

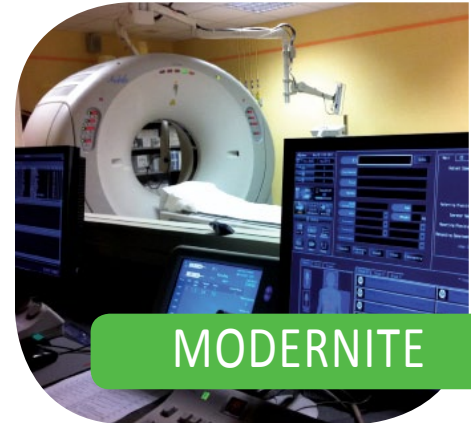
Livret d'accueil du patient



PROXIMITE



PERFORMANCE



MODERNITE



EDITO

Madame, Monsieur,

Ce livret a été conçu à votre intention.

Vous y trouverez les renseignements et informations nécessaires au bon déroulement de votre séjour dans notre établissement.

L'ensemble des équipes s'efforcera de vous offrir des soins et un service de qualité optimale. Il se tient à votre disposition pour répondre à toutes vos questions.

Je vous informe que le Centre Hospitalier du Cateau-Cambrésis dispose également d'un site Internet qui vous permettra de prendre connaissance de l'ensemble de notre offre de soins:

www.ch-lecateau.fr

Je vous souhaite un très bon rétablissement.

La Directrice déléguée du Centre Hospitalier

Mme Laëticia MILLEVILLE



SOMMAIRE

LE CENTRE HOSPITALIER.....page 4 à 11

Un hôpital de proximité

Les différents services du Centre Hospitalier:

- Votre prise en charge au Centre Hospitalier
- Votre prise en charge polyvalente
- Votre prise en charge en addictologie
- Votre prise en charge en gériatrie
- Votre prise en charge Mère-Enfant
- Les consultations externes

PREPAREZ VOTRE ARRIVEE.....page 12 et 13

Votre admission

Les documents nécessaires

La Permanence d'Accès aux Soins de Santé

L'hospitalisation en urgence

Votre trousseau

Votre ordonnance

VOTRE ARRIVEE.....page 14

Les frais de séjours et de soins

Le forfait journalier

Le dépôt de biens et de valeurs

ACCOMPAGNEMENT SOCIAL.....page 15

LA CPAM

Le Service Social

VOTRE SEJOUR.....page 16 à 23

- Les visites
- Les accompagnants
- L'hygiène
- La chambre particulière
- Les repas
- Bien utiliser les médicaments
- La télévision
- Le téléphone
- La Cafétéria / Point presse
- Le courrier
- Les bonnes pratiques
- Le culte
- La Charte de la Laïcité
- Le tabac
- La sécurité-incendie
- Le stationnement
- Une équipe à votre service

VOTRE SORTIE.....page 24 et 25

- La fin de votre séjour
- La permission de sortie durant le séjour
- Votre avis sur l'hôpital
- Le transport

NOS ENGAGEMENTS.....page 26 et 27

- Le Contrat d'engagement contre la douleur
- La politique de lutte contre les Infections Associées aux Soins (IAS)
- L'Identitovigilance
- La sécurité transfusionnelle et l'hémovigilance
- Le don d'organes, le don de vie

VOS DROITS ET DEVOIRS.....page 28 et 29

- Le droit à l'information
- Le respect de la volonté
- Les directives anticipées et la personne de confiance
- Le droit d'accès aux informations de santé
- L'Informatique et liberté
- Les droits civiques
- Vos devoirs

FAIRE VALOIR VOS DROITS.....page 30

Le respect de vos droits est l'une de nos priorités

LA CHARTE DE LA PERSONNE HOSPITALISEE.....page 31

COORDONNEES ET PLAN D'ACCES.....page 32



LE CENTRE HOSPITALIER

Une offre de proximité

En exécution du don de Mme veuve Paturle à la mémoire de son mari et de sa fille, l'hôpital du Cateau-Cambrésis a été créé en 1860.

En 2007, l'établissement a participé à la création du 1er modèle de partenariat public-privé en s'associant à la Clinique des Hêtres, au Cabinet d'Imagerie médicale et à la Maison Médicale de Garde.

Le [Pôle de Santé du Pays de Matisse](#) a ainsi vu le jour.

En vue d'apporter une offre de soins de proximité toujours plus complète, ces 4 entités ont mutualisé leurs compétences.

Ainsi, la **Clinique des Hêtres** assure le service des urgences chirurgicales, le **cabinet libéral** garantit la permanence de l'imagerie médicale, le **Centre Hospitalier** assure sa mission de premier recours (ex: urgences, maternité, addictologie, gériatrie), la **Maison Médicale de Garde** complète ce dispositif.



Ile Cateau. — L'Hôpital Paturle.

L'Hôpital Paturle en 1902



Guerre Mondiale 1914-18
12. LE CATEAU - L'Hôpital Paturle

L'Hôpital Paturle en 1918



L'Hôpital Paturle en 1930



LE CENTRE HOSPITALIER

Sous l'impulsion du Centre Hospitalier, un centre de consultations a ouvert ses portes en 2014 à proximité du Pôle de Santé. Ce centre de consultations, nommé «**Espace Santé du Pays de Matisse**» rassemble des médecins généralistes, spécialistes et autres professionnels de santé.

Afin d'étendre sa capacité de prise en charge, le Centre Hospitalier du Cateau-Cambrésis a également implanté des antennes sur le territoire du Cambrésis.

Ainsi, les personnes présentant un trouble addictif à un pro-

duit illicite peuvent se rendre à l'**Hôpital de jour en Addictologie** ou au **CSAPA** (Centre de Soins d'Accompagnement et de Prévention en Addictologie) situés à Cambrai.

Les enfants présentant des troubles sensoriels, moteurs, physiques ou intellectuels peuvent être pris en charge au **CAMSP** (Centre d'Action Médico-Sociale Précoce) de Caudry.

Des consultations en gynécologie-obstétrique sont également proposées sur Caudry.



Le Pôle de Santé du Pays de Matisse en 2014



LE PÔLE DE SANTE DU PAYS DE MATISSE



CENTRE HOSPITALIER

- **Urgences**
- **Surveillance continue**
- **Maternité**
- **CAMSP**
- **Médecine polyvalente**
- **Gériatrie**
 - Court Séjour Gériatrique
 - EHPAD
 - Accueil de jour Alzheimer
 - Maison des Aidants
- **Addictologie**
 - Soins de Suite et de Réadaptation
 - Sevrage complexe
 - Hôpital de jour - CSAPA
- Soins de Suite et de Réadaptation Polyvalent
- **Espace Santé du Pays de Matisse**
 - Anesthésie
 - Cardiologie
 - Chirurgie de l'obésité
 - Consultations douleurs et Algogériatrie
 - Consultations Mémoire
 - Consultations onco-gériatrie
 - Proctologie
 - Endocrinologie-Diabétologie
 - Pneumologie
 - Urologie



LE PÔLE DE SANTÉ DU PAYS DE MATISSE

MAISON MÉDICALE DE GARDE

Horaires:

Du lundi au vendredi de 20h00 à 00h00.

Le samedi de 14h00 à 00h00

Le Dimanche de 09h00 à 13h00
et de 15h00 à 00h00

Tel: 03 24 84 66 66

CLINIQUE DES HÊTRES

Chirurgie orthopédique, Chirurgie Viscérale, Gastro-entérologie, ORL, Chirurgie dentaire, Stomatologie, Chirurgie ophtalmique, Angéologie, Angiologie, Pneumologie, Pédiatrie, Podologie, Gynécologie, Anesthésie
Tel: 03 27 84 60 00

CABINET D'IMAGERIE MÉDICALE

I.R.M, Imagerie conventionnelle, Echographie, Scanner, Mammographie, Ostéodensitomètre
Tel: 03 27 84 14 27



CLINIQUE DES HÊTRES



Votre prise en charge au Centre Hospitalier

Le service des Urgences / UHCD

- Ouvert 24h/24
- 5 lits d'hospitalisation de courte durée

Le service des Urgences accueille 24h/24 les patients présentant des pathologies médicales ou chirurgicales urgentes.

Dès votre arrivée, le médecin des Urgences établit une évaluation initiale de votre état de santé, pose le diagnostic et met en oeuvre, avec l'équipe paramédicale spécialisée, l'ensemble des moyens nécessaires à votre prise en charge thérapeutique.

Les pathologies chirurgicales sont prises en charge, sans délais, par les chirurgiens de la Clinique des Hêtres dans le cadre d'une convention de partenariat. Si votre état de santé nécessite un examen radiologique, le cabinet d'imagerie médicale assure 24h/24 votre prise en charge (Scanner, IRM, échographie, mammographie, ostéodensitomètre, imagerie conventionnelle, panoramique dentaire).

N'oubliez pas que la priorité de la prise en charge se fait en fonction de la gravité de l'état de la personne et non par ordre d'arrivée.

Tél secrétariat: 03 27 84 66 82

97 % des patients qui passent par les Urgences sont satisfaits des soins reçus.

Le service de Surveillance Continue

- Ouvert 24h/24
- 6 lits de Surveillance Continue

L'unité de Surveillance Continue a pour mission de prendre en charge les patients dont l'état et le traitement nécessitent une surveillance attentive. La prise en charge est effectuée par une équipe médicale pluridisciplinaire présente 24h/24.

Cette unité constitue donc un niveau de soins intermédiaire entre l'hospitalisation de courte durée et la réanimation.

Tél secrétariat: 03 27 84 66 82



Votre prise en charge polyvalente

Le service de Médecine Polyvalente

- 10 lits de médecine polyvalente

Le service de médecine polyvalente prend en charge les patients souffrant de pathologies médicales variées pouvant relever de spécialités différentes.

Des médecins spécialistes viennent compléter l'équipe médicale en place en proposant des avis et suivis en pneumologie, gastrologie et cardiologie afin d'assurer une prise en charge adaptée.

Tel secrétariat: 03 27 84 66 57

Le Service de Soins de Suite et de Réadaptation (SSR) Polyvalent

- 30 lits d'hospitalisation

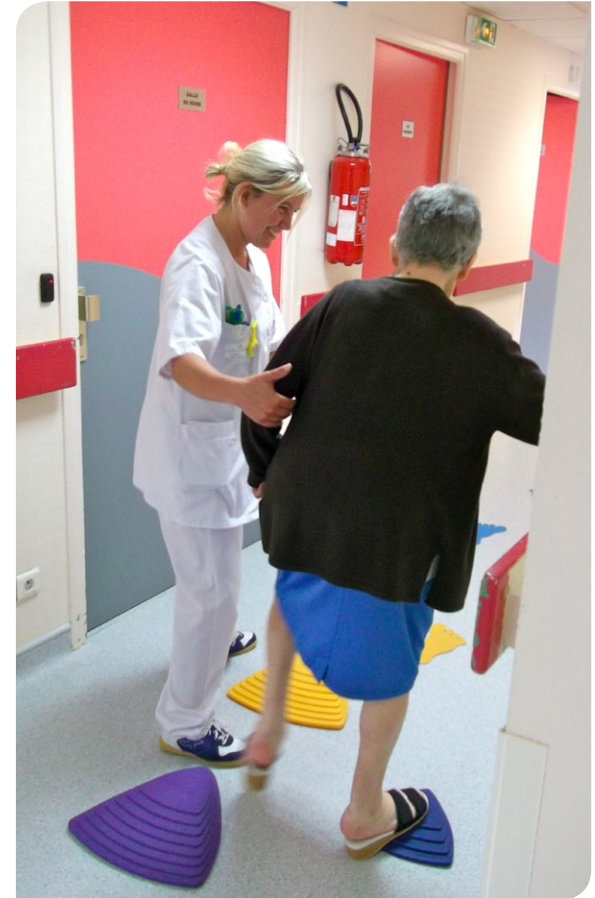
Le service de SSR Polyvalent prend en charge des patients nécessitant une évaluation et la mise en place des thérapeutiques adaptés aux pathologies aiguës de la personne en vue de son retour à domicile ou vers d'autres structures adaptées.

L'équipe soignante travaille en collaboration avec des kinésithérapeutes, des ergothérapeutes, une diététicienne et un neuropsychologue afin de permettre aux patients de retrouver une autonomie dans les actes de la vie quotidienne.

Des bilans mémoire, des bilans chute et des évaluations de la dépendance complètent l'offre de soins.

L'équipe soignante, formée aux soins palliatifs et spécialisée en gériatrie, assure une écoute des patients et de leur famille.

Tel secrétariat: 03 27 84 66 81



Votre prise en charge en addictologie

Depuis 1996, le Centre Hospitalier du Cateau-Cambrésis est devenu le référent dans la prise en charge des addictions sur le territoire du Cambrésis.

Le service de sevrage complexe

- 10 lits d'hospitalisation
- Durée moyenne de séjour: 13 jours

Le service de sevrage complexe est spécialisé dans la prise en charge individuelle des patients présentant une dépendance majeure ou en situation d'échec après une ou plusieurs tentatives de sevrage (alcool, drogues, médicaments, tabac, jeux). Une hospitalisation de courte durée est proposée.

Tel Secrétariat : 03 27 84 66 80

Le Service de Soins de Suite et de Réadaptation «Le Layon»

- 15 lits d'hospitalisation
- Durée moyenne de séjour: 15 jours

Le Service de Soins de Suite et de Réadaptation «Le Layon» vient compléter le dispositif de prise en charge du patient en l'aidant à se réadapter socialement, à consolider son abstinence et à prévenir le risque de rechute.

Cet accompagnement nécessite une hospitalisation d'une durée moyenne de 15 jours.

Des consultations externes sont également assurées (p.12).

Tel Secrétariat: 03 27 84 66 19

Le Centre de Soins d'Accompagnement et de Prévention en Addictologie (CSAPA)

Situé sur Cambrai, le CSAPA a pour mission d'informer, d'accompagner et de soigner les personnes présentant des troubles addictifs. Des consultations et des activités thérapeutiques sont proposées au patient. Cette prise en charge réalisée, en demi-journée, s'adresse également à l'entourage.

Tel Secrétariat: 03 27 37 27 79

Adresse: 44 Avenue de Valenciennes - 59400 Cambrai

L'hôpital de jour

- 10 places en Hôpital de Jour

Situé sur Cambrai, l'hôpital de jour en addictologie est une structure spécialisée dans la prise en charge, à la journée, des personnes en difficulté, avec un ou plusieurs produits psychoactifs.

Cette structure vient en complément, ou en alternative, à l'hospitalisation complète. Des consultations externes sont également assurées (p.12).

Tel Secrétariat: 03 27 37 27 79

Adresse: 44 Avenue de Valenciennes - 59400 Cambrai

L'Equipe Hospitalière de Liaison et de Soins en Addictologie (EHLA)

L'EHLA est une équipe pluridisciplinaire qui assure la liaison entre les services hospitaliers, les structures médico-sociales et toutes les structures d'accueil en addictologie du secteur, en collaboration avec le Centre Hospitalier de Cambrai.

L'équipe intervient sur toute demande de professionnels et repère précocement les usagers souffrant d'addiction pour les orienter vers une prise en charge adaptée.

Tel: 06 08 91 02 38 ou 03 27 73 73 73

Adresse: 44 Avenue de Valenciennes - 59400 Cambrai

Votre prise en charge en gériatrie

Le service de Court Séjour Gériatrique

- 20 lits d'hospitalisation
- 2 gériatres

Le Court Séjour Gériatrique accueille les patients âgés et polypathologiques à hauts risques de dépendance.

Pris en charge par une équipe formée en gérontologie, les patients bénéficient d'une évaluation médico-sociale individualisée mais également psychologique et moteur.

Des séances de rééducation sont initiées en fonction de l'état de santé du patient.

Tel secrétariat: 03 27 84 66 57

L'EHPAD (Etablissement d'Hébergement pour les Personnes Agées Dépendantes): Résidence Automne

- 80 places d'hébergement

La Résidence Automne est un établissement d'hébergement pour les personnes âgées dépendantes.

Ce lieu de vie accueille des personnes autonomes à très dépendantes en les accompagnant au quotidien.

L'équipe pluridisciplinaire assiste les personnes âgées dans leur parcours de vie. Des prestations hôtelières personnalisées et de nombreuses animations sont proposées quotidiennement par une équipe formée et dynamique.

Tel secrétariat: 03 27 84 66 33

L'accueil de Jour «Annie Girardot»

- Du lundi au Vendredi de 09h00 à 16h00
- 12 places disponibles

L'accueil de jour « Annie Girardot » est un lieu de vie offrant un accompagnement aux personnes atteintes de la maladie d'Alzheimer ou de troubles apparentés.

Cette prestation est organisée, en journée, autour d'activités thérapeutiques et ludiques.

Tél Secrétariat: 03 27 84 68 49

La Maison des Aidants

- Du lundi au Vendredi de 9h30 à 17h00

La Maison des Aidants est une plateforme d'accompagnement et de répit qui soutient et accueille, gratuitement, la famille et l'entourage des personnes en perte d'autonomie de plus de 60 ans.

Le cadre chaleureux et accueillant qu'offre ce service est propice à la détente et aux échanges.

Tel secrétariat: 03 27 84 66 97 ou 06 85 69 19 31



La prise en charge mère-enfant

La Maternité Francis Hottier

- 15 lits d'hospitalisation

La maternité Francis HOTTIER offre tout le confort d'une maternité moderne de niveau 1.

Elle allie toutes les compétences médicales liées à la prise en charge des femmes enceintes et l'accompagnement physiologique des grossesses.

Ainsi, vous pourrez bénéficier de consultations et échographies en gynécologie et en obstétrique, de séances de préparation à la naissance, de séances d'acupuncture ou encore de séances de rééducation périnéale après votre accouchement.

Durant votre séjour, vous serez accompagné par une équipe pluridisciplinaire regroupant des gynécologues obstétriciens, des sages-femmes et des anesthésistes-réanimateurs assurant une présence 24h/24.

Une permanence pédiatrique est également assurée.

Une antenne de consultations gynécologiques-obstétriques est installée à Caudry.

**Tel secrétariat: 03 27 84 66 16 (Maternité Francis HOTTIER)
03 27 82 19 07 (Antenne de Caudry)**

La planification familiale

- Le mercredi et jeudi de 9h à 12h30 (sans rendez-vous)
- Gratuit et anonyme jusqu'à 20 ans

Le Planning familial est un lieu d'écoute et de parole qui délivre des informations sur la sexualité, l'interruption volontaire de grossesse, les moyens de contraception ou encore les infections sexuellement transmissibles.

Un suivi gynécologique et contraceptif est assuré par un médecin présent sur place.

Tel secrétariat: 03 27 84 66 16

Le centre d'orthogénie

- Le mercredi et jeudi de 9h à 12h30 (sur rendez-vous)

Au sein de ce service, sont pratiquées des Interruptions Volontaires de Grossesse (IVG) ainsi que des consultations médicales pré-IVG et post-IVG.

Tel secrétariat: 03 27 84 66 16

Le Centre d'Action Médico-Sociale Précoce (CAMSP)

- 40 enfants accueillis

Situé à Caudry, le CAMSP est un centre de consultations et de soins qui accompagne les enfants de 0 à 6 ans présentant des troubles sensoriels, moteurs, physiques ou intellectuels ainsi que leurs parents. Les enfants accueillis bénéficient d'une prise en charge favorisant leur adaptation sociale et orientation.

Des activités de rééducation et d'apprentissage sont également proposées (ateliers piscine, groupes de parole et de motricité, ateliers toucher-massage).

Un espace Snoezelen (multi-sensoriel) complète cet accueil.

Tel secrétariat: 03 27 75 59 30

Adresse: 123 rue Aristide Briand - 59540 Caudry



LES CONSULTATIONS EXTERNES

L'Espace Santé du Pays de Matisse

L'Espace Santé du Pays de Matisse donne accès à plusieurs spécialités médicales pour une prise en charge rapide et de proximité.

Tel secrétariat: 03 27 84 66 02

Fax: 03 61 56 01 13

Mail: secretariat.espacesante@ch-lecateau.fr

- Anesthésie

Horaires: Le mercredi de 9h00 à 17h00 (sur rendez-vous)

- Cardiologie

Horaires: Le mercredi de 8h00 à 17h00 (sur rendez-vous)

- Chirurgie de l'obésité

Horaires: Variable en fonction du professionnel de santé concerné

- Douleurs et algogériatrie

Horaires: Le jeudi de 13h30 à 17h30 (sur rendez-vous)

- Mémoire

Horaires: Le mardi et le jeudi de 9h30 à 12h30 (sur rendez-vous)

- Onco-gériatrie

Horaires: Le mardi de 13h30 à 17h00

- Proctologie

Horaires: Le mercredi de 10h00 à 12h00 (sur rendez-vous)

- Endocrinologie-Diabétologie

Horaires: Le mardi de 9h00 à 12h30 (sur rendez-vous)

- Pneumologie

Horaires: Le mercredi de 14h00 à 17h30 (sur rendez-vous)

- Urologie

Horaires: Le jeudi de 14h00 à 17h00 (sur rendez-vous)

Consultations addictologiques

Toute personne présentant un trouble addictif peut rencontrer un médecin addictologue ou une psychologue afin de faire un point sur ses consommations.

Services d'Addictologie

Centre Hospitalier du Cateau-Cambrésis
28 bd Paturle - 59360 Le Cateau-Cambrésis

Tel secrétariat : 03 27 84 66 80

Hôpital de Jour en addictologie et CSAPA

44 avenue de Valenciennes – 59400 Cambrai

Tel secrétariat: 03 27 37 27 79

Consultations gynécologiques

Des séances de préparation à l'accouchement et des consultations gynécologiques, prénatales, échographiques, anesthésiques, diététiques sont assurées sur rendez-vous par des médecins et des sages-femmes.

Des consultations sont également proposées sur la commune de Caudry.

Au Centre Hospitalier:

Tel secrétariat: 03 27 84 66 16

A l'antenne de Caudry:

Horaires: Du lundi au vendredi de 9h30 à 12h30 et de 13h30 à 17h00

Tel secrétariat: 03 27 82 19 07

Consultations pédiatriques

Horaires: Du lundi au vendredi de 14h00 à 18h00 (sur rendez-vous)

Tel secrétariat: 03 27 84 66 16

PREPAREZ VOTRE ARRIVEE

Votre admission

Afin de sécuriser votre parcours de soins et de bénéficier d'une prise en charge directe de vos frais de séjour, votre dossier d'admission doit impérativement être complet.

Pour cela, pensez à vous munir des documents justifiant de votre identité et de votre couverture sociale.

Ils vous seront demandés au service des admissions (hall principal de l'établissement ou accueil des Urgences).

Pour toute question, vous pouvez les contacter par téléphone au **03 27 84 66 25**.

Vérifiez toujours que vos données (nom, prénom, date de naissance) soient correctes.
Si nécessaire, faites-les corriger immédiatement.

Les documents nécessaires

- **Carte d'identité**, Passeport ou Livret de famille
- **Carte d'assuré social** (carte Vitale, attestation CMU ou décision d'aide médicale d'Etat) en cours de validité
- **Carte de mutuelle**, assurance privée ou attestation de CMU complémentaire

et selon les cas :

- La prise en charge pour les ressortissants étrangers (imprimé E11 pour les ressortissants européens)
- Le volet de la déclaration d'accident de travail
- La déclaration d'accident scolaire
- Le carnet de soins gratuits ACVG (Anciens Combattants Victimes de Guerre)

L'hospitalisation en urgence

Si vous avez été hospitalisé(e) en urgence, votre entrée a été enregistrée. Toutefois, et afin de bénéficier d'une prise en charge directe de vos frais de séjour, il est important de vous présenter (ou d'inviter une personne de votre entourage) au service des admissions pour compléter votre dossier.

Votre trousseau

Votre trousseau doit comprendre au minimum:

- pyjama, pantoufles, robe de chambre,
- linge de corps,
- trousse de toilette (savon, brosse à dents, dentifrice, rasoir, peigne, shampoing)

Il est rappelé que l'établissement n'assure pas l'entretien du linge personnel.

Votre ordonnance

Pour faciliter la prise en charge médicale, pensez à apporter la lettre de votre médecin traitant, les ordonnances de vos traitements en cours et, le cas échéant, votre dossier médical.

VOTRE ARRIVEE



Le dépôt des biens et des objets de valeurs

Il est déconseillé de conserver tout objet de valeur ou somme d'argent dans votre chambre.

En cas de besoin, certains biens (carte bancaire, chéquier, bijoux...) peuvent être déposés auprès du régisseur de l'établissement après inventaire.

A la fin de votre séjour, vos biens vous seront restitués sur présentation de la feuille d'inventaire. Pour ces démarches, vous pouvez vous adresser à un membre de l'équipe soignante.

Horaires de retrait:

- Du lundi au vendredi de 09h00 à 17h00
- Hors jours fériés

En cas de non-dépôt, l'établissement décline toute responsabilité en cas de vol, perte ou de détérioration de vos biens.

La Permanence d'Accès aux Soins de Santé

Ce service est une cellule de prise en charge médicale et sociale qui facilite l'accès des personnes démunies aux soins. Elle a aussi pour fonction de les accompagner dans les démarches nécessaires à la reconnaissance de leurs droits notamment en matière de couverture sociale.

Vous pouvez vous adresser à l'accueil des Urgences afin de bénéficier de cet accompagnement.

Horaires: du Lundi au Vendredi de 9h00 à 17h00

Tel secrétariat: 03 27 84 66 86

Les frais de séjour et de soins

Si vous êtes assuré social, vos frais sont principalement pris en charge par la Sécurité Sociale. La part non prise en charge s'appelle le ticket modérateur. Si vous n'êtes pas affilié à une mutuelle et si vous n'êtes pas exonéré du ticket modérateur, celui-ci vous sera facturé.

Le ticket modérateur est généralement égal à 20 % du tarif des prestations en vigueur dans l'établissement.

Vous pouvez consulter ce tarif au bureau des admissions.

Le Centre Hospitalier, le Cabinet d'Imagerie Médicale et la Clinique des Hêtres assurent une mission de service public accessible à tous, sans dépassement d'honoraires.

Tout dossier d'admission incomplet implique la facturation de vos frais de séjour et de soins, à votre charge.

Le forfait journalier

Le forfait journalier constitue votre contribution aux dépenses hôtelières et est pris en charge par la majorité des mutuelles. Il vous appartient de régler ce forfait, le jour de votre départ, en vous présentant au service des admissions.

ACCOMPAGNEMENT SOCIAL

La Caisse Primaire d'Assurance Maladie (CPAM)

Une permanence, située à coté du bureau des admissions, vous accueille:

- du Lundi de 13h à 17h
- du Mardi de 8h30 à 12h30 et de 13h30 à 17h
- du Mercredi de 8h30 à 12h30 et de 13h30 à 17h
- du Jeudi (uniquement sur rendez-vous le matin) et de 13h30 à 17h
- du Vendredi de 8h30 à 12h30 et de 13h30 à 17h

Tel secrétariat: 36 46

Le service social

Les assistants sociaux vous aideront à résoudre vos problèmes d'ordre social, familial, professionnel et administratif.

Ils vous informeront de vos droits et vous aideront éventuellement à les faire valoir. Ils peuvent se rendre à votre chevet si vous en faites la demande auprès de l'équipe soignante.

Ils évalueront, avec vous et votre entourage, les solutions les mieux adaptées pour organiser votre sortie et faciliter votre retour à domicile.

Horaires: Du lundi au Vendredi de 8h30 à 17h00

Tel secrétariat: 03 27 84 66 86



VOTRE SEJOUR



Les visites

Les horaires de visite sont affichés dans chaque service. Toutefois, il est rappelé que:

- *Les visiteurs:*

Les visites en groupe ou de personnes présentant un état grippal ou infectieux sont déconseillées.

- *Les enfants de moins de 12 ans:*

La présence des enfants de moins de 12 ans au sein des services est déconseillée. Dans le cas contraire, les enfants doivent rester sous la surveillance immédiate de leurs parents et ne peuvent circuler seuls dans l'enceinte de l'établissement.

- *Les lieux de visite :*

Les visites s'effectuent dans la chambre ou à la cafétéria après accord préalable d'un membre de l'équipe soignante.

- *Fleurs coupées - Plantes:*

Ces présents sont à éviter dans les chambres pour le confort du patient.

Les accompagnants

Un membre majeur de votre famille peut rester, jour et nuit, à votre chevet pendant votre séjour en chambre particulière. Si l'accompagnant souhaite se restaurer sur place, il doit s'adresser, avant 10 heures au bureau des admissions pour acheter des tickets.

Les repas sont servis dans la chambre du patient.

L'hygiène +

Dans votre intérêt, respectez les consignes d'hygiène (lavage des mains, friction hydroalcoolique, port du masque...) lorsque le personnel hospitalier vous le demande. Demandez à vos visiteurs de respecter ces consignes, à l'entrée et à la sortie de la chambre.

La chambre particulière

Le patient peut disposer d'une chambre particulière sur demande. Le tarif de cette prestation est consultable au bureau des admissions ou dans le service.

Selon votre contrat, votre mutuelle peut vous rembourser partiellement ou totalement de ces frais.

Les repas

Les repas sont pris en charge dans le cadre du forfait journalier. Ils sont préparés au sein de l'hôpital par le service de restauration.

La diététicienne est garante de la qualité nutritionnelle et du respect des prescriptions médicales. Si vous désirez la rencontrer, il vous suffit d'en parler aux membres de l'équipe soignante.

Il peut être tenu compte de vos convictions religieuses, dès lors que vous les aurez exprimées.

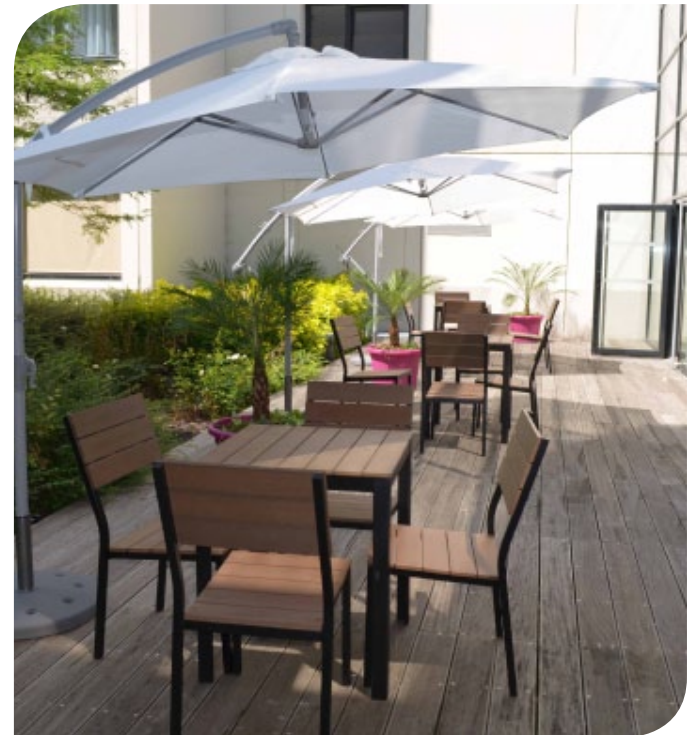
La présence de denrées alimentaires est déconseillée dans les chambres.

Bien utiliser les médicaments

Il est interdit de prendre d'autres médicaments que ceux prescrits par le médecin qui vous a pris en charge. Votre traitement personnel sera conservé par l'équipe soignante et vous sera restitué à la fin de votre séjour.

N'hésitez pas à demander des renseignements sur les médicaments qui vous seront prescrits.

En cas d'effet indésirable constaté, informez l'équipe soignante.



VOTRE SEJOUR



La télévision

Toutes les chambres sont équipées de télévisions. Un casque à usage unique peut vous être proposé en chambre double. Pour bénéficier de cette prestation, vous pouvez vous présenter à la cafétéria.

Une télécommande vous sera remise contre une caution.

Horaires: Lundi au Samedi de 08h30 à 18h30

Dimanche de 14h00 à 18h00

Tel cafétéria: 03 27 84 66 85

Le téléphone

Toutes les chambres sont équipées d'un téléphone. Les informations relatives au coût d'ouverture d'une ligne et aux modalités d'attribution d'un numéro direct sont disponibles auprès du standard de l'établissement.

Horaires: 7H à 22H, tous les jours

Les téléphones portables doivent impérativement être maintenus en position ARRET. Ceux-ci peuvent causer des interférences avec certains équipements médicaux.

La Cafétéria / Point Presse

Une cafétéria située dans le hall de l'établissement, vous propose diverses prestations (collation, presse, cadeaux, produits d'hygiène...).

Horaires: Lundi au Samedi de 08h30 à 18h30

Dimanche de 14h00 à 18h00

Tel cafétéria: 03 27 84 66 85

Des distributeurs automatiques sont également à votre disposition.

Le courrier

Départ : le courrier affranchi doit être déposé avant 15h30, du lundi au vendredi, à l'accueil de l'hôpital.

Arrivée : la distribution dans les services a lieu tous les matins du lundi au vendredi.

Les bonnes pratiques

- Vous êtes dans un lieu de soins, il convient de préserver votre repos et celui de vos voisins. Il est donc recommandé d'éviter les conversations bruyantes et de limiter les nuisances sonores (télévision, radio).
- Vos animaux domestiques ne peuvent être admis à l'hôpital.
- L'introduction de ventilateurs ou humidificateurs d'air doivent être soumis à l'accord préalable du médecin.
- Si vous constatez une anomalie dans le fonctionnement des éléments de votre chambre, veuillez l'indiquer à l'équipe soignante.
- Il est rappelé que toutes boissons alcoolisées et des produits illicites sont interdits au sein de l'établissement.

Le culte

Conformément à la Charte de la Laïcité dans les services publics, vous êtes en droit d'exprimer vos convictions religieuses dans les limites du respect de la neutralité du service public, de son bon fonctionnement et des impératifs d'ordre public, de sécurité, de santé et d'hygiène.

Un aumônier intervient régulièrement au sein de l'établissement. Il vous est également possible de demander l'assistance d'un ministre de votre culte.

Si vous souhaitez sa visite, faites en la demande auprès d'un membre de l'équipe soignante. Un lieu de culte est situé au sein de la Résidence Automne.



VOTRE SEJOUR



La Charte de la Laïcité dans les Services Publics

- Tous **les usagers** sont égaux devant le service public.
- **Les usagers** des services publics ont le droit d'exprimer leurs convictions religieuses dans les limites du respect de la neutralité du service public, de son bon fonctionnement et des impératifs d'ordre public, de sécurité, de santé et d'hygiène.
- **Les usagers** des services publics doivent s'abstenir de toute forme de prosélytisme.
- **Les usagers** des services publics ne peuvent récuser un agent public ou d'autres usagers, ni exiger une adaptation du fonctionnement du service public ou d'un équipement public. Cependant, le service s'efforce de prendre en considération les convictions de ses usagers dans le respect des règles auquel il est soumis et de son bon fonctionnement.
- Lorsque la vérification de l'identité est nécessaire, **les usagers** doivent se conformer aux obligations qui en découlent.
- **Les usagers** accueillis à temps complet dans un service public, notamment au sein d'établissements médico-sociaux, hospitaliers ou pénitentiaires ont droit au respect de leurs croyances et de participer à l'exercice de leur culte, sous réserve des contraintes découlant des nécessités du bon fonctionnement du service.

Le tabac

L'établissement étant un lieu public, depuis le 1er février 2007, il est interdit de fumer de celui-ci.
Plusieurs cendriers sont à votre disposition à l'extérieur de l'hôpital.

La sécurité incendie

En cas d'incendie ou départ de feu, informez l'équipe soignante immédiatement.
Les consignes de sécurité ainsi que les plans d'évacuation sont affichés dans chaque service.
En toute situation, il est important de conserver son calme et de suivre les indications du personnel formé.

Le stationnement

Un parking est à la disposition des visiteurs à l'entrée de l'hôpital face à la Résidence Automne.

Il vous est demandé de respecter la signalétique et les aires de stationnement réservées aux personnes handicapées.

Par respect pour nos voisins, riverains du Boulevard Paturlle, merci de ne pas les priver de leurs places de stationnement.



VOTRE SEJOUR

Une équipe à votre service

L'équipe qui vous prend en charge est à votre écoute pour répondre à l'ensemble de vos besoins et prendre avec vous les décisions concernant votre santé ou celle de votre enfant.

Par leurs qualités humaines et leurs compétences multiples, les médecins et les équipes paramédicales auront le souci d'assurer la qualité et la sécurité de votre séjour.

Pour que vous puissiez vous repérer, nos professionnels portent un badge sur lequel est mentionné, le nom et la fonction associée à un code couleur.

Durant votre séjour, vous rencontrerez également d'autres professionnels (stagiaires, aumôniers). Si vous ne souhaitez pas leur présence, veuillez le préciser à l'équipe soignante.

N'oubliez pas,
l'ensemble du personnel est à votre disposition et vous accompagne
durant votre séjour.



Médecin
Pharmacien
Psychologue
Cadre de santé
Infirmier
Sage-femme
Kinésithérapeute
Ergothérapeute
Assistant-social
Diététicienne
Préparateur en pharmacie



Aide-soignant
Auxiliaire de
puériculture



Monitrice éducatrice





Administratif
Logistique



Brancardier
Agent de service hospitalier
Agent d'entretien qualifié



Secrétaire médicale



VOTRE SORTIE



La fin de votre séjour:

Tout dossier d'admission incomplet implique la facturation de vos frais de séjour et de soins, à votre charge.

Le médecin, qui vous a soigné autorise votre sortie, votre séjour est donc terminé. Lors de votre départ, vous, ou un membre de votre famille, devez vous rendre au bureau des admissions, afin :

- de vérifier, voire compléter votre dossier d'admission
- de régler éventuellement le ticket modérateur et le forfait journalier,
- d'obtenir un bulletin de situation précisant la durée de votre hospitalisation.

Un courrier de sortie vous sera remis afin de vous rendre chez votre médecin traitant.

La permission de sortie durant votre séjour:

Les sorties extérieures:

Les sorties extérieures sont possibles après accord médical.

Les sorties à l'intérieur du bâtiment:

Vous pouvez librement sortir de votre chambre dès lors qu'aucun soin ou examen n'est programmé. Toutefois, veuillez en informer le service pour son bon fonctionnement et votre sécurité. Pour tout déplacement, une tenue décente est exigée.

En cas de sortie contre avis médical, un formulaire est à signer.

🍃 Votre avis sur l'hôpital

Un questionnaire de satisfaction vous sera remis au cours de votre hospitalisation. Il est destiné à recueillir votre avis sur les conditions d'accueil et de séjour dans l'établissement. Son exploitation systématique nous permettra d'apporter d'éventuelles améliorations dans notre prise en charge. Les résultats sont consultables dans les services de soins, aux Urgences et aux admissions.

🍃 Le transport

Seuls les transports liés à l'entrée et à la sortie de votre séjour peuvent être pris en charge. A votre sortie, le médecin précisera si votre état de santé exige un transport en ambulance ou en véhicule sanitaire léger. Dans ce cas, communiquez les coordonnées de votre ambulancier à l'équipe soignante. A défaut, un service d'ambulance sera contacté.

La prescription médicale précisant le mode de transport en adéquation avec votre état de santé doit être rigoureusement respectée, tant par les transporteurs pour l'exécution de leurs prestations que par vous-même. En effet, les organismes d'assurance maladie ne remboursent que sur la base du tarif le moins onéreux et selon la prescription médicale.



NOS ENGAGEMENTS

Le Contrat d'engagement contre la douleur

Sous l'égide du comité de lutte contre la douleur (CLUD), la lutte contre la douleur est une préoccupation quotidienne des équipes. Celles-ci sont là pour vous écouter et vous aider. N'hésitez pas à exprimer votre douleur qu'elle soit physique ou psychologique. En l'évoquant, vous nous aiderez à mieux vous soulager en évaluant votre douleur et en vous proposant les moyens les plus adaptés.

La politique de lutte contre les Infections Associées aux Soins (IAS)

Une infection est dite associée aux soins si elle survient au cours ou au décours d'une prise en charge (diagnostique, thérapeutique, palliative, préventive ou éducative) d'un patient, si elle n'était ni présente, ni en incubation au début de la prise en charge.

En coordination avec le Comité de Lutte contre les Infections Nosocomiales (CLIN), la prévention et la surveillance des IAS est une priorité.

Aidez-nous dans cette démarche en respectant notamment les règles d'hygiène (hygiène des mains).

Nos équipes sont à votre écoute, n'hésitez pas à les solliciter.

VOTRE IDENTITE C'EST VOTRE SECURITE

Pour votre admission, nous vous prions de nous présenter :



OU



OU



+



et carte de mutuelle

+



pour la sécurité transfusionnelle

L'Identitovigilance

Lors de votre entrée, un bracelet d'identification sera posé à votre poignet précisant votre nom, prénom et date de naissance. Pour votre sécurité, votre identité sera vérifiée systématiquement et préalablement à la réalisation des soins : bilan sanguin, radio, scanner.

La sécurité transfusionnelle et l'hémovigilance

Si votre état de santé le nécessite, une transfusion pourra vous être prescrite.

L'activité transfusionnelle est encadrée par le Comité de Sécurité Transfusionnelle et d'Hémovigilance (CSTH) qui élabore et met en application la politique transfusionnelle de l'établissement, en assure la traçabilité et le respect constant des bonnes pratiques.

« Le Don d'Organes, le Don de Vie »

Les dons d'organes ou de cellules (sang, moelle osseuse, etc.) permettent de sauver des vies ou d'améliorer l'état de santé des malades. La loi « bioéthique » du 6 août 2004 adopte le principe du consentement présumé. Toute personne n'ayant pas manifesté son opposition au prélèvement de ses organes ou tissus est considérée comme consentante.

Si vous êtes opposé à tout prélèvement d'organes, vous pouvez mentionner votre désaccord sur un fichier national (plus d'informations sur www.dondorganes.fr). Ce fichier est interrogé avant tout prélèvement. Quelles que soit votre position, n'oubliez pas d'en informer vos proches dont le témoignage sera sollicité.



VOS DROITS ET DEVOIRS



Le droit à l'information

La loi du 4 mars 2002 rappelle l'obligation pour les professionnels d'informer le patient sur son état de santé lors d'un entretien individuel, à l'exception des situations d'urgence, d'une impossibilité de recevoir l'information ou du refus d'être informé.

Le respect de la volonté

Aucun acte médical ne peut être effectué sans le consentement libre et éclairé du patient.

- En cas de refus de traitement, le médecin est tenu de «tout mettre en œuvre pour le convaincre d'accepter les soins indispensables».
- Le consentement du mineur ou du majeur protégé doit être recherché s'il est apte à exprimer sa volonté et à participer à la décision médicale. L'acte médical sur un mineur reste toutefois soumis au consentement parental, sauf exception. En cas d'urgence, les interventions chirurgicales sont autorisées par la loi, notamment quand les parents ne peuvent être joints ou quand l'état de santé ou l'intégrité corporelle du mineur apparaissent menacés.
- L'altération des facultés mentales et / ou corporelles d'une personne peut rendre nécessaire une mesure de protection de ses intérêts civils. Cette décision est prononcée par le juge des tutelles qui peut décider de confier la protection des intérêts de la personne.

Les directives anticipées et la personne de confiance

Loi du 22 avril 2005 relative aux droits des patients et à la fin de vie

Toute personne majeure est en droit d'exprimer par écrit ses souhaits relatifs à sa fin de vie dans l'hypothèse où elle serait un jour hors d'état d'exprimer sa volonté (limitation ou arrêt de traitement). Vos directives doivent être écrites, datées et signées afin d'être prises en compte.

Vous pouvez également désigner une personne de confiance qui vous accompagnera et vous assistera dans la prise de décision médicale durant votre séjour. Il vous suffit de la nommer par écrit. Cette personne peut être un parent, un proche ou votre médecin traitant. Sa désignation peut être modifiée ou révoquée à tout moment.

Le droit d'accès aux informations de santé

Articles L 1111-7 et R-1111-2 à R 1111-9 du Code de la Santé Publique

Un dossier médical comportant toutes vos informations de santé est constitué lors de votre admission.

Vous avez la possibilité d'accéder à celui-ci par l'intermédiaire d'un médecin librement désigné ou directement en adressant une demande auprès du Directeur de l'établissement.

La consultation du dossier sur place est gratuite. Toute demande de reproduction ou d'envoi vous sera facturée.

Sous réserve du cadre réglementaire, les ayants-droit, la personne de confiance, le tuteur ou le titulaire de l'autorité parentale peuvent accéder à certaines informations du dossier.

L'Informatique et liberté

Loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés

L'établissement gère un fichier informatisé des données médicales et administratives des patients qu'il prend en charge.

Celles-ci sont exploitées dans le strict respect du secret médical.

Vous pouvez exercer vos droits d'accès et de rectification auprès du médecin responsable de l'information médicale par l'intermédiaire du praticien ayant constitué le dossier.

Les droits civiques

Si votre hospitalisation coïncide avec une période électorale, vous avez la possibilité d'exercer votre droit de vote par procuration.

La demande doit être faite auprès de la gendarmerie ou de la police nationale de votre domicile.

Vos devoirs

Pour pouvoir remplir ses missions, le personnel de l'établissement doit faire l'objet, de votre part, d'un légitime respect.

L'hôpital est un lieu de soins, et dans l'intérêt de chacun, il vous est demandé de vous conformer aux règles présentées dans ce livret ainsi que dans le service.

FAIRE VALOIR VOS DROITS

Le respect de vos droits est l'une de nos priorités

(Décret n°2005-213 du 02 Mars 2005)

Nous espérons que vous êtes satisfait de votre séjour et des soins reçus au sein de notre établissement.

Toutefois, et si malgré tous nos efforts, vous souhaitez formuler des observations (ou présenter une réclamation), vous avez la possibilité de les formuler:

- auprès du médecin ou du cadre de service
- dans le questionnaire de sortie
- auprès de la Direction ou du médecin conciliateur de l'établissement
- auprès d'un représentant des usagers.

Toutes réclamations écrites ou orales font l'objet d'une réponse systématique et sont transmises à la **Commission des relations avec les usagers et de la qualité de la prise en charge** (CRUQ-PC). La **CRUQ-PC**, a pour mission:

- de veiller à l'amélioration continue de la qualité de votre prise en charge dans tous ses aspects
- de recueillir, d'instruire et de statuer sur vos plaintes, voire si vous le souhaitez ou si elle l'estime nécessaire de vous rencontrer pour vous entendre.

La liste des membres de la CRUQ-PC est affichée au sein du service.

Elle est avant tout un lieu d'écoute, de mise en relation avec ceux qui vous ont pris en charge et éventuellement d'information sur les voies de conciliation et de recours gracieux ou juridictionnels dont vous disposez.

VOUS POUVEZ NOUS CONTACTER AU:

Centre Hospitalier du Cateau-Cambrésis - Direction Générale
28 Boulevard Paturle - 59360 Le Cateau-Cambrésis

Mail : direction@ch-lecateau.fr

Téléphone : 03 27 84 66 01

L'ensemble du personnel hospitalier vous souhaite une bonne convalescence.



LA CHARTE DE LA PERSONNE HOSPITALISEE



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.



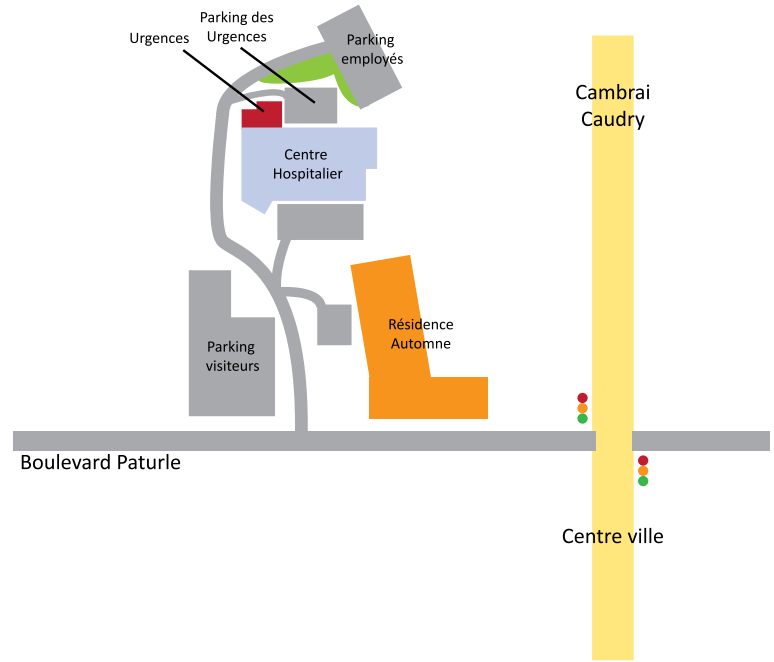
La personne hospitalisée peut exprimer des observations sur les soins et sur l'accueil qu'elle a reçus. Dans chaque établissement, une commission des relations avec les usagers et de la qualité de la prise en charge veille, notamment, au respect des droits des usagers. Toute personne dispose **du droit d'être entendu** 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.

COORDONNEES ET PLAN D'ACCES

En transport en commun :

- 10 minutes à pied depuis la gare routière
située en centre ville

- arrêt «Faubourg de Cambrai», ligne 301
(Le Cateau - Cambrai)



Pôle de Santé du Pays de Matisse

28, boulevard Paturle - 59360 Le Cateau-Cambrésis

Centre Hospitalier
du Cateau Cambrésis

Tél : 03 27 84 66 66

Clinique des Hêtres

Tél : 03 27 84 60 00

Centre d'imagerie
médicale

Tél : 03 27 84 14 27

Maison médicale
de garde

Ouverte du lundi
au vendredi de 20h à 00h
le samedi de 14h à 00h
le dimanche de 9h à 13h
et de 15h à 00h