

CENTRE HOSPITALIER

du Cateau-Cambrésis



Proximité
Performance
Modernité



LIVRET D'ACCUEIL

Centre Hospitalier du Cateau-Cambrésis

Bienvenue au Centre Hospitalier du Cateau-Cambrésis

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.

Elles se tiennent 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](http://www.ch-lecateau.fr)

Je vous souhaite un très bon rétablissement.

Le Directeur Général du Centre Hospitalier de Le Cateau-Cambrésis
M. Renaud DOGIMONT



Livret mis à jour en juillet 2025



SOMMAIRE

LE CENTRE HOSPITALIER.....pages 4 à 12

Une offre de soins de proximité

Le Pôle de Santé du Pays de Matisse

Offre de soins:

- Le Pôle Médecine-Urgences
- Le Pôle Addictologie
- Le Pôle Mère-Enfant
- Le Pôle Gériatrie
- L'équipe pluridisciplinaire
- Les consultations externes
- Les équipes mobiles

PREPAREZ VOTRE ARRIVEE.....pages 13 à 15

Formalités administratives

Votre arrivée

Les frais hospitaliers

VOTRE SEJOUR.....pages 16 à 21

Les visites

Les accompagnants

Accès à Internet

La chambre particulière

Les repas

Les distributeurs

L'hygiène

Le téléphone

La télévision

Les bonnes pratiques

Le courrier

Le tabac et le vapotage

La sécurité-incendie

Le stationnement

Le culte

La charte de la laïcité

Une équipe à votre service

VOTRE SORTIE.....pages 22 et 23

La fin de votre séjour

La coordination avec le médecin traitant

La permission de sortie durant le séjour

Les transferts

Le transport

Les médicaments à usage hospitalier

Votre avis sur l'hôpital

En cas d'aggration de votre état de santé ou de décès

NOS ENGAGEMENTS.....pages 24 à 25

Le Contrat d'engagement contre la douleur

La politique de lutte contre les Infections Associées aux Soins

Lieu de santé sans tabac

Le don d'organes, le don de vie

La sécurité transfusionnelle et l'hémovigilance

Résultats qualité et sécurité des soins

La Certification

La Bienveillance

VOS DROITS ET RESPONSABILITÉS.....pages 26 à 31

Le droit à l'information

Les droits civiques

Le droit à la dignité

Vos devoirs

Le respect de la volonté

Les directives anticipées

La personne de confiance

La personne à prévenir

Faire valoir vos droits:

- La commission des Usagers
- Adresser une réclamation

Dossier médical et confidentialité:

- Protection des données personnelles
- Traitement automatisé de vos données
- Accès à votre dossier médical
- Durée de conservation de votre dossier
- « Mon Espace Santé »

La charte de la personne hospitalisée

La charte de l'enfant hospitalisé

La charte d'accueil du jeune enfant

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

PRÉSENTATION GÉNÉRALE

Une offre de soins de proximité

En exécution du don de Mme Paturle à la mémoire de son mari et de sa fille, le Centre Hospitalier 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.

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 produit 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.



L'Hôpital Paturle en 1902



L'Hôpital Paturle en 1918



L'Hôpital Paturle en 1930



Le Pôle de Santé du Pays de Matisse

CENTRE HOSPITALIER DU CATEAU-CAMBRÉSIS

Pôle Médecine-Urgences- Pharmacie:

- Espace Santé du Pays de Matisse
- Urgences/UHCD
- Soins Intensifs Polyvalent
- Unité Post-Urgence
- Médecine Polyvalente
- Court Séjour Gériatrique
- Hôpital de Jour Matisse
- Pharmacie à usage intérieur
- PASS

Pôle Gériatrie:

- SMR Polyvalent
- EHPAD Résidence Automne
- Unité d'Hebergement Renforcée
- Accueil de Jour
- Maison des Aidants
- Equipe mobile de psychogériatrie
- Equipe spécialisée de prévention inter-EHPAD

Pôle Mère-Enfant:

- Maternité
- CAMSP

- Centre de santé sexuelle
- Consultations avancées de Caudry

Pôle Addictologie:

- Sevrage complexe
- SMR Addictologie
- Hôpital de Jour
- CSAPA
- Equipe mobile de Liaison et de soins en addictologie

Institut de Formation d'Aide-soignant



LE PÔLE DE SANTÉ DU PAYS DE MATISSE

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

MAISON MÉDICALE DE GARDE

Appel préalable à la Régulation impératif : 03.20.33.20.33

Horaires:

Du lundi au vendredi de 20h00 à 22h30.

Le samedi de 15h00 à 22h30

Le Dimanche de 10h00 à 13h00

et de 15h00 à 22h30

CABINET D'IMAGERIE MÉDICALE

I.R.M, Imagerie conventionnelle, Echographie, Scanner, Mammographie, Ostéodensitomètre

Tel: 03 27 84 14 27



CLINIQUE DES HÊTRES



Centre
d'Imagerie
Médicale
du Pays
de
Matisse

LE PÔLE URGENCES - MÉDECINE

Les Urgences / Unité d'Hospitalisation de Courte Durée (UHCD) / Unité Post Urgence (UPU)

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

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, vous pouvez bénéficier du partenariat en place avec le cabinet d'imagerie médicale qui assure une permanence 24h/24 (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

L'Unité de Soins Intensifs Polyvalents (USIP)

- 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 intensive avec un plateau technique développé.

La prise en charge est effectuée par une l'équipe d'anesthésistes et d'urgentistes médicale présents 24h/24.

Tél secrétariat: 03 27 84 66 82

97 % des patients qui passent par
les Urgences sont
satisfaits des soins reçus
(en 2021).

La 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.

Tél secrétariat: 03 27 84 66 57



Le Court Séjour Gériatrique

- 20 lits d'hospitalisation

Ce service accueille les patients âgés et polypathologiques à hauts risques de dépendance.

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

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

Tél secrétariat: 03 27 84 66 57

L'Hôpital de Jour Matisse

Fruit d'un partenariat entre le Centre Hospitalier et la Clinique des Hêtres, il accueille les patients pour des soins ou examens programmés sur une journée ou une demi-journée, dans un cadre ambulatoire, évitant ainsi des hospitalisations prolongées.

Les prises en charge concernent notamment :

- la douleur
- la gastro-entérologie
- l'endocrinologie-diabétologie
- les transfusions programmées.

Cette organisation permet un parcours de soins coordonné, adapté aux besoins du patient, qu'il soit valide ou en perte d'autonomie.

Tél secrétariat: 03 61 56 01 62



LE PÔLE 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 Court Séjour Addictologique

- 10 lits d'hospitalisation

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).

Tel Secrétariat : 03 27 84 66 80

Les Soins Médicaux et de Réadaptation (SMR)

- 15 lits d'hospitalisation

Le SSR prend en charge le patient en l'aidant à se réadapter socialement, à consolider son abstinence et à prévenir le risque de rechute.

Un parcours post-cure «Estime de soi» est également possible. Une hospitalisation de 5 semaines est alors proposée pour évaluer, renforcer et développer l'estime de soi.

Tel Secrétariat: 03 27 84 66 80



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 (principalement l'alcool).

Cette structure vient en complément, ou en alternative, à l'hospitalisation complète.

Des consultations, des activités thérapeutiques et des sevrages sont proposés au patient.

Tel Secrétariat: 03 27 37 27 79

**Adresse: 44 Avenue de Valenciennes
59 400 Cambrai**

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

Situé sur Cambrai, le CSAPA a pour mission d'évaluer la consommation, d'informer, d'accompagner, de mettre en place des traitements de substitution aux opiacés et nicotoniques, de réduire les risques et les dommages, chez les personnes présentant des troubles addictifs aux substances psychoactives (licites ou non).

L'entourage de l'usager peut également être accompagné et conseillé.

Des consultations sont proposées aux usagers.

Tel Secrétariat: 03 27 37 27 79

**Adresse: 44 Avenue de Valenciennes
59 400 Cambrai**

OFFRE DE SOINS

LE PÔLE 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 accompagnée 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.

Secrétariat Maternité F. HOTTIER: 03 27 84 66 16

Cabinet de consultations de Caudry: 03 27 82 19 07
17 bis rue Roger Salengro, 59540 Caudry

Le centre d'orthogénie

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

Ce centre est un lieu anonyme et gratuit.

Tel secrétariat: 03 27 84 66 16

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

- 85 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

Centre de santé sexuelle

- Gratuit et anonyme

Le Centre de santé sexuelle 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.

Le suivi gynécologique et contraceptif est assuré par un médecin ou une sage-femme.

Tel secrétariat: 03 27 84 66 16

Horaires d'ouverture:

Mercredi de 09h00 à 17h00 (sans rendez-vous)





LE PÔLE DE GÉRIATRIE

Le Service de Soins Médicaux et de Réadaptation (SMR) Polyvalent

• 30 lits d'hospitalisation

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

L'équipe soignante travaille en collaboration avec une équipe pluridisciplinaire 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

L'accueil de Jour «Annie Girardot»

• 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

Horaires: Lundi au Vendredi de 09h00 à 16h00

La Maison des Aidants

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

Horaires: Lundi au Vendredi de 9h30 à 17h00

L'EHPAD «Résidence Automne»

• 66 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 projet 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'Unité d'Hébergement Renforcée

• 14 places d'hébergement

Cette unité sécurisée héberge des personnes atteintes de la maladie d'Alzheimer, ou maladie apparentée et/ou présentant des troubles ou symptômes psycho-comportementaux sévères.

Elle accueille des personnes venant du domicile, des EHPAD ou d'une autre structure médico-sociale ou de santé.

Tel secrétariat: 03 27 84 66 33



Labellisation de la filière gériatrique

Pour renforcer l'offre de prise en charge gériatrique sur le territoire, le CH du Cateau-Cambrésis est porteur de la labellisation de la filière gériatrique sur le Cambrésis.

LES CONSULTATIONS EXTERNES

■ L'Espace Santé du Pays de Matisse

Ce centre de consultations donne accès aux spécialités suivantes:

- Anesthésie
- Cardiologie
- Téléconsultation en Dermatologie
- Douleurs chroniques
- Endocrinologie-Diabétologie
- Mémoire
- Nutrition
- Ophtalmologie
- Pédiatrie
- Plaies et cicatrisation
- Pneumologie
- Urologie

Tel secrétariat: 03 27 84 66 02

Mail: secretariat.espacesante@ch-lecateau.fr

■ Consultations addictologiques

Toute personne présentant un trouble addictif peut rencontrer un médecin addictologue, une infirmière ou une psychologue.

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:

17 bis rue Roger Salengro, 59540 Caudry

Tel secrétariat: 03 27 82 19 07





L'ÉQUIPE PLURIDISCIPLINAIRE

Service social

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

Les intervenants pourront vous aider dans les domaines suivants:

- Maintien à domicile: Aménagement et/ou renforcement des conditions de vie (aide-ménagère, service de soins à domicile...)
 - Mise en place des aides à la sortie
 - Orientation vers des structures adaptées: Service de Soins de Suite et/ou Rééducation (convalescence), EHPAD, Foyer d'accueil d'urgence...
 - Protection des personnes vulnérables: Situation de violence, de maltraitance, demande de protection financière....
 - Aide dans les démarches administratives: Couverture sociale (CMU, Mutuelle, Aide Médicale de l'Etat), Aide Personnalisée d'Autonomie (APA), Maison Départementale des Personnes Handicapées (MDPH)...
 - Aides pour certaines situations exceptionnelles
- Les assistantes sociales sont soumises au secret professionnel.

Horaires: Du lundi au Vendredi de 8h30 à 17h00
Tel secrétariat: 03 27 84 66 86 ou

Permanence d'Accès aux Soins de Santé (P.A.S.S.)

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

Equipe de rééducation

Une équipe pluridisciplinaire de réadaptation fonctionnelle est à votre disposition pour vous aider à maintenir, recouvrer et développer vos capacités fonctionnelles suite à un événement de vie (ex: chute, maladie, handicap...).

Cette équipe est composée d'ergothérapeutes, de kinésithérapeutes, de neuropsychologues, de professeur d'activités physiques adaptées, d'une diététicienne....

Elle travaille en étroite collaboration avec l'équipe soignante pour la coordination des soins, sur prescription médicale.

Infirmière coordinatrice en gériatrie

L'infirmière Coordinatrice en Gériatrie intervient dans tous les services qui prennent en charge des patients âgées. Elle veille au bon déroulement de leur parcours de soins en participant à l'élaboration du projet de soins et de vie et en proposant des réponses adaptées à leurs besoins de santé et à leurs attentes.

Pour cela, elle évalue le degré d'autonomie et les besoins du patient en lien avec les médecins et l'ensemble des équipes.

Elle assure également le lien avec la famille et l'entourage global du patient.

Tel: 03.27.84.68.47

Aide-soignante d'accueil et d'informations

L'aide-soignante d'accueil et d'informations intervient dans les 24h à 72h après votre admission pour :

- Vous présenter le fonctionnement du service dans lequel vous êtes hospitalisé
- Vous remettre le livret d'accueil et le questionnaire de satisfaction
- Vous informer sur vos droits
- Faire le lien avec les équipes soignantes concernant vos éventuels besoins particuliers (ex: sevrage tabagique, prise en charge de l'obésité...).

Tel interne: 85262

LES ÉQUIPES MOBILES

Equipe Hospitalière de Liaison et de Soins en Addictologie (EHLISA)

L'EHLISA 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.

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**

Equipe Spécialisée de Prévention inter-EHPAD (ESPREEVE)

L'ESPREEVE est une équipe mobile qui vise à améliorer l'état de santé, la qualité de vie et le niveau de prise en soins des résidents en EHPAD.

Cette équipe pluridisciplinaire est déployée sur l'ensemble des territoires du Cambrésis et du Sambre-Avesnois (composée de 39 EHPAD) et intervient sur demande d'un professionnel de santé.

Tel secrétariat:

03.61.56.01.88

06.33.44.80.28 (Coordinatrice Sambre-Avesnois)

07.86.80.20.42 (Coordinatrice Cambrésis)

@: espreve@ch-lecateau.fr

Equipe mobile de psychogériatrie (EMPGE)

La psycho-gériatrie est une approche pluridisciplinaire qui a pour objet de comprendre, de soigner, d'apaiser et d'accompagner les personnes âgées en souffrance psychique présentant des syndromes gériatriques (et notamment troubles cognitifs et psycho-comportementaux avec des critères de fragilité), et pouvant aboutir à des situations complexes.

L'équipe mobile de psychogériatrie peut accompagner tout patient ou résident, d'un service de soin ou d'un EHPAD, après avis et accord du médecin traitant et/ou coordonnateur qui reste l'activateur de la demande.

Le formulaire de demande est mis à disposition sur le site web.

Les consultations ont lieu au sein des services demandeurs.

Tél secrétariat: 03.61.56.01.29

@: empge@ch-lecateau.fr





LES FORMALITÉS ADMINISTRATIVES

Hospitalisation en urgence

Si vous avez été hospitalisé(e) en urgence, votre entrée a été enregistrée.

Il est important de vous présenter (ou d'inviter une personne de votre entourage) au service des admissions pour compléter votre dossier.

Admission classique

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**.

Admission anonyme

Si vous souhaitez garder l'anonymat, faites-le savoir lors de votre admission.

UNE BONNE IDENTITÉ EST UNE GARANTIE
POUR VOTRE PRISE EN CHARGE.

Vérifiez toujours que vos données (nom, prénom, date de naissance) soient correctes.

Si nécessaire, faites-les corriger immédiatement.

Admission d'un mineur ou d'un majeur protégé

L'admission est prononcée à la demande d'un ou des deux parents, d'un tuteur légal ou de l'autorité judiciaire. Tout acte de soins nécessitant un consentement, une autorisation écrite, et signée, des deux parents ou du tuteur légal est indispensable, faute de quoi, aucune intervention ne sera pratiquée, sauf en cas d'urgence.

Le mineur, ou l'adulte, sous tutelle doit être accompagné, dans la mesure du possible.

Documents nécessaires et identitovigilance

Les personnels hospitaliers qui vous accueillent vont constituer un dossier d'admission qui sert de base à votre dossier médical.

Ce dossier est créé avec votre identité.

Les documents suivants sont nécessaires pour constituer votre dossier:

- Votre **pièce d'identité** (carte nationale d'identité française, passeport français ou étranger, etc.)
- Votre **carte d'assuré social** (carte Vitale, attestation CMU ou décision d'aide médicale d'Etat) en cours de validité
- Votre **carte de régime complémentaire** (mutuelle, assurance complémentaire, etc.) ;
- votre **carte de régime particulier** si concerné (pensionné de guerre, etc.).

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.

PRÉPAREZ VOTRE ARRIVÉE

VOTRE ARRIVÉE

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.

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.

Certains objets sont non-déposables auprès de la régie:

- | | |
|-----------------------|-----------------------|
| • Appareils dentaires | • Lunettes |
| • Appareils auditifs | • Ordinateur portable |
| • Orthèse | • Tablette |
| • Prothèse | • Alarme |
| • Canne | • Clés de voiture |
| • Déambulateur | • Clés de logement |

Retrait des biens et des objets de valeurs

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 ou vous rendre directement à l'accueil principal.

Horaires de retrait:

- Du lundi au vendredi de 08h30 à 17h00
- Hors jours fériés

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

Votre ordonnance

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

Bon usage des médicaments

Pour votre sécurité, il vous est demandé de ne pas 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.

Nos équipes médicales privilégient les médicaments inscrits au repertoire des génériques et des biosimilaires.

Le générique contient la même substance active, au même dosage, que le médicament original.

Le biosimilaire est un médicament équivalent au médicament référent, dont les indications sont identiques.

Le libre choix

L'établissement dispose d'une charte de bonnes pratiques, signée avec les prestataires avec lesquels il travaille. En cas de prescription de prestation à domicile ou de matériel, vous restez libre de faire appel au prestataire de votre choix. Vous pouvez décider à tout moment de changer de prestataire de service ou de distributeur de matériel.





LES FRAIS HOSPITALIERS

Prix de votre séjour

Principalement pris en charge par l'Assurance Maladie, les frais d'hospitalisation comprennent les frais de séjour, le forfait journalier et éventuellement la participation forfaitaire.

Forfait journalier

Le forfait journalier constitue votre contribution aux dépenses hôteliers 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. Sinon, une facture vous sera adressée à votre domicile.

Frais de séjour et de soins

Les frais de séjour sont l'ensemble des prestations assurées par l'hôpital : hôtellerie, médicaments, examens de laboratoire, soins, interventions chirurgicales, produits sanguins, actes de radiologie, prothèses...

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 patient Urgences

Depuis le 1er janvier 2022, les passages aux urgences non suivis d'une hospitalisation, et hors urgences gynécologiques comportant au moins un acte de consultation, sont désormais facturés par forfait:

- de 19,61€ pour le forfait plein ;
- de 8,49€ pour le forfait minoré (personnes en affection de longue durée (ALD), accident du travail).

Ce forfait est, en partie, à votre charge, à la charge de votre complémentaire ou du régime d'assurance maladie.

Le paiement en ligne

7j/7j - 24h/24h - Accessible à domicile
Paiement sécurisé - Simple et rapide

Vos démarches de paiement sont simplifiées en vous permettant de régler vos factures directement sur Internet.

Comment procéder?

1. Connectez-vous sur le site web du Centre Hospitalier, dans la rubrique « Paiement en ligne », à l'adresse suivante: www.ch-lecateau.fr
2. Munissez-vous de votre avis de sommes à payer.
3. Cliquez sur le bouton « Paiement en ligne » pour être redirigé sur le serveur de paiement sécurisé afin de procéder au paiement*.
4. Saisissez les renseignements demandés dans le formulaire (informations sur l'en-tête de la facture).
5. Finalisez votre paiement au moyen de votre carte bancaire.
6. Votre paiement est effectué. Un mail de confirmation est envoyé sur votre messagerie électronique.

* Paiement par l'intermédiaire de la Direction des Finances Publiques.

Prestations hôtelières

Des prestations hôtelières vous sont proposées tout au long de votre séjour (chambre individuelle, repas accompagnant, pack TV-téléphonie-wifi...).

Le détail de l'ensemble de ces prestations hôtelières est disponible au bureau des Admissions.

TARIFS PRESTATIONS HOTELIERES	
Chambre individuelle + TVPack-Wifi	60 € par jour
Wifi (chambre double uniquement)	3 € par jour
Téléphone : ouverture de ligne (selon opérateur)	7.50 €
unité supplémentaire (selon opérateur)	5 €
Petit-déjeuner accompagnant	3 € le ticket*
Déjeuner/Dîner accompagnant	8 € le ticket*

*Les tickets sont à retirer au standard des Urgences, avant 10h.

INFORMATIONS PRATIQUES



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.

Avant toute visite, il est nécessaire de se renseigner auprès du service pour en connaître les conditions.

- *Les lieux de visite :*

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



Les accompagnants

Dans certaines situations (ex: soins palliatifs), et sous accord médical, 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 standard des Urgences pour acheter des tickets.

Les repas sont servis dans la chambre du patient.



Accès à Internet

A compter du 01^{er} mai 2025, l'établissement vous propose un accès payant et sécurisé à son réseau Wifi.

Si vous souhaitez en bénéficier, n'hésitez pas à en parler aux équipes soignantes.





INFORMATIONS PRATIQUES

La chambre particulière

Le patient peut disposer d'une chambre particulière sur demande. Le tarif de cette prestation est consultable au bureau des Admissions.

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

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.

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.

Les distributeurs

Des distributeurs de boissons (chaudes et froides) et de collations sont disponibles dans le hall principal ainsi que dans la salle d'attente des Urgences.

Le téléphone

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

L'utilisation des téléphones portables est tolérée dans l'établissement. Ceux-ci pouvant causer des interférences avec certains équipements médicaux, renseignez-vous auprès de l'équipe soignante.

La télévision

Les chambres sont équipées de télévisions reliées à la TNT.

Dans le cas d'une chambre particulière, l'ouverture du pack TV-WIFI est à demander auprès du bureau des Admissions.



INFORMATIONS PRATIQUES

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.

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 courrier



Vous avez la possibilité d'envoyer votre courrier normalement affranchi en le confiant au personnel paramédical ; le courrier est relevé plusieurs fois par jour.

Pour recevoir du courrier, n'oubliez pas d'indiquer à vos proches l'adresse de l'établissement ainsi que le nom du service dans lequel vous êtes hospitalisé(e).

Le tabac et le vapotage



Conformément au règlement intérieur de l'établissement, il est formellement interdit de fumer au sein de l'établissement (lieux communs et chambres), y compris une cigarette électronique. Nous pouvons vous accompagner dans votre sevrage si vous le souhaitez.

Le stationnement



Deux parkings sont entièrement à votre disposition :

- Un parking devant le bâtiment principal
- Un parking à l'arrière du bâtiment principal (en face de l'Espace Santé du Pays de Matisse).

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

Des places « Dépose-minute » sont également disponibles devant l'entrée des Urgences et du bâtiment principal. Merci de ne vous y stationner que pour un arrêt de courte durée.

Il est interdit de stationner devant l'entrée de l'EHPAD et devant l'entrée principale du CH.



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.

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.



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.

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



Moniteur- éducateur
Educateur spécialisé





Notre établissement assure également l'accueil et la formation d'étudiants (aides-soignants, stagiaires...). Ils participent à votre prise en charge, sous la responsabilité d'une personne qualifiée.



En acceptant leur présence, vous contribuez à leur formation. Toutefois, si vous vous y opposez, veuillez le préciser à l'équipe soignante.



Administratif
Logistique



Brancardier
Agent de service hospitalier
Agent d'entretien qualifié



Secrétaire médicale



PRÉPAREZ VOTRE SORTIE

La fin de votre séjour

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.

La coordination avec votre médecin traitant

Les certificats médicaux, courriers et ordonnances nécessaires au suivi des soins vous seront remis, à votre sortie, dans votre service d'hospitalisation.

Votre médecin traitant recevra, avec votre accord, par courrier et/ou email un compte rendu de votre hospitalisation comportant votre traitement de sortie pour lui permettre de poursuivre votre prise en charge.

Les transferts

Votre transfert dans un autre établissement de santé peut être envisagé dans les cas suivants :

- Si la discipline dont vous relevez n'est pas pratiquée au sein de l'établissement
- Si aucune place n'est disponible
- Si vous le demandez, les frais de transport sont à votre charge.

La permission de sortie durant votre séjour

Les sorties extérieures :

Les permissions de sorties extérieures sont possibles après accord médical et administratif.

Les sorties à l'intérieur du bâtiment :

Vous pouvez librement sortir de votre chambre dès lors qu'aucun soin ou examen n'est programmé, et sur autorisation médicale.

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 transport

La prescription de transport doit toujours être établie par un médecin avant le transport, sauf en cas d'urgence.

Le médecin choisit le mode de transport adapté à votre état de santé selon un référentiel obligatoire.

Votre état de santé	Le mode de transport*
Vous pouvez vous déplacer par vos propres moyens et sans assistance spécifique.	Une voiture particulière ou un transport en commun suffit.
Vous avez besoin d'aide technique ou humaine pour vous déplacer.	Un véhicule sanitaire léger ou un taxi conventionné peut vous être prescrit.
Vous devez être allongé et/ou sur surveillance constante.	Une ambulance peut vous être prescrite.

Dès votre admission, vous pouvez indiquer les modalités de votre sortie :

1. Un proche peut vous ramener à votre domicile : communiquer le nom de la personne à l'équipe.
2. Sinon, et si vous entrez dans les conditions permettant d'être remboursé, vous pouvez faire appel au transporteur de votre choix et le communiquer au personnel. Dans le cas contraire, le service fera appel à une société mandatée par l'établissement.

En véhicule sanitaire léger ou en taxi conventionné, le transport simultané de plusieurs usagers est autorisé.

ATTENTION : Vos frais de transport sanitaires ne sont pas tous remboursés. L'assurance maladie ne peut les prendre en charge que sur prescription médicale et sous certaines conditions. Nous vous conseillons de vous renseigner au préalable sur les conditions de prise en charge avant tout demande de transport sanitaire.

Si vous utilisez votre véhicule personnel ou un transport en commun, vous pouvez vous faire rembourser :

- Remplissez le formulaire S3140 «Demande de remboursement des frais de transports pour motif médical en véhicule personnel et/ou en transport en commun»
- Adressez-le à votre caisse primaire d'assurance maladie accompagné de la prescription médicale de transport et/ou du justificatif de vos dépenses (titre de transport, facture...).

* selon le référentiel de prescription



Les médicaments à usage hospitalier

La pharmacie de l'établissement vous délivrera les médicaments non disponibles en officine de ville qui vous ont été prescrits lors de votre sortie (ou de votre consultation externe).

Pour obtenir ces médicaments (dits médicaments rétrocédables), vous devez vous présenter au guichet de la pharmacie (sous-sol) muni de votre ordonnance, carte vitale, carte de mutuelle et pièce d'identité.

Horaires :

- Du lundi au vendredi
- De 9h00 à 12h00 et de 14h00 à 17h30

Votre avis sur l'hôpital

Un questionnaire de satisfaction vous est 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 permet d'apporter d'éventuelles améliorations dans notre prise en charge.

Une enquête nationale (E-SATIS) peut également être effectuée 2 semaines après votre hospitalisation si vous fournissez votre adresse mail et votre accord.

Les résultats sont consultables dans tous les services de soins.



En cas d'aggravation de l'état de santé d'un patient ou de son décès

Le personnel du service prévient au plus vite les proches du patient.

En cas de décès, et s'il n'y a pas d'objection légale, la famille peut demander que le corps soit transporté, à ses frais, à visage découvert, au domicile de la personne ou d'un membre de sa famille ou dans une chambre funéraire dans les 24h suivant le décès ou dans les 48h si des soins de conservation sont pratiqués.

A défaut de demande particulière, le corps du défunt est transporté en chambre mortuaire pour un délai de 3 jours maximum à la charge de l'établissement.



NOS ENGAGEMENTS

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. Les équipes 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.

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 Associées aux soins (CLIAS), 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).

«Lieu de santé sans tabac»

Dans la continuité du plan hôpital sans tabac, le Centre Hospitalier du Cateau-Cambrésis s'engage dans la mise en oeuvre d'une politique de lieu de santé sans tabac.

Cette démarche vise à diminuer l'utilisation du tabac par la mise en oeuvre d'une stratégie de prévention et d'accompagnement des patients mais également des membres du personnel.

Et si vous en profitez pour arrêter de fumer?

Les équipes du CH du Cateau-Cambrésis vous proposent une consultation d'aide au sevrage avec un entretien individuel et personnalisé avec un médecin ou une infirmière pour un premier pas vers l'arrêt du tabac.
Pour prendre rendez-vous: 03.27.84.66.80



Le développement durable



L'établissement s'inscrit dans une démarche de réduction de son empreinte sur l'environnement. A ce titre, une commission « Développement durable » a été créée et propose des actions innovantes.

« 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.

Résultats qualité et sécurité des soins

Selon la HAS, 57.3 % des patients recommandent le CH du Cateau-Cambrésis à leurs proches.*



Accueil
75/100



Prise en charge
par les médecins
82/100



Prise en charge
par les infirmiers/
aides-soignants
84/100



Repas
64/100



Chambre
69/100



Organisation
de la sortie
64/100

*Cet indicateur mesure la satisfaction et l'expérience des patients hospitalisés (+ de 48h00) en médecine ou obstétrique et ayant participé à l'enquête nationale e-Satis. Année 2022

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.



La Certification

Comme tout établissement de santé, le CH du Cateau-Cambrésis est soumis à la procédure de Certification menée par la Haute Autorité de Santé (HAS).

Les résultats détaillés de cette certification sont disponibles sur www.has-santé.fr ou sur www.scopesante.fr.

Le CH du Cateau-Cambrésis a été certifié en B en 2017 (avec des recommandations d'amélioration).



LA BIENTRAITANCE

Qu'est-ce que la bientraitance?

C'est une posture professionnelle, une « manière d'être, d'agir et de dire, soucieuse de l'autre, réactive à ses besoins et à ses demandes, respectueuse de ses choix et de ses refus ». C'est une culture partagée qui trouve son fondement dans le respect des droits de la personne notamment les droits relatifs au respect de l'intégrité de la dignité et au respect de la confidentialité.

Les 10 valeurs de la bientraitance*



Les engagements

LE CH DU CATEAU-CAMBRÉSIS S'ENGAGE À

- Respecter la personne, ses libertés de choix, sa dignité, son intimité.
- Organiser les parcours de soins garantissant la qualité et la sécurité à toutes les étapes.
- Aménager des temps de partage et de régulation pluri professionnels autour de situations sensibles.
- Accompagner, sensibiliser et former tous les professionnels dans une démarche éthique et déontologique de bientraitance.
- Evaluer le niveau de satisfaction des usagers et apporter une réponse aux attentes.

LES PROFESSIONNELS S'ENGAGENT À :

- Respecter la personne, se rendre disponible et créer un climat de confiance.
- Informer le patient et rechercher son accord et/ou sa participation et, in fine, respecter ses choix.
- Individualiser la prise en charge.
- Construire avec le patient et/ou ses proches son projet personnalisé.
- Prendre en charge ou prévenir toute forme de souffrance.

LE PATIENT EST ENCOURAGÉ À :

- Exprimer ses choix, ses volontés et ses convictions
- Participer à la prise en charge de son projet personnalisé avec les équipes.
- Respecter le règlement de l'établissement, l'organisation du service, et les règles de vie en collectivité.

* valeurs définies par les «référénts bientraitance» de l'établissement

VOS DROITS ET RESPONSABILITÉS

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.

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.

Le droit à la dignité

Toute personne hospitalisée a droit au respect de sa dignité, de son intimité, de sa vie privée et de ses croyances.

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.

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

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

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

Comment rédiger vos directives anticipées ?

- Vous devez être majeur.
- Vous devez être en état d'exprimer votre volonté libre et éclairée au moment de la rédaction.
- Vous devez écrire vous-même vos directives. Elles doivent être datées et signées et vous devez préciser vos noms, prénoms, date et lieu de naissance.
- Si vous ne pouvez pas écrire et signer vous-même vos directives, vous pouvez faire appel à 2 témoins (dont votre personne de confiance, si vous l'avez désignée). Le document sera écrit par un des 2 témoins ou par un tiers.
- Vous pouvez mettre dans vos directives ce que vous souhaitez comme prise en charge dans le cas d'une fin de vie (ex : qualité de vie, dignité, acceptation ou refus d'un traitement, non acharnement thérapeutique, soin de confort...), et votre décision pour le don d'organes.

Pouvez-vous changer d'avis ?

- A tout moment, vous pouvez les modifier, totalement ou partiellement.
- Si vous ne pouvez pas écrire, le renouvellement ou la modification s'effectuent selon la même procédure que pour la rédaction.
- Vous pouvez également annuler vos directives.

La personne de confiance

Vous pouvez désigner une personne de votre entourage (parent, proche, médecin traitant) comme « personne de confiance ». Cette dernière peut être votre porte-parole auprès des professionnels de santé, vous accompagner dans vos démarches tout au long des soins, assister aux entretiens médicaux, être consultée sur votre volonté si vous n'êtes pas en état de le faire.

Renseignez-vous auprès de l'équipe de soins

La personne à prévenir

Il vous sera demandé d'identifier une personne à prévenir qui s'occupera de rapporter vos effets personnels, contacter votre famille, qui sera sollicitée en cas d'aggravation de votre état de santé.

Vous pouvez l'annuler ou la modifier à tout moment.

Retrouvez plus d'informations sur ces thématiques sur le site web de l'établissement:
www.ch-lecateau.fr



FAIRE VALOIR VOS DROITS

La Commission des Usagers (CDU)

La Commission Des Usagers a pour mission:

- de veiller à ce que les droits des patients soient respectés et de les aider dans leurs démarches.
- d'examiner, dans certains cas, les plaintes ou réclamations, sous couvert du secret professionnel.
- recommander à l'établissement l'adoption de mesures afin d'améliorer l'accueil et la prise en charge des personnes hospitalisées et de leurs proches

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 demander une entrevue avec un représentant des usagers, un médecin conciliateur et/ou un médiateur non-médical.

N'hésitez pas à saisir la direction des relations aux usagers par mail.

La liste des membres de la CDU est disponible dans les services de soins mais également sur le site web de l'établissement:

<https://www.ch-lecateau.fr/plaintes-reclamations.html>

Vous pouvez adresser votre demande par:

Courrier:

Relations aux Usagers
28 Boulevard Paturle, 59360 le Cateau-Cambrésis

Mail:

RelationsUsagers@ch-lecateau.fr
direction@ch-lecateau.fr



Adresser une réclamation

Après votre sortie, vous avez la possibilité de formuler auprès du Directeur Général de l'établissement toute réclamation relative à une prise en charge :
RelationsUsagers@ch-lecateau.fr

Une réponse par écrit vous sera systématiquement apportée. Le service de relations aux usagers se tient à votre disposition pour toute question ou remarque.

Toutes les réclamations adressées au Directeur Général de l'établissement sont présentées aux membres de la Commission des Usagers.





DOSSIER MÉDICAL ET CONFIDENTIALITÉ

Protection des données personnelles

L'établissement s'engage, conformément à la législation Européenne (Règlement 2016/679 du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016 relatif au RGPD, et française (Loi n° 78-017 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés modifiée, à assurer la protection, la confidentialité et la sécurité des données à caractère personnel des personnes bénéficiant des services de l'établissement, ainsi qu'à respecter leur vie privée.

L'établissement dispose de dispositifs de sécurité physiques, électroniques et administratifs appropriés, conçus pour protéger les informations personnelles.

Un délégué à la protection des données à caractère personnel (DPO) est désigné. Il est l'interlocuteur privilégié dans la protection des données, tant au sein de l'établissement que dans ses relations avec la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés (CNIL).

Contact: dpo@ch-lecateau.fr



Traitement automatisé de vos données

Les données recueillies au cours de votre séjour font l'objet d'un traitement informatisé (dossier médical, restauration, transport, facturation, infectiovigilance, entre autres).

Le CH du Cateau-Cambrésis vous informe que ces données seront transmises au médecin responsable de l'information médicale et aux personnes intervenant sous son autorité.

Ces personnes auront accès à vos données dans le cadre de l'exercice de leurs fonctions et sont soumises au secret médical. Le commissaire aux comptes pourra également avoir accès à vos données lors de contrôles aléatoires.

En application de la loi du 6 janvier 1978, vous disposez d'un droit d'accès et de rectification des informations nominatives qui vous concernent.

Vous pouvez également vous opposer pour des raisons légitimes au recueil et au traitement de ces données. Le cas échéant, veuillez en faire part lors de votre hospitalisation.

Accès à votre dossier médical

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

Un dossier est constitué au sein de l'hôpital et vous suivra tout au long de votre séjour.

Il comporte toutes les informations de santé vous concernant.

Pour obtenir la consultation de votre dossier médical ou du dossier d'un proche, veuillez adresser un courrier au Directeur Général de l'établissement, accompagné du formulaire adéquat (disponible sur le site web de l'établissement) et de la copie d'un justificatif d'identité. Vous pouvez faire également votre demande par mail auprès du service de relations aux Usagers ou après du secrétariat de Direction de l'établissement.

La cellule « Relation avec les usagers » traitera votre demande en vous demandant de remplir le formulaire, conformément au Code de Santé publique.

En consultation sur place ou pour l'obtention d'une copie des éléments demandés, aucun frais ne vous sera facturé.

Durée de conservation de votre dossier

Le décret du 4 janvier 2006, en matière de conservation du dossier patient, s'applique aux données électroniques, et aux dossiers « papier ».

Le dossier médical est conservé pour une durée de 20 ans à compter de la date du dernier séjour ou de la dernière consultation externe.

Cette règle comporte des aménagements:

- Les dossiers médicaux des mineurs dont le dernier séjour est intervenu avant l'âge de 8 ans sont conservés jusqu'à ce que ceux-ci aient atteint l'âge de 28 ans

- Si la personne décède moins de 10 ans après son passage dans l'établissement, son dossier ne sera conservé que pendant une durée de 10 ans à compter de son décès

- La mention des actes transfusionnels et, le cas échéant, la copie de la fiche d'incident transfusionnel sont conservées pendant 30 ans.

« Mon Espace Santé »

Mon espace santé est un espace numérique personnel qui a vocation à devenir votre carnet de santé numérique.

Il va permet de stocker tous vos documents et informations utiles pour votre suivi médical et de les partager en toute sécurité avec les professionnels de santé qui vous suivent.

Avec « Mon espace santé », vous participez activement au suivi de votre santé.

Plus d'informations sur <https://www.monespacesante.fr>.

VOS DROITS ET RESPONSABILITÉS

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.



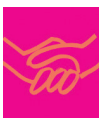
Les établissements de santé garantissent **la qualité de l'accueil, des traitements et des soins**. Ils sont attentifs au soulagement de la douleur et mettent tout en oeuvre pour assurer à chacun une vie digne, avec une attention particulière à la fin de vie.



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 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.

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.

Le document intégral, en plusieurs langues et en braille, est accessible sur le site internet : www.sante.gouv.fr.

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



LA CHARTE DE L'ENFANT HOSPITALISÉ

1. L'admission à l'hôpital d'un enfant ne doit être réalisée que si les soins nécessités par sa maladie ne peuvent être prodigués à la maison, en consultation externe ou en hôpital de jour.

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

3. On encouragera les parents à rester auprès de leur enfant et on leur offrira pour cela toutes les facilités matérielles, sans que cela n'entraîne un supplément financier ou une perte de salaire. On informera les parents sur les règles de vie et les modes de faire propres au service afin qu'ils participent activement aux soins de leur enfant.

4. Les enfants et leurs parents ont le droit de recevoir une information sur la maladie et les soins, adaptée à leur âge et leur compréhension, afin de participer aux décisions les concernant.

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

6. Les enfants ne doivent pas être admis dans des services adultes. Ils doivent être réunis par groupes d'âge pour bénéficier de jeux, loisirs, activités éducatives adaptés à leur âge, en toute sécurité. Leurs visiteurs doivent être acceptés sans limite d'âge.

7. L'hôpital doit fournir aux enfants un environnement correspondant à leurs besoins physiques, affectifs et éducatifs, tant sur le plan de l'équipement que du personnel et de la sécurité.

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

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

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

Charte rédigée à LEIDEN (Pays-Bas) en 1988 lors de la première conférence européenne des associations "Enfants à l'Hôpital".

LA CHARTE D'ACCUEIL DU JEUNE ENFANT

1. Pour grandir sereinement, j'ai besoin que l'on m'accueille quelle que soit ma situation ou celle de ma famille.

2. J'avance à mon propre rythme et je développe toutes mes facultés en même temps : pour moi, tout est langage, corps, jeu, expérience. J'ai besoin que l'on me parle, de temps et d'espace pour jouer librement et pour exercer mes multiples capacités.

3. Je suis sensible à mon entourage proche et au monde qui s'offre à moi. Je me sens bien accueilli.e quand ma famille est bien accueillie, car mes parents constituent mon point d'origine et mon port d'attache.

4. Pour me sentir bien et avoir confiance en moi, j'ai besoin de professionnel.le.s qui encouragent avec bienveillance mon désir d'apprendre, de me socialiser et de découvrir.

5. Je développe ma créativité et j'éveille mes sens grâce aux expériences artistiques et culturelles. Je m'ouvre au monde par la richesse des échanges interculturels.

6. Le contact réel avec la nature est essentiel à mon développement.

7. Fille ou garçon, j'ai besoin que l'on me valorise pour mes qualités personnelles, en dehors de tout stéréotype. Il en va de même pour les professionnel.le.s qui m'accompagnent. C'est aussi grâce à ces femmes et à ces hommes que je construis mon identité.

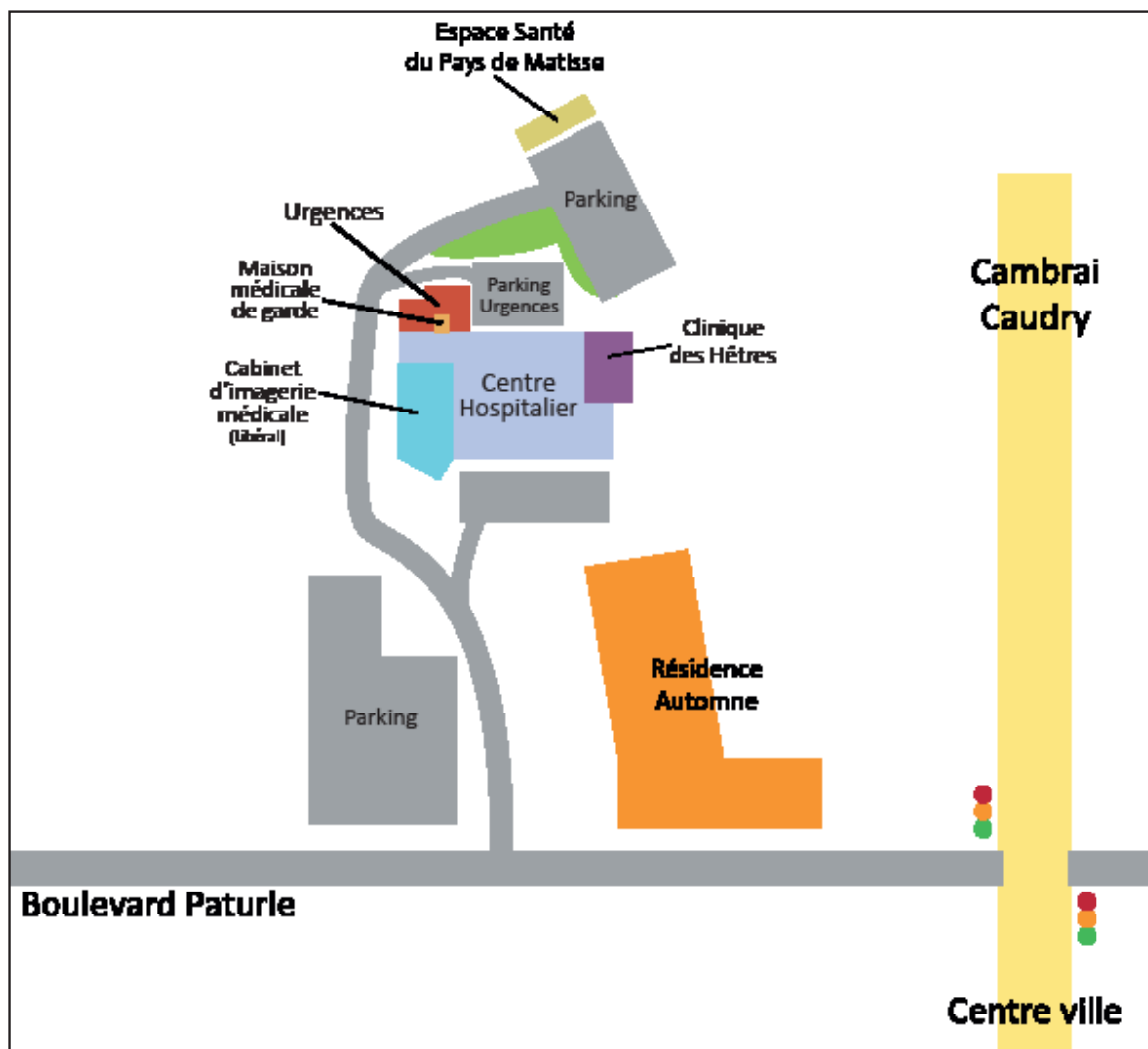
8. J'ai besoin d'évoluer dans un environnement beau, sain et propice à mon éveil.

9. Pour que je sois bien traité.e, il est nécessaire que les adultes qui m'entourent soient bien traités. Travailler auprès des tout-petits nécessite des temps pour réfléchir, se documenter et échanger entre collègues comme avec d'autres intervenants.

10. J'ai besoin que les personnes qui prennent soin de moi soient bien formées et s'intéressent aux spécificités de mon très jeune âge et de ma situation d'enfant qui leur est confié par mon ou mes parents.

Extrait du cadre national pour l'accueil du jeune enfant.

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

Tél : 03 20 33 20 33

du lundi
au vendredi de 20h à 22h30
le samedi de 15h à 22h30
le dimanche de 10h à 13h
et de 15h à 22h30