sécurité des personnes et des biens, vous êtes susceptibles d'être filmés par le système de vidéo protection. Des affiches sont situées dans les lieux concernés et vous informent de ce dispositif.

## L'interdiction de fumer

Le Centre Hospitalier est un Lieu de Santé Sans Tabac. Il est interdit de fumer dans les lieux clos ou couverts de l'hôpital. Cette interdiction s'applique à l'ensemble du personnel, aux patients et aux visiteurs, sous peine de sanctions pénales. Des abris fumeurs sont à disposition à l'extérieur.

Durant votre séjour, si vous souhaitez arrêter de fumer, des consultations avec un tabacologue sont possibles durant votre hospitalisation. N'hésitez pas à vous renseigner auprès du personnel chargé de vos soins.



# Votre Séjour

## Le transfert des patients

Lorsqu'un patient relève d'une discipline ou d'une technique non pratiquée dans la structure ou nécessite des moyens dont l'établissement ne dispose pas, ou lorsque son admission présente un risque certain, les premiers secours et toutes les mesures nécessaires sont prises pour qu'il soit dirigé au plus tôt vers une autre unité du Centre Hospitalier du Quesnoy ou un établissement susceptible d'assurer les soins requis.

Dans le cas d'une admission par transfert, le patient sera redirigé vers l'unité et/ou l'établissement initial. Des liens privilégiés avec le service des Urgences, ainsi qu'une convention avec le service de Réanimation et de surveillance continue du Centre Hospitalier de Valenciennes facilitent les transferts inter-établissements.

## Le Comité de LUTte contre la Douleur (CLUD)

Les équipes médicales et soignantes sont particulièrement attentives à votre douleur et mettent en place tous les moyens pour vous soulager et répondre à votre demande.

Pour votre information, vous trouverez joint à ce livret le contrat d'engagement du CH contre la douleur.

## Le référent Handicap dans le parcours du patient en établissement de santé

Le référent handicap peut intervenir à votre demande dans le cadre de votre prise en charge en établissement de santé pendant le parcours de soins ou de prévention.

Il assure les missions d'accueil, d'accompagnement, et de soin auprès des patients, ainsi que des équipes soignantes et administratives. Pour le contacter par mail : [Referent.patientshandicap@ch-lequesnoy.fr](mailto:Referent.patientshandicap@ch-lequesnoy.fr)





# Vos formalités

## Votre entrée

Le Centre Hospitalier du Quesnoy accueille tous les assurés sociaux quel que soit le régime dont ils dépendent.

Pour le **dossier administratif**, fournir :

- Une pièce d'identité valide
- La carte VITALE et son attestation
- La prise en charge par la mutuelle et la carte d'affiliation
- La feuille d'accident délivrée en 3 volets en cas d'accident de travail
- L'attestation d'ouverture des droits à la Complémentaire Santé Solidaire s'il y a lieu.

Pour le **dossier médical**, fournir :

- La lettre du médecin
- Les radios et examens de laboratoire
- Le carnet de soins
- La carte du groupe sanguin
- Vos médicaments et ordonnances récentes si vous suivez un traitement médical.



# Vos formalités

## Votre entrée

Pour les patients sans couverture sociale, rapprochez-vous des assistantes sociales pour la constitution des dossiers.

Si vous n'êtes pas couvert par un régime d'assurance maladie, vous pouvez effectuer une demande d'affiliation à la Complémentaire Santé Solidaire auprès de la Caisse Primaire d'Assurance Maladie (CPAM) de votre lieu de résidence.

En fonction de votre situation, vous pourrez alors bénéficier de la couverture maladie de base ou de l'Aide Médicale d'Etat.

Le service social du Centre Hospitalier peut vous aider dans cette démarche.

Pendant votre séjour, une vérification systématique et répétée de votre identité sera effectuée lors de tout soin ou examen afin de sécuriser votre prise en charge.

Un bracelet d'identification vous sera posé en cas d'hospitalisation et de passage aux soins non programmés.



# Votre sortie

Votre sortie est décidée sur avis médical.

Dans le cas d'une sortie contre avis, si le médecin estime qu'elle est prématurée et présente un danger pour votre santé, vous ne serez autorisé à quitter l'établissement qu'après avoir rempli une attestation établissant que vous avez eu connaissance des dangers que votre sortie présente. (article R1112-62 code de la santé publique)

## Les documents médicaux

A votre sortie, vous seront remis des documents médicaux :

- Une lettre de liaison contenant les informations utiles pour la poursuite de la prise en charge
- Vos examens radiologiques
- Vos résultats de bilan sanguin
- Une ordonnance de sortie

Ainsi que, selon les cas :

- Un prescription médicale de transport
- Un carton de rendez-vous

## Le transport

Le transport jusqu'à votre domicile est possible en voiture particulière, en taxi ou en ambulance. Le transport est à votre charge. Toutefois, si votre état le nécessite, le médecin peut vous délivrer une ordonnance de transport qui permet de vous faire rembourser auprès de la CPAM.

Pour être remboursé, le transport doit répondre à l'une des situations suivantes :

- Hospitalisation (complète, partielle, ambulatoire) du patient,
- Le patient souffre d'une affection de longue durée et le transport est en lien avec cette affection,
- Le patient a été victime d'un accident de travail ou d'une maladie professionnelle et le transport est en lien avec cet accident ou cette maladie,
- Le patient doit être allongé ou sous surveillance constante.

## Mon espace santé

Un espace numérique personnel, proposé par l'Assurance Maladie et le ministère de la Santé permet de stocker et partager en toute sécurité tous les documents et informations utiles pour son suivi médical avec ses professionnels de santé.

Dans cet espace, vous trouverez notamment les comptes rendus d'hospitalisation.

# Vos formalités

## Votre sortie

### L'intervention d'un prestataire de dispositifs médicaux et de prestations à domicile

Il est possible qu'un prestataire soit intervenu auprès de vous durant votre hospitalisation. L'équipe soignante est amenée à vous proposer le choix parmi les prestataires ayant signé la charte de bonnes pratiques avec l'établissement selon les recommandations de l'assurance maladie et l'ARS. Si son intervention doit se poursuivre après votre sortie, vous avez la possibilité d'en changer si vous le souhaitez.

### Les frais d'hospitalisation

**Si vous êtes assuré social :**

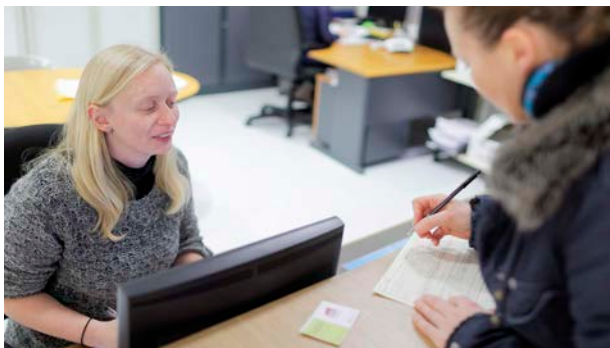
Les frais d'hospitalisation sont pris en charge en général à 80 %, parfois à 100 % dans des cas très spécifiques comme les accidents du travail ou maladie professionnelle par la sécurité sociale. Les 20 % restants (appelés "ticket modérateur"), le forfait journalier hospitalier et les frais d'hôtellerie à caractère facultatif doivent être acquittés par vos soins. Si vous êtes affilié à une mutuelle, ces frais sont néanmoins pris en charge pour tout ou partie par cet organisme.

**Si vous n'êtes pas assuré social :**

Vous devez acquitter l'intégralité des frais d'hospitalisation.

Dans le cas où vos ressources ne vous permettraient pas d'assurer le paiement de la part restant à votre charge, vous pouvez, sous certaines conditions, bénéficier de la Complémentaire Santé Solidaire.

Avant de sortir, présentez-vous au bureau des admissions pour régler le montant des frais à votre charge (paiement possible par carte bancaire ou par chèque) et retirer un bulletin de séjour à renvoyer à la CPAM.





# Hygiène et prévention

## Prévenir les infections liées aux soins

### Qu'est-ce qu'une infection associée aux soins (IAS), une infection nosocomiale (IN) ?

Les IAS sont des infections qui surviennent au décours de la prise en charge d'un patient que ce soit dans le cadre d'un soin délivré dans un établissement de santé ou dans les cabinets "de santé", hors établissement ou à domicile.

Le terme d'infection nosocomiale cible spécifiquement les infections contractées en établissement de santé publics ou privés, et qui n'étaient ni présentes, ni en incubation au moment de l'admission du patient dans l'établissement. L'infection peut être liée aux soins (suite à un acte invasif, par exemple) ou survenir lors de l'hospitalisation, indépendamment de tout geste ou acte technique (en raison d'un épisode épidémique, entre autre).

Les professionnels de santé peuvent ainsi également contracter une infection nosocomiale (ex. grippe).

### Pourquoi surviennent-elles ?

Tous les patients ne sont pas exposés au même risque de survenue d'une infection nosocomiale. Ce risque dépend de l'âge, de l'état de santé du patient, du nombre et de la durée des actes invasifs réalisés (perfusions, sondes urinaires...), ainsi que du contexte dans lequel ceux-ci sont effectués (urgence, répétition des actes...).

### Comment les prévenir ?

Les infections nosocomiales ne sont pas toutes évitables mais pour celles qui le sont, le respect par tous de règles simples d'hygiène permet d'en diminuer le risque.

Les membres du personnel ont à leur disposition des flacons de solution hydro-alcoolique (SHA) pour réaliser une désinfection des mains aussi souvent que nécessaire (au minimum avant et après chaque soin) ; ils sont également sensibilisés au respect des règles d'hygiène, notamment en matière de port de gants et de désinfection de l'environnement.



# Hygiène et prévention

## Les patients sont invités à respecter les règles suivantes, à savoir :

- Réaliser une hygiène des mains aussi souvent que nécessaire (après être allé aux toilettes, avant de manger, avant de sortir de la chambre...), soit au savon, soit en utilisant les distributeurs de solution hydro-alcoolique à disposition ;
- Eviter de rendre visite à d'autres patients ;
- Respecter les consignes données par les soignants lors de maladie contagieuse ou de l'identification de bactéries résistantes aux antibiotiques.
- Eviter de manipuler les dispositifs invasifs : sondes, perfusions...

Afin d'appliquer correctement ces consignes, la famille est invitée à fournir en quantité suffisante le nécessaire de toilette et le linge corporel et de l'entretenir régulièrement.

### SOIGNANTS, PATIENTS, VISITEURS HYGIÈNE DES MAINS : TOUS CONCERNÉS

#### Participons ensemble à la sécurité des soins

##### FRICITION HYDRO-ALCOOLIQUE DES MAINS

Appliquez la dose efficace de solution hydro-alcoolique = 1 COUP DE POIGNE

Frictionner les mains 30 SECONDES jusqu'à séchage complet



### LE LAVAGE SIMPLE DES MAINS

#### PRE-REQUIS

- MANCHES COURTES, AVANT-BRAS DÉGAGÉS
- ONGLES COURTS et sans vernis
- MAINS ET POIGNETS SANS BIJOUX : retirer montres, bagues, anneaux, bracelet



## Les visiteurs sont invités à :

- Réaliser une hygiène des mains (soit par un lavage au savon, soit en utilisant les SHA à disposition) avant et après chaque visite au malade ;
- Ne pas rendre visite à leur proche s'ils sont eux même souffrants (rhume, gastro-entérite, grippe...)
- Ne pas utiliser les toilettes de la chambre ;
- Ne pas rapporter de plante en pot ;
- Respecter les consignes données par les soignants lors de maladie contagieuse ou de l'identification de bactéries résistantes aux antibiotiques.

## En quoi consiste la prévention des infections au Centre Hospitalier du Quesnoy ?

Le CLIN (Comité de Lutte contre les Infections Nosocomiales) du Centre Hospitalier du Quesnoy en collaboration avec l'EOH (Equipe Opérationnelle d'Hygiène) et les correspondants en hygiène des unités de soins et d'hébergement ont pour mission de mettre en œuvre les actions nécessaires en matière de prévention, de surveillance et de formation pour prévenir ces infections en accord avec les objectifs fixés par le Ministère de la Santé.

## Parmi les actions prioritaires, nous pouvons citer :

- Promouvoir l'hygiène des mains auprès des soignants mais aussi des patients et des visiteurs (journée nationale, audit...);
- Promouvoir le bon usage des antibiotiques pour prévenir les résistances et l'émergence de bactéries résistantes aux antibiotiques (guide de prescription, conseils en antibiothérapie...);
- Promouvoir le respect des consignes d'hygiène lors des soins (protocoles, formations, audits...);
- Promouvoir la maîtrise de la diffusion de bactéries résistantes aux antibiotiques;
- Promouvoir la vaccination antigrippale, la vaccination anti-Covid.

Les résultats communiqués annuellement par le Ministère de la Santé sont affichés dans les halls des bâtiments et disponibles dans ce livret ainsi que d'autres indicateurs relatifs à la qualité de la prise en charge.



## Le Centre Hospitalier du Quesnoy a établi des conventions avec deux Centres Hospitaliers :

- Valenciennes pour un temps partagé de Praticien en Hygiène ;
- Denain pour un temps partagé de conseil en antibiothérapie par un infectiologue.

Le personnel et l'Equipe Opérationnelle d'Hygiène sont à votre disposition pour toute information complémentaire, n'hésitez-pas à les solliciter au numéro de téléphone suivant : 03. 27. 14. 86. 81.



# L'éducation thérapeutique

## L'éducation thérapeutique du patient

Par un accompagnement individuel et/ou collectif, l'Education Thérapeutique permet au patient de comprendre sa maladie et ses traitements, d'acquérir des compétences pour adopter des comportements favorables à sa santé, à son projet de vie et d'améliorer sa qualité de vie.

Le Centre Hospitalier est reconnu par l'ARS pour dispenser quatre programmes d'Education Thérapeutique :

### Coeur Obésité Métabolique (COMET)

① 03.27.14.91.97

Prend en charge en hospitalisation complète les patients à haut risque cardiovasculaire et/ou présentant un syndrome métabolique (au moins 3 facteurs de risque : diabète, hypertension, obésité, cholestérol).

### Réadaptation cardiaque

① 03.27.14.91.97

Destiné aux patients présentant une maladie coronarienne, une suite d'infarctus, une suite de chirurgie cardiaque ou une artérite des membres inférieurs.

### Réadaptation respiratoire

① 03.27.14.91.84

Ce programme permet à l'insuffisant respiratoire d'apprendre à mieux se traiter, à pratiquer une activité physique régulière, à réaliser les gestes d'auto soins pour mieux vivre sa maladie.

### Para-Chutes

① 03.27.14.92.55

Destiné aux patients âgés chuteurs ou à risque de chutes âgés de 60 à 74 ans adressés par un médecin traitant ou un médecin hospitalier.





# Les consultations spécialisées

Les consultations spécialisées vous permettent de consulter un médecin spécialiste ou de passer des examens sans être hospitalisé, mais également d'assurer votre suivi médical après une hospitalisation.

## Les spécialités médicales en consultations ou imagerie

Pour certaines spécialités, vous avez la possibilité d'obtenir un RDV via Doctolib

- Alcoologie 📞 03.27.14.91.81
- Apnée du sommeil
- Cardiologie
- Chirurgie maxillo-faciale
- Chirurgie vasculaire
- Dermatologie
- Échographie cardiaque
- Gastro-entérologie
- Médecine interne
- Nutrition
- ORL
- Plaies et cicatrisation
- Pneumologie - Allergologie
- Rhumatologie
- Tabacologie
- Traumatologie - Orthopédie (adulte et enfant)
- Urologie
- Imagerie médicale (Radiologie - Echographie - Scanner -  
Mammographie Numérique - Ostéodensitométrie) 📞 03.27.14.91.65
- Réadaptation cardiaque 📞 03.27.14.86.98
- Réadaptation respiratoire 📞 03.27.14.91.84
- Consultations gériatriques (*en collaboration avec les psychologues*) 📞 03.27.14.92.55
- Préparation à l'accouchement (Résidence Vauban) 📞 03.27.09.22.55



## Vos droits

### **Votre droit d'accès au dossier médical** (art. L. 1111-7 et R. 1111-2 à R. 1111-9 du code de la santé publique)

Un dossier médical est constitué au sein de l'établissement. Il comporte toutes les informations de santé vous concernant et fait l'objet d'un traitement automatisé dans les conditions fixées par la loi du 6 janvier 1978 modifiée.

Ces données sont transmises au médecin responsable de l'information médicale de l'établissement par l'intermédiaire du praticien responsable de la structure médicale dans laquelle vous avez reçu des soins ou du praticien ayant constitué votre dossier et sont protégées par le secret médical.

Vous avez le droit de vous opposer pour des raisons légitimes au recueil et au traitement de données nominatives vous concernant, dans les conditions fixées à l'article 38 de la loi du 6 janvier 1978 susvisée. Votre droit d'opposition ne peut s'exercer que pour autant que le traitement de données nominatives mis en cause ne réponde pas à une obligation légale.

Il vous est possible d'accéder à ces informations en faisant la demande auprès de la Direction. Pour vous aider, un formulaire est disponible sur simple demande. Ces informations peuvent également vous être communiquées soit directement, soit par l'intermédiaire d'un médecin que vous choisissez librement. Par ailleurs, vous pouvez consulter votre dossier sur place, avec ou sans accompagnement d'un médecin, selon votre choix.

Les informations ainsi sollicitées ne peuvent être mises à votre disposition avant un délai minimum de 48 heures après votre demande mais elles doivent vous être communiquées au plus tard dans les 8 jours. Si toutefois les informations datent de plus de 5 ans, ce délai est porté à 2 mois.

Si vous choisissez de consulter le dossier sur place, cette consultation est gratuite.

Si vous souhaitez obtenir copie de tout ou partie des éléments de votre dossier, les frais, limités au coût de reproduction (et d'envoi si vous souhaitez un envoi au domicile), sont à votre charge.

Votre dossier médical est conservé pendant 20 ans à compter de la date de votre dernier séjour ou de votre dernière consultation externe.

Si vous souhaitez en savoir plus sur les règles d'accessibilité à votre dossier médical, veuillez vous renseigner auprès de l'équipe soignante. Un formulaire de demande d'accès au dossier est disponible sur simple demande au niveau des admissions.

### **Les directives anticipées** (art. R 1111-17 du code de la santé publique)

Toute personne majeure peut rédiger ses « directives anticipées » : ce sont vos volontés, exprimées par écrit, sur les traitements ou les actes médicaux que vous souhaitez ou non, si un jour vous ne pouvez plus communiquer après un accident grave ou à l'occasion d'une maladie grave. Elles concernent les conditions de votre fin de vie, c'est à dire de poursuivre, limiter, arrêter ou refuser les traitements ou actes médicaux.

Le professionnel de santé doit respecter les volontés exprimées dans les directives anticipées, conformément à la législation en vigueur.

### **La personne de confiance** (art. L. 1111-6 du code de la santé publique)

Pendant votre séjour, vous pouvez désigner, grâce à un formulaire mis à votre disposition, une personne de votre entourage, en qui vous avez toute confiance, pour vous accompagner tout au long des soins et des décisions à prendre. Cette personne, que l'établissement considèrera comme votre "personne de confiance", sera consultée dans le cas où vous ne seriez pas en mesure d'exprimer votre volonté ou de recevoir l'information nécessaire à cette fin. Elle pourra en outre, si vous le souhaitez, assister aux entretiens médicaux afin de participer aux prises de décision vous concernant. Sachez que vous pouvez annuler votre désignation ou en modifier les termes à tout moment.

# Vos droits

## Informations sur l'activité de l'établissement

Pour une totale transparence, les résultats des différentes procédures d'évaluation de la qualité des soins, dont le rapport de certification, de la satisfaction des usagers et des indicateurs nationaux sont disponibles auprès de la cellule qualité/ gestion des risques de l'établissement ou par voie d'affichage.

**Vos plaintes, réclamations, éloges, observations ou propositions** (extrait de loi n° 2016-41 du 26 janvier 2016 de modernisation de notre système de santé)

Si vous n'êtes pas satisfait de votre prise en charge, nous vous invitons à vous adresser directement au responsable concerné. Si cette première démarche ne vous apporte pas satisfaction, vous pouvez demander à rencontrer le directeur de l'établissement. Il veillera à ce que votre plainte ou réclamation soit instruite selon les modalités prescrites par le code de la santé publique. Il fera le lien avec la Commission des Usagers (CDU). Il pourra, le cas échéant, vous mettre en relation avec un médiateur médecin ou non médecin, membre de la CDU. Le médiateur vous recevra, vous et votre famille, pour examiner les difficultés que vous rencontrez.

Outre les médiateurs, la CDU se compose du directeur de l'établissement et de représentants des usagers.

La CDU a pour mission de veiller à ce que vos droits soient respectés et de vous aider dans vos démarches ou celles de vos proches. Elle peut être amenée, dans certains cas, à examiner votre plainte ou réclamation. De plus, elle participe à l'élaboration de la politique menée dans l'établissement en ce qui concerne l'accueil, la prise en charge, l'information et le droit des usagers. Pour établir ses recommandations, la CDU s'appuie, en particulier, sur toutes les plaintes, réclamations, éloges, remarques ou propositions : c'est pourquoi il est très important, que vous soyez satisfait ou non, de nous en faire part.

Si vous souhaitez en savoir plus sur la CDU et sur la façon dont votre plainte ou réclamation sera instruite, une fiche informative est disponible à l'accueil.

Pour contacter les représentants des usagers, veuillez utiliser l'adresse électronique suivante : [representants-des-usagers@ch-leguesnoy.fr](mailto:representants-des-usagers@ch-leguesnoy.fr) ou le numéro de téléphone suivant : 03 27 14 86 05  
Votre demande leur sera adressée ainsi qu'au service qualité et au secrétariat de la CDU.

## Les membres de la CDU

Direction : Fabien PETIT, directeur (titulaire), Marc-Antoine HAMRIT, directeur délégué (suppléant).

Médiateur médical : Jean-Luc LEDOUX (titulaire), Dr Sylvie TONDEUX (suppléante).

Médiateur non-médical : Nathalie VESINET, coordinatrice des soins (titulaire),  
Christelle CAUCHIES, responsable des serv. économiques (suppléante).

Représentants des usagers : André FOURNIER, Fédération nationale des accidentés de la vie - FNATH Nord (titulaire),  
Frédéric LEFEBVRE, Fédération française des diabétiques (titulaire),  
Christine BOUDIER, Union nationale des associations France Alzheimer et maladies Apparentées (suppléante),  
Michel VEREPT, Association nationale FibromyalgieSOS (suppléant).

Représentant du personnel : Cathy WITAS, Laura STELMASZYK (suppléante).

# Vos droits et devoirs

## Vos droits

### Droits vis-à-vis de la protection de vos données personnelles

Conformément au Règlement Général de Protection des Données, vous bénéficiez de certains droits concernant les données personnelles que vous nous communiquez :

- Droit à l'information : chaque traitement de données est enregistré dans le registre des traitements du Centre Hospitalier du Quesnoy.
- Droit d'accès : vous pouvez obtenir des informations concernant le traitement de vos données personnelles ainsi qu'une copie de ces données personnelles. Le droit d'accès concernant les données de santé s'exerce dans les conditions du cadre réglementaire fixé par le code de la santé public.
- Droit de rectification : si vous estimez que vos données personnelles sont inexactes ou incomplètes, vous pouvez exiger que ces données personnelles soient modifiées en conséquence.
- Droit d'opposition : vous pouvez vous opposer au traitement de vos données personnelles pour des motifs liés à votre situation particulière excepté si le centre hospitalier démontre qu'il existe des motifs légitimes et impérieux pour le traitement de données qui prévalent sur vos intérêts et vos droits et libertés, et sauf si le centre hospitalier est soumis à une obligation légale.
- Droit à la portabilité des données: pour les traitements de données fondés sur le consentement ou sur un contrat, vous avez le droit à la restitution des données personnelles que vous nous avez fournies ou, lorsque cela est possible techniquement, de les transférer à un tiers.
- Droit à l'effacement ou "droit à l'oubli" : possibilité de demander l'effacement de vos données personnelles dans les cas et selon les conditions prévues au règlement excepté pour les traitements de données nécessaires aux fins de diagnostics médicaux, de la gestion des services de soins de santé, pour des motifs d'intérêt public dans le domaine de la santé publique.
- Droit à la limitation du traitement de vos données personnelles: il peut être exercé dans les conditions prévues au règlement.

Vous pouvez exercer ces droits en écrivant au Délégué à la protection des données (DPO) du Centre Hospitalier du Quesnoy par mail à : [dpo@ch-lequesnoy.fr](mailto:dpo@ch-lequesnoy.fr) ou par courrier à l'attention du Délégué à la protection des données (DPO), Centre Hospitalier 90, rue du 8 mai 1945 - 59530 Le Quesnoy.

Et pour plus d'informations, vous pouvez consulter le site web de l'établissement, rubrique "Politique de protection des données".



# Vos devoirs

## Quelques règles élémentaires de savoir-vivre

Vous allez, durant votre hospitalisation, côtoyer d'autres patients et des personnels de l'établissement. Il convient donc de respecter quelques règles élémentaires de savoir-vivre :

- Ne détériorez ni les locaux ni le matériel mis à votre disposition.
- Usez avec discrétion des appareils de radio et de télévision, ainsi que des téléphones portables.
- Evitez les conversations trop bruyantes.
- Soyez courtois avec les autres malades, les visiteurs et le personnel.

## Pour les consultations en externe

- Soyez ponctuel lorsque vous avez rendez-vous pour une consultation (pensez à venir un peu plus tôt que l'horaire indiqué, afin d'effectuer les formalités administratives indispensables à votre prise en charge).
- Si vous ne pouvez pas vous rendre à la consultation programmée, pensez à annuler votre rendez-vous auprès du secrétariat, afin que ce créneau horaire puisse être attribué à un autre patient.

## Quelques règles de sécurité

Pour la sécurité et la santé de tous, nous vous rappelons qu'à l'hôpital public, il est interdit :

- De fumer à l'intérieur des bâtiments, par mesure d'hygiène et de sécurité. Des abris fumeurs sont à disposition à l'extérieur.
  - D'apporter ou de se faire apporter des boissons alcoolisées.
  - De se faire remettre des vivres, boissons ou médicaments, sauf autorisation expresse de votre médecin.
- En effet, votre santé impose souvent un régime alimentaire particulier lors de votre hospitalisation. Le non respect de ce régime peut donc présenter un danger.
- De conserver des traitements personnels. Pour votre sécurité, vous devez les confier à vos proches ou les remettre à l'infirmier(ère) qui vous les remettra lors de votre sortie.
  - D'introduire des animaux dans l'établissement (sauf les chiens-guides d'aveugles).

Les efforts des équipes de l'hôpital, ainsi que le respect de ces quelques règles de vie en commun, permettront à votre passage au sein de l'établissement de se dérouler dans les meilleures conditions possibles.

Le Centre Hospitalier du Quesnoy a pris toutes les mesures nécessaires pour garantir un niveau maximum de sécurité compatible avec ses activités. Mais la sécurité reste l'affaire de tous.

## Questionnaire de satisfaction

Pour nous aider à améliorer la qualité de la prise en charge, nous vous demanderons de bien vouloir compléter le questionnaire remis lors de votre sortie de l'établissement.

Il vous sera demandé de communiquer votre adresse mail pour participer à une enquête de satisfaction nationale nommée « Esatis ». Cette enquête mesure votre satisfaction et votre expérience. Les résultats nous permettent de nous améliorer et de nous comparer aux autres établissements. Votre participation est importante. Cette enquête vient en complément du questionnaire de sortie.

# Vos droits et devoirs

## Charte de la personne hospitalisée

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

- Toute personne est libre de choisir l'établissement de santé qui la prendra en charge, dans la limite des possibilités de chaque établissement. Le service public hospitalier est accessible à tous, en particulier aux personnes démunies et, en cas d'urgence, aux personnes sans couverture sociale. Il est adapté aux personnes handicapées.
- Les établissements de santé garantissent la qualité de l'accueil, des traitements et des soins. Ils sont attentifs au soulagement de la douleur et mettent tout en oeuvre pour assurer à chacun une vie digne, avec une attention particulière à la fin de vie.
- L'information donnée au patient doit être accessible et loyale. La personne hospitalisée participe aux choix thérapeutiques qui la concernent. Elle peut se faire assister par une personne de confiance qu'elle choisit librement.
- Un acte médical ne peut être pratiqué qu'avec le consentement libre et éclairé du patient. Celui-ci a le droit de refuser tout traitement. Toute personne majeure peut exprimer ses souhaits quant à sa fin de vie dans des directives anticipées.
- Un consentement spécifique est prévu, notamment, pour les personnes participant à une recherche biomédicale, pour le don et l'utilisation des éléments et produits du corps humain et pour les actes de dépistage.
- Une personne à qui il est proposé de participer à une recherche biomédicale est informée, notamment, sur les bénéfices attendus et les risques prévisibles. Son accord est donné par écrit. Son refus n'aura pas de conséquence sur la qualité des soins qu'elle recevra.
- La personne hospitalisée peut, sauf exceptions prévues par la loi, quitter à tout moment l'établissement après avoir été informée des risques éventuels auxquels elle s'expose.
- La personne hospitalisée est traitée avec égards. Ses croyances sont respectées. Son intimité est préservée ainsi que sa tranquillité.
- Le respect de la vie privée est garanti à toute personne ainsi que la confidentialité des informations personnelles, administratives, médicales et sociales qui la concernent.
- La personne hospitalisée (ou ses représentants légaux) bénéficie d'un accès direct aux informations de santé la concernant. Sous certaines conditions, ses ayants droit en cas de décès bénéficient de ce même droit.
- La personne hospitalisée peut exprimer des observations sur les soins et sur l'accueil qu'elle a reçus. Dans chaque établissement, une commission des relations avec les usagers et de la qualité de la prise en charge veille, notamment, au respect des droits des usagers. Toute personne dispose du droit d'être entendue par un responsable de l'établissement pour exprimer ses griefs et de demander réparation des préjudices qu'elle estimerait avoir subis, dans le cadre d'une procédure de règlement amiable des litiges et/ou devant les tribunaux.

*Le document intégral de la charte de la personne hospitalisée est accessible sur le site Internet [www.sante.gouv.fr](http://www.sante.gouv.fr)*

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

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

- La prévention des handicaps et de la dépendance est une nécessité pour la personne qui vieillit.
- Toute personne âgée en situation de handicap ou de dépendance :
  - est libre d'exercer ses choix dans la vie quotidienne et de déterminer son mode de vie.
  - doit pouvoir choisir un lieu de vie - domicile personnel ou collectif - adapté à ses attentes et à ses besoins.
  - conserve la liberté de communiquer, de se déplacer et de participer à la vie en société.
  - doit pouvoir garder la maîtrise de son patrimoine et de ses revenus disponibles.
  - doit être encouragée à conserver des activités.
  - doit pouvoir participer aux activités associatives ou politiques ainsi qu'aux activités religieuses et philosophiques de son choix.
  - doit avoir accès aux conseils, aux compétences et aux soins qui lui sont utiles.
- Le maintien des relations familiales, des réseaux amicaux et sociaux est indispensable à la personne âgée en situation de handicap ou de dépendance.
- Les soins et les aides de compensation des handicaps que requièrent les personnes malades chroniques doivent être dispensés par des intervenants formés, en nombre suffisant, à domicile comme en institution.
- Soins, assistance et accompagnement doivent être procurés à la personne âgée en fin de vie et à sa famille.
- La recherche multidisciplinaire sur le vieillissement, les maladies handicapantes liées à l'âge et les handicaps est une priorité. C'est aussi un devoir.
- Toute personne en situation de vulnérabilité doit voir protégés ses biens et sa personne.
- L'information est le meilleur moyen de lutter contre l'exclusion.

## Charte éthique et accompagnement du grand âge

1  
Reconnaître chaque personne dans son humanité et sa citoyenneté, dans son inaliénable dignité et dans son identité singulière

2  
Favoriser l'expression par la personne de l'ensemble de ses potentialités. Se préoccuper de l'effectivité de ses droits.

3  
Être à l'écoute de ce que la personne sait, comprend et exprime. L'informer de façon loyale, adaptée et respecter ses décisions.

4  
Garantir à tous un accès équitable à des soins et à des aides appropriés.

5  
Reconnaître le besoin, pour chaque personne, d'avoir une vie relationnelle, une vie sociale et familiale, une vie affective et une vie intime.

6  
Proposer à la personne un accompagnement global et individualisé, même lorsque des aides ou des soins importants sont nécessaires.

7  
Faire en sorte que chacun puisse bénéficier, jusqu'au terme de son existence, de la meilleure qualité de vie possible.

8  
Respecter dans leur diversité les savoirs, les compétences, les rôles et les droits des familles et des proches.

9  
Considérer et soutenir les professionnels et les bénévoles dans leur engagement auprès des personnes et valoriser leurs missions.

10  
Prendre des décisions contextualisées, réfléchies et concertées, en s'efforçant de concilier l'intérêt des individus et celui de la collectivité.

Retrouver la charte dans son intégralité : [www.espace-ethique.org/charte-grand-age](http://www.espace-ethique.org/charte-grand-age)

## Charte Romain JACOB

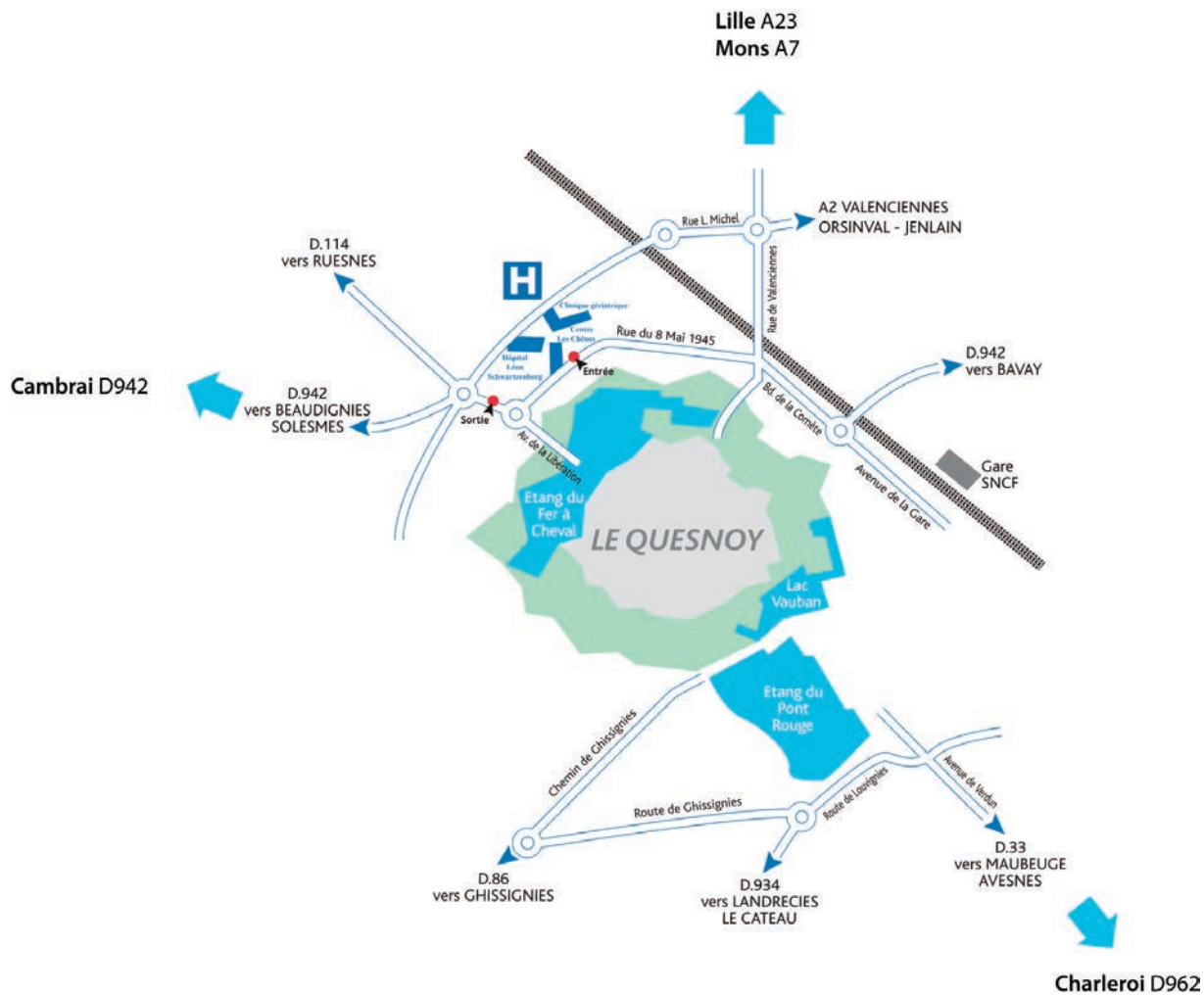
*12 recommandations pour un meilleur accès aux soins des personnes vivant avec un handicap*

La charte Romain Jacob impose aujourd'hui un accès au droit commun, notamment par rapport à :

- L'accès aux soins ;
- L'accessibilité ;
- Le droit au répit ;
- L'accès à l'emploi ;
- L'aide aux aidants ;
- L'inconditionnalité de l'accompagnement au quotidien.

Unis pour l'accès à la santé des personnes en situation de handicap

- Valoriser l'image que la personne en situation de handicap perçoit d'elle-même
- Valoriser l'accompagnement
- Exprimer les besoins
- Intégrer la santé au parcours de vie des personnes en situation de handicap
- Construire une culture professionnelle commune
- Coordonner le parcours de santé
- Organiser l'accès aux soins et à la prévention
- Faciliter l'accès aux soins ambulatoires
- Prévenir et adapter l'hospitalisation avec ou sans hébergement
- Améliorer la réponse aux urgences médicales
- Faciliter le recours aux technologies de l'information et de la communication
- Mettre en oeuvre et évaluer la charte



**Centre hospitalier  
Le Quesnoy**

90 rue du 8 mai 1945, BP 20061  
59530 Le Quesnoy  
Tél 03.27.14.86.14  
Fax 03.27.14.86.59

direction@ch-lequesnoy.fr  
www.ch-lequesnoy.fr

