



Centre
Hospitalier
Cambrai



LIVRET D'ACCUEIL



LE MOT DU DIRECTEUR

Madame, Monsieur,

Ce livret à été conçu à votre attention et à celle de vos proches. Vous y trouverez l'ensemble des informations nécessaires au bon déroulement de votre séjour.

Les équipes médicales ainsi que l'ensemble du personnel mettront leurs compétences à votre service afin que vos conditions d'accueil et la qualité des soins qui vous seront prodigués soient les meilleures possibles.

Je vous informe que le Centre Hospitalier de Cambrai dispose également d'un site Internet qui vous permettra de prendre connaissance de l'ensemble de notre offre de soins.

Je vous invite à compléter le questionnaire de sortie dans lequel vous pourrez ainsi nous faire part de vos remarques et suggestions. Vous contribuerez ainsi à l'amélioration de nos prestations dans le cadre de notre démarche qualité.

Je vous remercie de la confiance que vous nous accordez et vous souhaite un prompt et complet rétablissement.

Philippe LEGROS



Bienvenue

SITE INTERNET

 www.ch-cambrai.fr

SOMMAIRE

Le mot du Directeur	3
Sommaire	4
Présentation	5
Les services.....	6
Le Pôle Chirurgie	8
Le Pôle Mère-Enfant.....	13
Le Pôle Urgences / Imagerie Médicale.....	16
Le Pôle Médecine	18
Le Pôle Médico-Technique	21
Le Pôle Gériatrie – Soins de Support	24
Le Pôle Psychiatrie Adultes	26
Le Pôle Psychopathologie	28
Nos activités transversales	30
Votre admission.....	32
Les frais de séjour et leur prise en charge.....	34
Votre séjour au quotidien	35
Votre sortie.....	40
Charte de la personne hospitalisée.....	41
Vos droits	42
Vos devoirs	44
Faire valoir vos droits	45
Vous satisfaire et vous écouter	46



PRÉSENTATION

Le Centre Hospitalier de Cambrai est implanté dans le bassin de vie du Hainaut et plus particulièrement sur la zone de proximité du Cambrésis-Catésis.

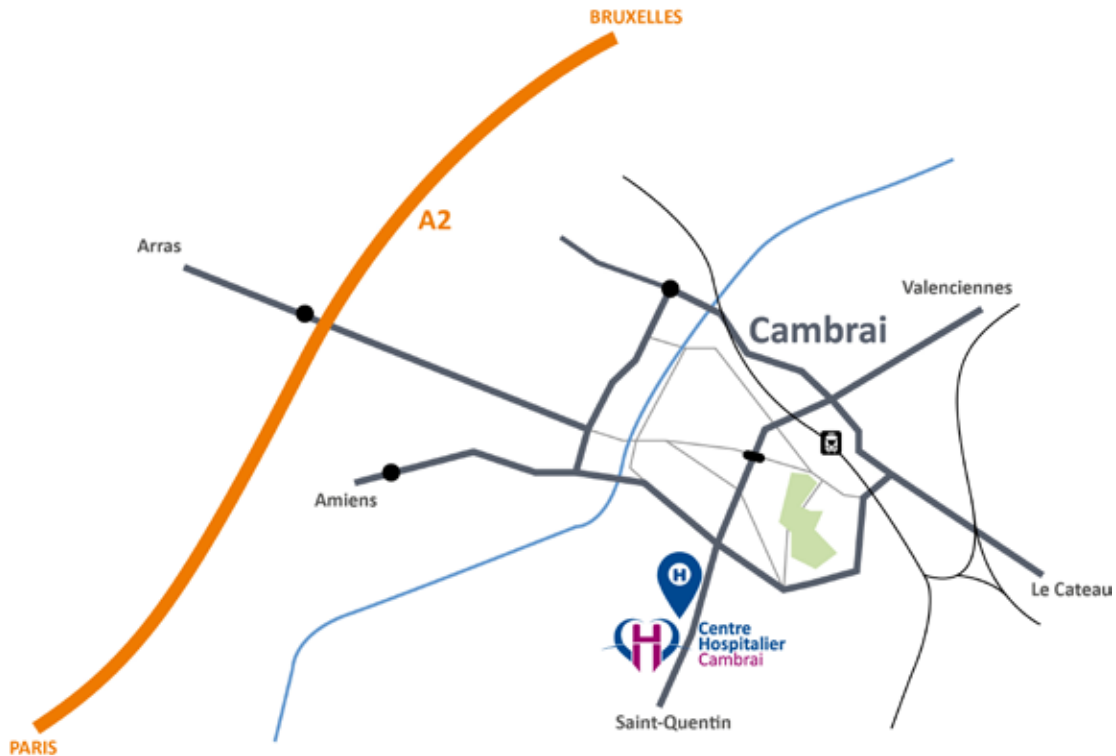
Il est l'établissement de référence et de recours pour toute la population et pour les médecins généralistes et spécialistes du Cambrésis-Catésis.

Le Centre Hospitalier de Cambrai dispose de services « classiques » (médecine, chirurgie, obstétrique) mais aussi d'un panel important de spécialités tant en hospitalisation qu'en consultations externes. Il est par ailleurs doté d'équipements de haute technologie (IRM, scanner, capteur plan, échographe 4D, vidéo capsule ...).

Notre établissement se veut en constante évolution afin de mieux répondre à vos besoins et à vos attentes. Grâce à la restructuration qui s'est achevée en 2014, le nouvel hôpital **offre un confort et une hôtellerie de grande qualité** (chambres majoritairement individuelles, équipées de salle de douche et WC, d'un Terminal Multi-Média ...).

Sa capacité est de 853 lits et places.

Comme les principales administrations de la ville, le Centre Hospitalier est desservi l'après-midi par un système de navettes gratuites.





LES SERVICES DE CONSULTATIONS EXTERNES

- Anesthésie
- Cardiologie
- Chirurgie de l'obésité et thyroïde
- Chirurgie orthopédique et traumatologique
- Chirurgie thoracique
- Chirurgie vasculaire
- Chirurgie viscérale et digestive
- Diabétologie
- Electroencéphalogramme (EEG)
- Endocrinologie
- Explorations cardiaques
- Explorations en ophtalmologie
- Explorations fonctionnelles digestives
- Explorations fonctionnelles respiratoires (EFR)
- Hépato-Gastro-entérologie
- Insuffisance rénale chronique
- Maxillo-faciale
- Néphrologie
- Oto-Rhino-Laryngologie (O.R.L.)
- Ophtalmologie
- Plaies et cicatrisation
- Pneumologie
- Podo-orthésiste
- Podologie
- Proctologie
- Rhumatologie
- Tabacologie
- Urologie

Tous les services ci-dessus sont joignables aux : ☎ 03.27.73.73.51
☎ 03.27.73.76.27





LES SERVICES DE CONSULTATIONS EXTERNES



- Gynécologie-obstétrique ☎ 03.27.73.73.59
- Pédiatrie ☎ 03.27.73.73.35
- Imagerie médicale ☎ 03.27.73.73.50
- Douleur ☎ 03.27.73.76.92
- Mémoire ☎ 03.27.73.73.02
- Laboratoire ☎ 03.27.73.74.36
- Psychiatrie
 - C.M.P. Cambrai ☎ 03.27.82.77.20
 - C.M.P. Rieux en Cambrésis ☎ 03.27.82.54.30
 - C.M.P. Caudry ☎ 03.27.85.57.54
 - C.M.P. Le Cateau ☎ 03.27.84.28.66
- Pédopsychiatrie
 - CMP Cambrai ☎ 03.27.83.48.50
 - CMP Caudry ☎ 03.27.85.64.90
 - CMP Le Cateau ☎ 03.27.84.61.00
- Pharmacie ☎ 03.27.73.71.35

Le service des Consultations Externes dispose de son « livret d'accueil », nous vous invitons à le consulter afin d'obtenir toutes les informations nécessaires relatives à vos besoins et aux modalités de prise de rendez-vous selon les spécialités.

Le rappel des rendez-vous par SMS et MAIL :

Lors d'une prise de rendez-vous (hors consultations : pédiatrie, imagerie, mémoire, laboratoire, psychiatrie et pédopsychiatrie), il vous est possible de donner votre email à la secrétaire et de lui indiquer que vous désirez recevoir la confirmation et le rappel de vos RDV via email et SMS.



LE PÔLE CHIRURGIE

L'UNITÉ D'ANESTHÉSIE ET DE CHIRURGIE AMBULATOIRE

Le Centre Hospitalier dispose de son U.A.C.A. plus communément appelé « Unité Ambulatoire de chirurgie » qui se définit par cinq caractéristiques :

- hospitalisation (moins de 12h) sans nuit passée à l'hôpital,
- pour une intervention chirurgicale réalisée au bloc opératoire,
- sous anesthésie générale et/ou locorégionale,
- suivie d'une surveillance post-opératoire en salle de réveil,
- qui permet la sortie du patient le jour même.



HORAIRES ET TÉLÉPHONE

🕒 7h / 19h du lundi au vendredi

☎ 03.27.73.68.44



L'UNITÉ D'ANESTHÉSIE ET DE CHIRURGIE AMBULATOIRE (SUITE)

Les spécialités concernées sont :

- Chirurgie Ophtalmologique : segment antérieur (cataracte et glaucome), chirurgie vitréorétinienne, traumatologie oculaire, greffes de cornée, chirurgie des paupières et des ptosis, strabismes, voies lacrymales, orbite et chirurgie réfractive
- Chirurgie Maxillo-faciale (extraction dentaire...)
- Endoscopie (coloscopie, fibroscopie...)
- Chirurgie Gynécologique (hystérocopie...)
- Chirurgie Urologique (hydrocèle, biopsie prostate, phimosis...)
- Chirurgie Orthopédique (ablation de matériel, arthroscopie...)
- Chirurgie ORL (amygdalectomie, végétations...)
- Chirurgie Viscérale (hernie inguinale, ablation de kyste)
- Chirurgie Bariatrique (sleeve, anneau, by pass, ablation d'anneau...)
- Chirurgie Plaies et Cicatrisation (greffe, dermatologie chirurgicale...)

L'unité dispose notamment :

- de places de parking réservées (situées aux abords immédiats de l'entrée de l'établissement)
- de chambres confortables équipées de douche, WC et d'un terminal multimédia,
- de brancards motorisés améliorant votre confort,
- de 2 salles réservées au sein du bloc opératoire,
- d'une équipe de personnels et d'anesthésistes dédiée,
- d'un système de collation le midi.



HORAIRES ET TÉLÉPHONE

🕒 7h / 19h du lundi au vendredi

☎ 03.27.73.68.44

LE PÔLE CHIRURGIE

LA CHIRURGIE ORTHOPÉDIE ET TRAUMATOLOGIE



Type de chirurgie pratiquée :

- Prise en charge des urgences chirurgicales en traumatologie (accident de la voie publique, traumatisme crânien...);
- Orthopédie (prothèse de hanche, genou, épaule...);
- Arthroscopies, Arthroplasties, Ligamentoplasties ;
- Traumatologie des membres supérieurs et inférieurs ;
- Chirurgie du rachis (hernies discales, sténoses lombaires arthrosiques), traitement mini invasifs des tassements vertébraux (kyphoplastie, cimentoplastie...);

Le service est équipé d'une salle de kinésithérapie où la rééducation du patient est initiée.

TÉLÉPHONE

☎ 03.27.73.76.80



STOMATOLOGIE - ORL

Oto-Rhino-Laryngologie (O.R.L.)

Chirurgie ORL (amygdalectomie, adénoïdectomie, tympanoplastie);
Prise en charge du suivi de Cancérologie O.R.L.

Stomatologie

Traumatisme maxillo-facial, extractions dentaires multiples.

TÉLÉPHONE

☎ 03.27.73.76.80



OPHTALMOLOGIE

Type de chirurgie pratiquée :

- Chirurgie ophtalmologique : segment antérieur (cataracte et glaucome), chirurgie vitréorétinienne, traumatologie oculaire, greffes de cornée, chirurgie des paupières et des ptosis, strabismes, voies lacrymales, orbite et chirurgie réfractive.

TÉLÉPHONE

☎ 03.27.73.76.80



PLAIES ET CICATRISATION

Type de prise en charge :

Prise en charge pluridisciplinaire des patients porteurs de plaies aiguës (brûlures...) et chroniques (escarres, ulcères, plaies du pied diabétique), utilisation de techniques innovantes (Traitement par Pression Négative, électrothérapie, larvothérapie).

La spécificité de cette unité réside dans la prise en charge chirurgicale : réalisation de plasties cutanées type Lambeaux, greffe de peau, parage de plaies et dans le travail en collaboration avec le dermatologue.

Le service travaille en réseau avec les professionnels de santé libéraux, il collabore avec les centres de rééducation spécifiques (traitement des plaies des patients paraplégiques...).

TÉLÉPHONE

☎ 03.27.73.73.79



LA CHIRURGIE VISCÉRALE ET VASCULAIRE

Prise en charge des patients présentant des pathologies aiguës : urgences chirurgicales, péritonites, occlusions, perforations intestinales...

Le service accueille des patients en hospitalisation programmée et en urgence dans différentes spécialités chirurgicales :

- Chirurgie abdominale, Coeliochirurgie (hernie, cholécystectomies, éventrations...);
- Chirurgie Bariatrique (sleeve, anneau gastrique, bypass, ablation d'anneau...);
- Chirurgie vasculaire périphérique (angioplastie, pontage, chirurgie des carotides, traitement des varices...);
- Urgences chirurgicales;
- Chirurgie Urologique (prostatectomie, résection endoscopique de prostate, polypes vésicaux, lithotripsie par laser...);
- Chirurgie de la thyroïde;
- Chirurgie thoracique (talcage de plèvre, pose de drain thoracique);
- Chirurgie Générale (lipome, kyste...).

TÉLÉPHONE

☎ 03.27.73.76.79





LE PÔLE MÈRE-ENFANT

LA GYNÉCOLOGIE OBSTÉTRIQUE MATERNITÉ

Depuis 2014, la Maternité est située au 1er étage de l'établissement dans **des locaux confortables, équipés de chambres individuelles avec salle de douche et WC pour la maman et coin toilette-change pour le bébé.**

La Maternité du Centre Hospitalier de Cambrai possède le label « Hôpital Ami des bébés » depuis 2009 (renouvelé en 2013). Le personnel, composé d'une **équipe expérimentée et performante**, est à votre disposition **24h/24 et 7j/7** pour vous aider et vous garantir une prise en charge optimale.

La présence de l'équipe médicale (Gynécologues-Obstétriciens, Anesthésistes, Pédiatres et Sages-femmes) **est assurée 24h/24. Vous pouvez bénéficier de la péridurale 24h/24.**

Il en est de même pour le fonctionnement du Plateau Technique du Centre Hospitalier (Urgences, SMUR, Radiologie, Laboratoire, Bloc Opératoire).

TÉLÉPHONE

Secrétariat

☎ 03.27.73.73.59

Sage-femme de garde

☎ 03.27.73.76.29



Notre maternité et celle du Centre Hospitalier du Cateau Cambrésis ont mutualisé leurs compétences (via une Fédération Médicale Inter-hospitalière) afin de vous proposer une offre de soins encore plus complète et adaptées à vos attentes.

LE PÔLE MÈRE-ENFANT

LA GYNÉCOLOGIE OBSTÉTRIQUE MATERNITÉ (SUITE)

Types d'activités pratiquées :

- Consultations gynécologiques ;
- Echographies gynécologiques ;
- Diagnostic anténatal ;
- Echographies prénatales (obstétricales) ;
- Consultations de suivi de grossesse (gynécologues et sages-femmes) ;
- Préparation à la naissance ;
- Informations « Rythmes et besoins du nouveau-né » ;
- Ateliers « Portage du nouveau-né » ;
- Ateliers « Massage du nouveau-né » ;
- Consultations d'allaitement ;
- Consultations de rééducation périnéale ;
- Consultations de maternologie (psychologue) ;
- Consultations de tabacologie.

Nous vous invitons à consulter le « guide de la Maternité » afin d'obtenir toutes les informations nécessaires relatives à votre séjour.

TÉLÉPHONE

Secrétariat

☎ 03.27.73.73.59

Sage-femme de garde

☎ 03.27.73.76.29



L'ORTHOGÉNIE

Types de prises en charge :

- I.V.G. médicamenteuse ou instrumentale jusqu'à 14 semaines d'aménorrhée (12 semaines de grossesse) sous anesthésie générale ou locale ;
- Contraception et consultations gynécologiques ;
- Possibilité d'une prise en charge psychologique.

TÉLÉPHONE

☎ 03.27.73.73.59





LA SURVEILLANCE CONTINUE PÉDIATRIQUE

Accueil des nourrissons, enfants et adolescents jusqu'à 18 ans nécessitant une surveillance rapprochée et/ou un monitoring continu.

Mise en condition des enfants en attendant leur transfert dans les établissements spécialisés de référence.

LA PÉDIATRIE

L'équipe médicale, paramédicale et administrative se tient à votre disposition, met ses compétences à votre service 24h/24 et assure les urgences pédiatriques pour les enfants de 28 jours à 18 ans.

Le service de Pédiatrie est en liaison avec le Secteur de P.M.I. et avec le centre « Le Passage » pour une prise en charge globale et un suivi adapté. Une éducatrice de jeunes enfants à temps plein propose des jeux, des activités manuelles et une éducation ludique à la santé dans une salle dédiée équipée de jeux, jouets, d'un ordinateur et d'une chaîne hifi. La présence des parents est possible 24h/24.

Pathologies prises en charge :

- des pathologies aiguës : urgence vitale, déshydratation, détresse respiratoire... ;
- des maladies épidémiques : gastro-entérites, bronchiolites, allergies... ;
- des maladies infectieuses, neurologiques, urinaires, pulmonaires, oto-rhino-laryngologiques, gastriques de l'enfant... ;
- de l'ensemble des pathologies de l'adolescence ;
- des pathologies psychologiques (collaboration avec un pédopsychiatre).
- chimiothérapies



TÉLÉPHONE

☎ 03.27.73.73.35



LE PÔLE URGENCES - IMAGERIE MÉDICALE

VOTRE PRISE EN CHARGE AUX URGENCES

Le Service Mobile d'Urgence et de Réanimation (SMUR)

Le SMUR de Cambrai intervient à la demande du Centre Régional de Régulation des Appels du S.A.M.U. 59.

Le Service des Urgences

Il accueille 24h/24 les patients présentant des pathologies médicales, chirurgicales et psychiatriques urgentes non compatibles avec une hospitalisation programmée.

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

N'oubliez pas que la priorité de la prise en charge se fait en fonction de la gravité de la pathologie présentée par le patient et non par ordre d'arrivée. Si vous accompagnez une personne prise en charge, n'hésitez pas à demander des informations auprès des « Assistants Accueil Famille » afin de connaître l'évolution de son état de santé.

Outre la Salle d'Accueil des Urgences Vitales (SAUV) le service comprend plusieurs secteurs de soins adaptés aux besoins ainsi qu'une Unité d'Hospitalisation de Courte Durée (UHCD).

Par ailleurs, le service dispose du système « Télé AVC » qui permet d'obtenir un avis neurologique 24h/24.

L'Espace Saint Martin (PASS)

La Permanence d'Accès aux Soins de Santé est une cellule de prise en charge médicale et sociale des personnes les plus démunies. Il a aussi pour fonction de les accompagner dans les démarches nécessaires à la reconnaissance de leurs droits notamment en matière de couverture sociale.

Horaires : du lundi au vendredi de 9h à 17h.

TÉLÉPHONE

Urgences secrétariat

☎ 03.27.73.73.72

Urgences accueil Famille

☎ 03.27.73.73.71

Espace Saint Martin

☎ 03.27.73.74.38



LE PÔLE URGENCES - IMAGERIE MÉDICALE



L'IMAGERIE MÉDICALE 24H/24, 7J/7



Le service d'Imagerie Médicale réalise des I.R.M. (dont IRM cardiaques), scanner (et bientôt des coronoscanners), radiologies, échographies (générales, endocavitaires, échodopplers) pour les patients externes et pour les patients hospitalisés.

Votre médecin traitant et vous-même pouvez consulter toutes les images réalisées au sein du service en vous connectant au site internet de l'établissement (« vos examens d'imagerie » en haut à droite).

HORAIRES ET TÉLÉPHONE

- 🕒 8h / 12h et 13h30 / 16h30 du lundi au vendredi (Radios et Echos)
- 🕒 8h / 18h du lundi au vendredi (Scanners et IRM)
- ☎ 03.27.73.73.50

Le Groupement d'Imagerie Médicale du Cambrésis (G.I.M.C.) :
Il est doté d'un Scanner et d'un appareil d'IRM.

Le Groupement d'Imagerie médicale du Cambrésis est une structure privée composée par l'association des cabinets libéraux du Cambrésis et du Centre Hospitalier de Cambrai. Il est situé au niveau -1 du bâtiment principal.





LE PÔLE MÉDECINE

LA CARDIOLOGIE

Sont accueillis les patients présentant des pathologies cardiovasculaires (Infarctus du myocarde, péricardites, maladies thromboemboliques, hypertension artérielle, troubles du rythme et de la conduction, valvulopathie, insuffisance cardiaque, embolie pulmonaire...).

TÉLÉPHONE

☎ 03.27.73.71.30

LA RÉADAPTATION CARDIAQUE

Une équipe pluridisciplinaire vous prend en charge après un accident cardiaque, afin de retrouver une autonomie à l'effort. Ce service est doté de locaux et de matériels adaptés (salle d'échauffement, d'entraînement, d'éducation diététique, cyclo-ergomètres, tapis roulant, stepper et elliptique).

TÉLÉPHONE

☎ 03.27.73.73.73 Poste 68.58

L'UNITÉ DE SOINS INTENSIFS DE CARDIOLOGIE

Sont accueillis les patients présentant des pathologies cardiaques aiguës (Insuffisance coronaire aiguë, insuffisance cardiaque sévère et états de choc circulatoire, arythmies et troubles de la conduction cardiaque et du rythme, infarctus aigu du myocarde, embolie pulmonaire, accident cardiaque sur intolérance médicamenteuse...).

Modalités de visite : Les visites sont autorisées de 12h30 à 14h30 et de 17h à 19h avec 2 personnes maximum dans la chambre.

TÉLÉPHONE

☎ 03.27.73.71.30



L'HÉPATO-GASTRO-ENTÉROLOGIE

Prise en charge de patients porteurs de pathologies digestives :

- Inflammatoire (maladie de Crohn, Recto Colite Hémorragique...);
- Tumorale (prise en charge thérapeutique, chimiothérapie, exploration et surveillance);
- Thérapeutique (polypectomie, plasma argon, dilatation, prothèse œsophagienne, GPE...);
- Soins palliatifs;
- Hépatopathie de diverses origines: alcooliques, virales (virus C...);
- Pathologie bilio-pancréatique;
- Explorations endoscopiques diagnostiques oeso-gastro duodénales et coliques;
- Exploration de l'intestin grêle par vidéo capsule;
- Proctologie diagnostique et thérapeutique médicale, instrumentale.

Hôpital de Jour :
Ponction d'ascite.

TÉLÉPHONE

☎ 03.27.73.73.31



LA NÉPHROLOGIE

Prise en charge des patients présentant des pathologies telles que la maladie du rein, l'insuffisance rénale aiguë et chronique, la dialyse péritonéale continue ambulatoire (DPCA).

TÉLÉPHONE

☎ 03.27.73.73.34

LA PNEUMOLOGIE



Prise en charge des patients présentant des pathologies respiratoires aiguës ou chroniques (insuffisance respiratoire aiguë ou chronique, pneumopathie, broncho-pneumopathie chronique obstructive, cancer broncho-pulmonaire (diagnostic et traitement), maladie de la plèvre, asthme, tuberculose, sevrage tabagique, chimiothérapies.

Hospitalisation programmée :

Polysomnographie, bilan asthmatique, bilan respiratoire.

TÉLÉPHONE

☎ 03.27.73.71.89

LE PÔLE MÉDECINE

LE DIABÈTE GESTATIONNEL

Le Centre Hospitalier de Cambrai propose une prise en charge du diabète gestationnel en éducation thérapeutique. Ce programme permet l'amélioration considérable de la prise en charge de la maman et de son futur enfant et facilite la collaboration avec les gynécologues pour optimiser la prise en charges des patientes.

L'objectif du programme, sur une demi-journée, est de rendre les mamans autonomes en leur faisant acquérir des compétences suffisantes pour éviter les complications liées au diabète gestationnel au travers d'ateliers collectifs (infirmière, diététicienne, professeur d'activité physique adaptée) et d'entretien individuel (médecin et diététicienne).



LA MÉDECINE POLYVALENTE – NEUROVASCULAIRE

Prise en charge des patients présentant des pathologies telles que l'infectiologie, la rhumatologie, la dermatologie, la médecine interne, la gériatrie.

Unité neurologique conventionnelle :

Prise en charge des patients présentant un Accident Vasculaire Cérébral (AVC).

TÉLÉPHONE

☎ 03.27.73.73.34

LA DIABÉTOLOGIE-ENDOCRINOLOGIE / EDUCATION THÉRAPEUTIQUE DU PATIENT (ETP)



Hospitalisation programmée :

La prise en charge en éducation thérapeutique débute par un diagnostic éducatif réalisé par l'infirmière qui permet d'établir un programme de soins personnalisé pour chaque patient. Plusieurs ateliers (individuels ou de groupe) sont proposés aux patients : généralités sur le diabète, comment mesurer la glycémie, savoir gérer son stress, connaître les complications du diabète, gérer ses injections d'insuline, remise à l'activité physique adaptée, etc...

Éducation Thérapeutique en Diabétologie :

Les patients diabétiques compliqués peuvent bénéficier d'un accompagnement dans la prise en charge de leur diabète sur le plan diététique, psychologique et reprise d'une activité physique.

Hospitalisation programmée Obésité :

Les patients sont accueillis pour une durée de 15 jours (permission de sortie le week-end)

Ils bénéficient de multiples ateliers qui les amènent à : connaître les aliments, savoir les cuisiner de façon équilibrée, connaître les bienfaits de l'activité physique, apprendre à respecter les horaires des repas, faire des courses avec un petit budget, retrouver la notion de plaisir, stabiliser son poids, soutien psychologique, etc... L'objectif est bien sûr de perdre du poids en rééquilibrant leur alimentation, en les remettants à l'activité physique régulière, en travaillant sur leur motivation et sur le soutien psychologique.

TÉLÉPHONE

☎ 03.27.73.73.34



LE PÔLE MÉDICO-TECHNIQUE

LA RÉANIMATION

Le service de Réanimation est destiné à des patients présentant une ou plusieurs défaillances viscérales aiguës mettant directement en jeu le pronostic vital et impliquant le recours à des méthodes de suppléances invasives.

Ce service de haute technicité fonctionne, en collaboration étroite, 24h sur 24 tous les jours de l'année avec une présence médicale et paramédicale continue.

La prise en charge diagnostique et thérapeutique nécessite le recours à des techniques particulières telles que la ventilation artificielle invasive et non invasive, l'épuration extra rénale, l'exploration hémodynamique invasive, la nutrition parentérale...

TÉLÉPHONE

☎ 03.27.73.74.04



LA SURVEILLANCE CONTINUE ADULTES

Le service de Surveillance continue est organisé pour prendre en charge des patients qui nécessitent, en raison de la gravité de leur état ou du traitement qui leur est appliqué, une observation clinique et biologique répétée et méthodique. Il s'agit d'un niveau intermédiaire entre l'unité de réanimation et les unités d'hospitalisation conventionnelle.

Ce service de haute technicité fonctionne 24h sur 24 tous les jours de l'année avec une présence médicale et paramédicale continue.

TÉLÉPHONE

☎ 03.27.73.71.27

LE PÔLE MÉDICO-TECHNIQUE

L'HÉMODIALYSE – LA DIALYSE PÉRITONÉALE

Le service d'hémodialyse prend en charge les patients en insuffisance rénale chronique terminale par les techniques d'épuration extra-rénale.

Plusieurs techniques d'épuration extra rénale sont réalisées : l'hémodialyse, l'hémodiafiltration avec une meilleure qualité d'épuration et une meilleure tolérance clinique et la dialyse péritonéale continue ambulatoire (DPCA).



LA STÉRILISATION

Les missions de la stérilisation sont :

- Stérilisation de l'ensemble des dispositifs médicaux réutilisables selon les bonnes pratiques de pharmacie hospitalière.

TÉLÉPHONE

☎ 03.27.73.73.66

L'ÉDUCATION THÉRAPEUTIQUE IRC

L'établissement propose un programme d'Éducation Thérapeutique (ETP) pour les patients en Insuffisance Rénale Chronique (IRC) au stade 4 et 5 ayant opté pour l'hémodialyse qui tend à aider le patient à apprendre à vivre avec sa maladie rénale. Il est élaboré par une équipe pluridisciplinaire (médecin, infirmière, psychologue, professeur d'activités physiques adaptées, diététicienne, cadre de santé, secrétaire) et des membres d'association de patients. Les objectifs pour les patients sont de ralentir la progression de l'Insuffisance Rénale Chronique et prendre en charge les complications à l'aide d'un programme d'éducation personnalisé.

Horaires :

Le service d'hémodialyse est ouvert du lundi au samedi, y compris les jours fériés, il est fermé le dimanche. Des séances en soirée sont réalisées 3 fois par semaine de 19h à 2h les lundis, mercredis et vendredis.

Le service de dialyse péritonéale est ouvert le mardi et le mercredi.

TÉLÉPHONE

Hémodialyse : ☎ 03.27.73.73.49

Dialyse Péritonéale : ☎ 03.27.73.73.73 Poste 70.92





LE LABORATOIRE DE BIOLOGIE MÉDICALE

La Biologie regroupe plusieurs spécialités : l'hématologie, la biochimie, l'allergie, l'immunologie et la microbiologie.

Le dépôt de sang assure la délivrance des concentrés de globules rouges, des plaquettes et du plasma pour le Centre Hospitalier et pour les urgences vitales des cliniques cambrésiennes.

Les missions du laboratoire :

- Réalisation et interprétation d'analyses biologiques ;
- Collaboration avec le service d'Hygiène ;
- Délivrance des produits sanguins labiles et gestion du dépôt de sang ;
- Démarche qualité dans le cadre de l'accréditation à la norme ISO 15189 ;
- La réalisation des bilans sanguins pour les personnes non hospitalisées sur présentation d'une ordonnance.

TÉLÉPHONE

☎ 03.27.73.74.36



LA PHARMACIE

La pharmacie dispense les médicaments pour les patients hospitalisés, gère les fluides médicaux, délivre des dispositifs médicaux stériles à usage unique pour l'établissement, prépare des médicaments cytotoxiques sous isolateur (chimiothérapie).

Par ailleurs la pharmacie délivre les médicaments rétrocédables (vente au public de médicaments non disponibles en pharmacie de ville).

TÉLÉPHONE

☎ 03.27.73.73.66





LE PÔLE GÉRIATRIE — SOINS DE SUPPORT

LE COURT SÉJOUR GÉRIATRIQUE



Le service accueille des personnes âgées de plus de 75 ans dont l'état de santé nécessite une hospitalisation en lien avec différentes pathologies liées à l'âge et qui présentent un risque de perte d'autonomie.

Pendant son hospitalisation, la personne bénéficie d'un bilan gériatrique global dans le cadre d'une prise en charge pluridisciplinaire dans un délai le plus court possible.

Nous privilégions les admissions directes, sans passer par le service des urgences.

Les sorties sont préparées et organisées avec le patient et ses proches.

TÉLÉPHONE

☎ 03.27.73.68.95

LES SOINS DE LONGUE DURÉE

Le service de soins de longue durée accueille des personnes âgées dépendantes dont l'état de santé requiert une surveillance médicale continue.

Les demandes d'admission sont soumises à une commission d'admission.

Les équipes soignantes du service ont pour mission d'accompagner les résidents dans l'accomplissement des actes essentiels de la vie en respectant les habitudes de vie, les choix, l'autonomie, les envies et désirs de ceux-ci afin qu'ils se sentent chez eux. Un projet de vie individualisé est décliné avec chacun.

TÉLÉPHONE

☎ 03.27.73.73.02



LE PÔLE GÉRIATRIE – SOINS DE SUPPORT



LES SOINS DE SUITE POLYVALENTS ET GÉRIATRIQUES

Le service accueille des personnes âgées dont l'état de santé nécessite la poursuite de soins médicaux infirmiers et de rééducation dans un but de réinsertion. Ces personnes peuvent venir d'un court séjour ou de leur domicile (sous certaines conditions) ou d'un autre établissement de soins public ou privé.

TÉLÉPHONE

☎ 03.27.73.73.02



LES ÉTABLISSEMENTS D'HÉBERGEMENT POUR PERSONNES AGÉES DÉPENDANTES (EHPAD)

Les EHPAD sont au nombre de 4 : Vanderburch, Godeliez Bolvin, Louis Pasteur, Saint-Julien.

Ces lieux de vie accueillent des personnes seules, et en couple, âgées de plus de 60 ans, qu'elles soient valides, semi-valides ou dépendantes et, sous réserve d'une dérogation, des personnes âgées de moins de 60 ans.

Chacune de ces résidences disposent de son propre livret d'accueil.

TÉLÉPHONE

VANDEBURCH ☎ 03.27.73.76.76 ou 03.27.72.20.54
GODELIEZ BOLVIN : ☎ 03.27.73.76.76 ou 03.27.70.09.72
LOUIS PASTEUR : ☎ 03.27.73.76.76 ou 03.27.73.71.56
SAINT JULIEN : ☎ 03.27.73.76.76 ou 03.27.73.76.46



LE PÔLE PSYCHIATRIE ADULTES

Le service de psychiatrie décline une diversité de modalités de soins, d'équipements et de consultations allant de l'hospitalisation complète au suivi infirmier en visite à domicile s'appuyant également sur des structures extra-hospitalières et un réseau partenarial. Il s'agit d'assurer des missions de prévention, de traitement des troubles psychiques, de suivi et de réadaptation des patients, d'aide et d'information aux familles et aux proches.



HOSPITALISATION

Le patient est hospitalisé au Centre Hospitalier de Cambrai en fonction de sa pathologie et selon son mode d'hospitalisation. Il est pris en charge par une équipe soignante pluridisciplinaire dans une unité médicale en temps complet.

Le Centre Hospitalier possède 4 unités fonctionnelles dont 3 d'hospitalisation :

- USAD : Unité de Soins de l'Anxiété et de la Dépression
- USIP : Unité de Soins Intensifs en Psychiatrie
- URPS : Unité de Réhabilitation Psychosociale
- Unité d'activités thérapeutiques : lieu réservé aux activités thérapeutiques et aux prises en charge spécifiques durant la journée et à destination des patients hospitalisés à temps complet.

TÉLÉPHONE

USAD	☎ 03.27.73.76.68
USIP	☎ 03.27.73.73.74
URPS	☎ 03.27.73.73.75

LE PÔLE PSYCHIATRIE ADULTES

EN EXTRA HOSPITALIER

Le Centre Médico-Psychologique (C.M.P.) :

Il s'agit d'une unité médicale de coordination et d'accueil en milieu ouvert où sont proposées des consultations, des actions de prévention, de diagnostics, de soins ambulatoires et d'interventions à domicile.

TÉLÉPHONE

C.M.P. Cambrai	☎ 03.27.82.77.20
C.M.P. Rieux en Cambrésis	☎ 03.27.37.23.11
C.M.P. Caudry	☎ 03.27.85.57.54
C.M.P. Le Cateau	☎ 03.27.84.28.66

L'Hôpital de jour « l'Orangerie »

Unité médicale de 20 places, la structure permet de réaliser des soins polyvalents, intensifs du lundi au vendredi, à la journée, par une équipe soignante dans le cadre du projet thérapeutique du patient.

Adresse : 181 rue Gauthier – 59400 CAMBRAI

TÉLÉPHONE

☎ 03.27.82.41.57



LES ALTERNATIVES À L'HOSPITALISATION

Elles concernent l'ensemble des activités qui permettent d'éviter l'hospitalisation.

L'Accueil Familial Thérapeutique :

Ce dispositif permet d'accueillir temporairement des patients au sein de familles d'accueil en fonction de leur projet thérapeutique.

Le Centre d'Accueil Thérapeutique à Temps Partiel (C.A.T.T.P.) :

Il vise à maintenir ou à favoriser une existence autonome par des actions de soutien et de thérapie de groupe.



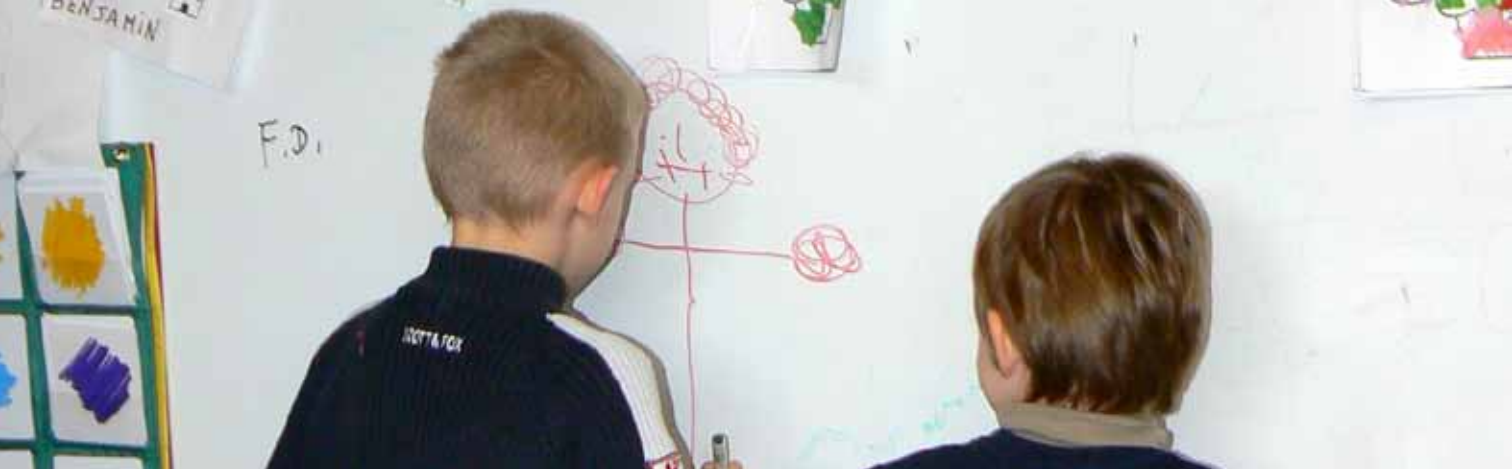
DANS LA COMMUNAUTÉ

L'Equipe Mobile Santé Mentale Précarité du Cambrésis :

Elle a pour finalité de favoriser l'accès aux soins de santé mentale des personnes en situation de précarité et d'exclusion, accueillies dans les institutions sociales et médico-sociales de l'arrondissement.

La Permanence d'Accès aux Soins de Santé en Psychiatrie (PASS PSY) :

Elle a pour objectif d'améliorer l'accès aux soins dans le domaine de la santé mentale des populations précaires qui s'adressent à l'espace Saint Martin du Centre Hospitalier de Cambrai et « à la Pause » du Centre Hospitalier du Cateau.



LE PÔLE PSYCHOPATHOLOGIE DE L'ENFANCE, DE L'ADOLESCENCE ET DE LA PARENTALITÉ

L'enfant, dès sa conception, peut poser de nombreuses inquiétudes à ses parents, celles-ci se manifestent diversement et à différentes époques de son développement (trouble du sommeil ou de l'alimentation du bébé, maladie de l'enfant, retard de développement, difficultés scolaires diverses, adolescence...).

En cas de problème ou de doute, les parents (ou le tuteur légal) peuvent prendre rendez-vous avec le CMP le plus proche de leur domicile. L'équipe du service psychopathologie de l'enfance, de l'adolescence et de la parentalité est là pour accompagner les parents dans ce cheminement de l'adulte, tout en soignant l'enfant des troubles présents.

LE CENTRE MÉDICO-PSYCHOLOGIQUE (CMP)

Il s'agit d'un lieu d'écoute de toute demande de consultation spécialisée pour un enfant, de 0 à 18 ans, formulée par les parents (ou le tuteur légal). Il propose des soins adaptés à chaque situation.

TÉLÉPHONE

CMP Cambrai ☎ 03.27.83.48.50

CMP Caudry ☎ 03.27.85.64.90

CMP Le Cateau ☎ 03.27.84.61.00

LA PSYCHIATRIE DE LIAISON

Certaines consultations spécialisées sont assurées par un pédopsychiatre dans les diverses unités d'hospitalisation du Centre Hospitalier de Cambrai (pédiatrie, urgences, chirurgie enfant, ...)



LA MATERNOLOGIE

Il s'agit d'une consultation spécialisée, durant la grossesse ou après la naissance de l'enfant, assurée au sein de la Maternité avec la possibilité d'un accompagnement à domicile.



LE CENTRE D'ACCUEIL THÉRAPEUTIQUE À TEMPS PARTIEL JEUNES ENFANTS

Cette unité propose à l'enfant de moins de 4 ans un travail de groupe à l'intérieur comme à l'extérieur s'appuyant sur différents supports ainsi qu'un temps de réflexion de groupe destiné aux parents.

LE CENTRE D'ACCUEIL THÉRAPEUTIQUE À TEMPS PARTIEL ADOLESCENTS

Il propose la prise en charge de l'adolescent par le biais de groupes thérapeutiques spécifiques, organisés plusieurs fois par semaine, associés à un accompagnement à domicile et à des séjours thérapeutiques.



L'HOSPITALISATION EN FAMILLE THÉRAPEUTIQUE (HEFT)

Créé sous la dénomination HEFT, il s'agit d'une proposition de soins mise en place au cours d'un travail de consultation engagé au sein du CMP nécessitant momentanément la réalisation d'une mise à distance thérapeutique entre l'enfant et sa famille.

L'HÔPITAL DE JOUR « LES PETITS CYGNES »

Prise en charge à la journée ou par le biais de séjours thérapeutiques d'enfants de 3 à 11 ans (sauf décision médicale) présentant des troubles graves du développement de la personnalité.
Adresse : 36 rue du Cateau – 59540 Caudry

TÉLÉPHONE

☎ 03.27.85.02.97



L'HOSPITALISATION POUR ADOLESCENTS « LE PASSAGE »

Hospitalisation libre d'adolescents (de 11 à 16 ans) dont les troubles présentés nécessitent la mise en place de soins par une équipe spécialisée en unité ouverte afin d'amoinrir la souffrance psychique présente ne lui permettant pas un épanouissement suffisant à l'extérieur. Selon la pathologie présentée, une hospitalisation de jour ou de nuit peut être mise en place.
Adresse : 251 rue Saint Ladre – 59400 Cambrai

TÉLÉPHONE

☎ 03.27.85.02.97

NOS ACTIVITÉS TRANSVERSALES ET NOS ENGAGEMENTS

LA PRISE EN CHARGE DE LA DOULEUR

L'équipe soignante a pour rôle de soulager votre douleur, n'hésitez pas à en lui en faire part.

Le Centre Hospitalier de Cambrai s'est engagé dans la lutte contre la douleur depuis plusieurs années.

La prise en charge globale du patient à toutes les étapes de sa maladie et de son parcours de soins est une priorité et afin que la douleur ne soit plus une « fatalité », le Centre Hospitalier de Cambrai a mis en place :

- Un Comité de Lutte contre la Douleur ;
- Dans chaque service des référents douleur à l'écoute des patients ;
- Une Unité de Traitement de la Douleur Chronique pour adultes et enfants pour tous symptômes douloureux sous forme de consultations externes sur rendez-vous.

Les missions de l'équipe douleur sont :

- d'évaluer ;
- de prévenir ;
- de traiter ou soulager.

TÉLÉPHONE

☎ 03.27.73.76.92

CONSULTATION MÉMOIRE

Le Centre Hospitalier de Cambrai a mis en place une consultation de la mémoire qui se déroule chaque semaine au Pavillon Saint Julien. Les patients hospitalisés qui se trouvent dans l'impossibilité de se déplacer peuvent être examinés directement à leur chevet.

Un bilan neuropsychologique, fait à l'aide de tests, peut parallèlement s'avérer nécessaire avant de pouvoir poser un diagnostic.

Si vous êtes hospitalisé, parlez-en à l'équipe soignante qui fera les démarches nécessaires.

TÉLÉPHONE

☎ 03.27.73.73.02

LES SOINS PALLIATIFS

Le Centre Hospitalier de Cambrai s'est doté d'une équipe dédiée aux soins palliatifs indispensable pour concourir à garantir le droit à l'accès aux Soins Palliatifs pour tous et à favoriser une prise en charge globale du malade porteur d'une maladie grave.

L'Equipe Mobile d'Accompagnement et de Soins Palliatifs (E.M.A.S.P.) est une équipe pluridisciplinaire composée de médecins, psychologue, infirmières, assistante sociale, diététicienne, secrétaire à la disposition des patients, de leur famille et du personnel soignant des établissements hospitaliers de Cambrai.

La demande d'intervention de l'E.M.A.S.P. peut être à l'initiative de l'équipe soignante, du patient ou de sa famille après validation du référent médical.

LE SERVICE SOCIAL

Les assistantes sociales de l'établissement interviennent dans chaque service.

Elles vous conseilleront, vous informeront de vos droits et vous orienteront dans vos démarches administratives.

Elles évalueront, en lien avec les équipes soignantes et votre entourage, vos besoins et les solutions les mieux adaptées pour organiser votre sortie et faciliter votre retour à domicile.

« LE DON D'ORGANES, LE DON DE VIE »

Le don d'organes ou de cellules (sang, moelle osseuse, ...) permet de sauver des vies et d'améliorer l'état de santé des malades. La loi de « 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. Quelle que soit votre position, n'oubliez pas d'en parler à vos proches dont le témoignage sera sollicité.

L'établissement dispose d'une Unité de Coordination de Prélèvements d'Organes et de Tissus (UCPOT).

NOS ACTIVITÉS TRANSVERSALES ET NOS ENGAGEMENTS

LA TABACOLOGIE

Le Centre Hospitalier de Cambrai s'est engagé dans une démarche d'aide et d'accompagnement de tous les fumeurs désirant arrêter. Pour valider sa démarche au niveau national, l'établissement adhère au RESPADD (Réseau de Prévention et d'Addictions). L'équipe de tabacologie est composée de personnels médicaux et infirmiers se portant garant, de part leur formation, d'une prise en charge utilisant des méthodes reconnues et scientifiquement prouvées :

- aide au sevrage physique (substitut nicotinique, médicaments) ;
- aide à la gestion de la dépendance psychologique ;
- apprentissage d'un nouveau comportement.

Chaque patient bénéficie d'une aide individuelle, adaptée et personnalisée.

Si vous êtes hospitalisé, parlez-en à l'équipe soignante, le nécessaire sera fait.

TÉLÉPHONE

☎ 03.27.73.73.51

L'ÉQUIPE D'ADDICTOLOGIE DE LIAISON

L'équipe de liaison s'inscrit dans une démarche transversale en complémentarité avec les équipes de soins. Elle intervient à la demande des médecins des services pour rencontrer le patient afin d'objectiver la conduite addictive de ce dernier.

Un travail de partenariat s'opère avec les structures spécialisées du Réseau d'addictologie afin d'assurer la continuité de la prise en charge.

LA KINÉSITHÉRAPIE

Les kinésithérapeutes interviennent sur prescription médicale dans les services de l'établissement. Leur champ d'action est vaste : rééducation, réadaptation à la vie quotidienne, ..., afin de faciliter un retour à domicile dans des conditions optimales ou avant l'entrée dans un centre de rééducation.

LUTTE CONTRE LES INFECTIONS NOSOCOMIALES ET ASSOCIÉES AUX SOINS

Une infection nosocomiale est une infection acquise en établissement de soins qui peut être due à un germe provenant de notre corps (peau, tube digestif...) ou de l'environnement, véhiculé par l'environnement ou lors des soins.

En coordination avec le Comité de Lutte contre les Infections Nosocomiales (CLIN), la prévention et la surveillance de ces infections est une priorité pour l'établissement et le service d'hygiène.

Aidez-vous 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.

LE SERVICE DIÉTÉTIQUE

L'équipe du service diététique intervient dans l'ensemble des unités de soins et dans les Etablissements Hébergeant des Personnes Agées Dépendantes (E.H.P.A.D).

Cette équipe peut intervenir durant votre séjour dans le cadre d'une prise en charge nutritionnelle pour des actes éducatifs et rééducatifs en accord avec le médecin (ex : bilan nutritionnel, éducation nutritionnelle, prise en charge des patients dénutris, élaboration de régimes de sortie...).

LE SERVICE HÔTELIER

Les hôtelières interviennent lors de votre séjour pour la prise de commande de vos repas en fonction des prescriptions médicales et de vos appétences.

Les hôtelières vous remettent également le questionnaire de satisfaction lors de votre séjour et sont à votre disposition pour vous apporter une aide pour y répondre.

Vous pouvez exprimer aux hôtelières de l'établissement votre satisfaction ou insatisfaction concernant la qualité de vos repas.



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, il est indispensable de vous munir des documents justifiant de votre identité et de votre couverture sociale et de vous présenter au Bureau des Admissions situé au rez-de-chaussée.

Les documents à fournir sont :

- Une pièce d'identité (carte d'identité, passeport, carte de séjour...);
- Votre carte Vitale (ou attestation CMU, décision d'aide médicale d'état) en cours de validité ;
- Votre carte de Mutuelle (ou avis de prise en charge à 100%, attestation CMU).

Et selon les cas :

- Le volet « accident du travail » délivré par votre employeur ;
- Votre Livret de Famille si l'hospitalisation concerne votre enfant ;
- La déclaration d'accident scolaire ;
- La prise en charge pour les ressortissants étrangers (imprimé E11 pour les ressortissants européens) ;
- Le carnet de soins gratuits pour les Anciens Combattants Victimes de Guerre.

VOS DOCUMENTS MÉDICAUX

Nous vous invitons à apporter l'ensemble des documents susceptibles de faciliter votre prise en charge médicale (lettre de votre médecin traitant, ordonnance de vos traitements en cours, radios, résultats d'examen récents, carte de groupe sanguin...)



TÉLÉPHONE

☎ 03.27.73.73 – poste 70.03

LA PRÉ-ADMISSION

Elle fait suite à une consultation à l'Hôpital. Lorsqu'une hospitalisation est programmée, il suffit de vous rendre au Bureau des Admissions pour procéder préalablement aux formalités administratives. Votre dossier administratif vous précédera dans l'unité de soins où vous serez accueilli(e).



L'ACCUEIL DES MINEURS

Pour les enfants admis à l'Hôpital, une autorisation écrite d'opérer et de pratiquer tout examen, investigation et intervention est demandée aux parents ou à la personne qui a légalement la garde de l'enfant.

Cette formalité s'effectue dans le service où séjournera l'enfant. Par ailleurs, le carnet de santé de l'enfant vous sera réclamé à l'arrivée dans le service et rempli systématiquement.

SI VOUS ÊTES ARRIVÉ(E) PAR LES URGENCES

Lorsque vous venez d'être admis(e) aux Urgences, les formalités d'admission sont naturellement réduites au minimum, celles-ci feront l'objet d'une régularisation ultérieure.

Les premiers renseignements obtenus vous concernant seront complétés dans la journée par vous-même ou l'un de vos proches auprès du Bureau des Admissions.

VOTRE TROUSSEAU

Il doit comprendre au minimum :

- Pyjama, pantoufles, robe de chambre ;
- Linge de corps ;
- Serviettes et gants de toilettes ;
- Trousse de toilette avec savon, brosse à dents, dentifrice, rasoir, peigne, shampoing.



LES FRAIS DE SÉJOUR ET LEUR PRISE EN CHARGE

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 PAIEMENT EN LIGNE DE VOS FACTURES

Vous avez désormais la possibilité de régler vos frais de santé quand vous le souhaitez, chez vous, de façon sécurisée à partir du site Internet du Centre Hospitalier de Cambrai : www.ch-cambrai.fr (rubrique « Services en ligne - Paiement en haut à droite »).

Pour effectuer votre paiement, il vous suffit de vous munir de l'avis de sommes à payer envoyé suite à votre passage au sein de l'établissement.

LE FORFAIT JOURNALIER

Il représente votre participation aux frais hôteliers et est pris en charge par la majorité des mutuelles.

Il est dû pour chaque journée d'hospitalisation y compris le jour de sortie sauf en cas de transfert vers un autre établissement de soins. Il vous appartient de régler ce forfait auprès du Bureau des Admissions le jour de votre sortie.



LA CHAMBRE PARTICULIÈRE

Les chambres particulières feront l'objet d'une contribution qui est généralement prise en charge totalement ou partiellement par votre mutuelle.

Le tarif de cette prestation est consultable au Bureau des Admissions ou dans les services de soins.

VOTRE SÉJOUR AU QUOTIDIEN

L'ACCUEIL

A votre arrivée dans le service, une infirmière vous prendra en charge et s'entretiendra avec vous.

Le patient peut disposer d'une chambre particulière sur demande. Des chambres mère-enfant pourront vous être proposées selon les disponibilités du service.



DES PROFESSIONNELS À VOTRE SERVICE

Les professionnels de l'établissement mettront l'ensemble de leur compétence à votre service afin d'être à votre écoute, répondre à l'ensemble de vos besoins et prendre avec vous les décisions concernant votre santé ou celle de votre enfant.

La qualité et la sécurité de votre séjour sont leurs préoccupations premières.

Si votre famille ou un de vos proches désire rencontrer le médecin, vous devez vous rapprocher de la secrétaire médicale du service afin d'obtenir un rendez-vous.

Le cadre de santé du service est également à votre disposition pour répondre à vos questions.

Ci-contre le code couleur vous permettant de distinguer chacun de nos professionnels :



BLANC

Cadres de santé
Infirmiers – puéricultrices
Sages-femmes
Kinésithérapeutes
Diététiciens
Assistantes sociales
Assistants médico-administratifs



BLEU

Aides Soignants



ROSE

Auxiliaires de puériculture



VERT

Agents de Service Hospitaliers



JAUNE

Etudiants en soins Infirmiers

VOTRE SÉJOUR AU QUOTIDIEN

LE DÉPÔT DES BIENS ET OBJETS DE VALEURS

Un coffre personnel est à votre disposition dans votre chambre. Néanmoins, il vous est fortement déconseillé de conserver tout objet de valeur ou somme d'argent dans votre chambre ; nous vous recommandons vivement de les rendre à vos proches lors de votre admission.

Le Centre Hospitalier de Cambrai ne peut être tenu responsable de la perte, du vol ou de la détérioration d'objets qui n'ont pas été déposés au coffre de l'établissement.

Vos biens et objets de valeurs peuvent être déposés auprès du régisseur de l'établissement. Se munir d'un exemplaire de l'inventaire, du lundi au vendredi de 8h à 12h et de 13h à 17h. Les biens et objets de valeurs d'un patient décédé confiés au régisseur de l'établissement seront déposés par ce dernier auprès du Trésorier Principal. Le retrait s'effectuera à la Trésorerie Principale (Hôtel des Impôts - rue de la Paix de Nimègue à Cambrai) par les proches du défunt sur présentation d'un certificat d'hérédité.

TÉLÉPHONE

Régisseur

☎ 03.27.73.73.14

LES REPAS

Le Centre Hospitalier de Cambrai possède sa propre équipe de production culinaire qui vous proposera des repas de qualité. Les menus sont réalisés en collaboration avec le service Diététique qui est garant de leur qualité nutritionnelle et du respect des prescriptions médicales.

Les apports extérieurs pourraient compromettre l'équilibre alimentaire recherché et être préjudiciables à votre état de santé, leur consommation reste sous votre entière responsabilité. La consommation d'alcool est strictement interdite.

LES VISITES

Vos proches et amis peuvent vous rendre visite l'après midi de 13h à 19h dans la limite de 2 à 3 personnes. Il vous est demandé de respecter le repos des autres patients.

Pour des raisons médicales, les visites peuvent être limitées ou interdites dans certains services tels que la Réanimation, la surveillance Continue, l'USIC, la Maternité, la Pédiatrie, la Psychiatrie et « Le Passage ». Nous vous recommandons de vérifier les horaires de visite auprès du secrétariat médical concerné.

Les enfants de moins de 12 ans :

La présence des enfants de moins de 12 ans au sein des services est déconseillée pour leur santé et le repos des patients. Leur présence est sous la responsabilité et la surveillance immédiate de leurs parents. Ils ne peuvent circuler seuls au sein de l'établissement.



LES ACCOMPAGNANTS

En l'absence de contre indication médicale, à l'exception des services de psychiatrie, et si vous êtes hospitalisé en chambre individuelle, un de vos proches peut être autorisé à passer la nuit auprès de vous.

Des tickets repas accompagnant sont en vente à l'accueil et vous permettront de vous restaurer dans la chambre du patient.

LES MÉDICAMENTS

Les médicaments ne sont pas des produits comme les autres ! Ils contiennent des substances actives qui ont des effets sur votre organisme. Leur rôle est de soigner mais s'ils sont mal utilisés, ils peuvent être dangereux.

Voici quelques règles de bon usage :

- Faciliter le partage d'information en apportant vos ordonnances ou vos médicaments à l'hôpital (même ceux que vous prenez sans ordonnances !).
- N'hésitez pas à solliciter votre pharmacien, votre médecin ou votre infirmier si vous avez des questions sur votre traitement.
- Soyez attentifs aux conseils que l'on vous donne et éventuellement, notez les réponses aux questions que vous vous posez.

Le respect de ces recommandations est l'une des conditions de la réussite et de la sécurité de votre traitement.

L'HYGIÈNE

Dans votre intérêt, il vous est demandé de respecter les consignes d'hygiène (lavage des mains, friction hydro-alcoolique, port du masque si besoin...).

Demandez à vos visiteurs de respecter également ces consignes, à l'entrée et à la sortie de la chambre.



LA CAFÉTÉRIA

Elle est située dans le hall principal de l'établissement. L'équipe Café et Compagnie vous propose diverses prestations : Espace de restauration rapide, point presse, fleurs, chocolats, cadeaux, produits de première nécessité, etc.
Horaires : du lundi au vendredi : de 8h30 à 18h30 sans interruption
Week-ends et jours fériés : de 12h à 18h30

Des distributeurs automatiques sont également à votre disposition au rez-de-chaussée, près des ascenseurs du bâtiment central, aux Urgences et au Pavillon Saint Julien.

TÉLÉVISION, TÉLÉPHONE ET INTERNET : « LE TERMINAL MULTI-MÉDIA »

Toutes les chambres sont équipées d'un terminal multi-média, plus communément appelé « TMM ». Il s'agit d'un écran tactile équipé d'une webcam, placé au lit du patient qui lui permet d'accéder facilement aux services de télévision, de téléphone, d'internet haut débit, aux jeux et à la radio. Il est également disponible en 7 langues afin de faciliter le séjour des patients étrangers.

L'équipe Café et Compagnie est à votre disposition pour une démonstration du système et un fascicule d'utilisation vous sera remis lors de votre location.

VOTRE SÉJOUR AU QUOTIDIEN

LE COURRIER

Il est distribué chaque jour. Si des mandats vous sont adressés, le vaguemestre en verse le montant dans votre chambre.

Vos courriers dûment affranchis peuvent être déposés directement dans la boîte aux lettres du service. La levée du courrier à lieu du lundi au vendredi à 15h45.

Vous pouvez vous faire adresser du courrier personnel en notifiant votre service d'hospitalisation à l'adresse de l'hôpital.

LE CULTE

Conformément à la charte de la laïcité dans les services publics, vous êtes en droit d'exprimer vos convictions religieuses pendant votre séjour 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.

A cet effet, il existe au sein de l'établissement un site multi-culturel à la disposition des patients et de leurs proches, il est accessible à partir du parking visiteur.

Les ministres des différents cultes peuvent se rendre à votre chevet à votre demande. Vous pouvez demander leur visite par l'intermédiaire du personnel soignant ou par la permanence tenue au sein du site multi-culturel.

TÉLÉPHONE

☎ Tel. : 03.27.73.73.56



CHARTRE DE LA LAICITE 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.

VOTRE SÉJOUR AU QUOTIDIEN



VOTRE SÉCURITÉ

Une équipe de professionnels de la sécurité est présente 24h/24.

Elle est chargée d'accueillir et d'orienter les patients et visiteurs, d'assurer la sécurité des personnes et des biens et de porter aide et assistance aux personnes.

Pour votre sécurité, l'établissement s'est doté d'un dispositif de vidéo sécurité.

En cas d'incendie, gardez votre sang-froid. Alertez le personnel soignant et respectez les règles et consignes de sécurité affichées au sein des services et dans votre chambre.



PARKING ET RÈGLES DE CIRCULATION

Des parkings sont à la disposition des visiteurs près de l'entrée principale de l'établissement et près de l'avenue de Paris. La circulation est limitée à 20 km/h au sein du site du Centre Hospitalier.

Tout stationnement gênant de votre véhicule mettant en cause la sécurité peut faire l'objet d'une mise en fourrière.

LE TABAC

Le Centre Hospitalier de Cambrai étant un lieu public, il est formellement interdit de fumer dans son enceinte depuis le 1er Février 2007. Des cendriers sont à votre disposition à l'extérieur de l'établissement.

LES INTERPRÈTES

Plusieurs interprètes volontaires parlant différentes langues étrangères sont à votre disposition.

LES SOURDS ET MALENTENDANTS

Un agent de l'établissement pratique le langage des signes.

LE CARNET DE SANTÉ

Votre carnet de santé peut être complété lors de votre séjour si vous le souhaitez.

LA CARTE VITALE

Des bornes de mise à jour de vos droits sont à votre disposition.



VOTRE SORTIE

LA DÉCISION DE SORTIE

La décision de sortie relève de l'avis médical. Le jour de sortie est fixé par le médecin en fonction de votre état de santé.

Votre sortie est préparée avec vous par l'équipe soignante.

Lors de votre départ, vous, ou un de vos proches, devez vous rendre au bureau des Admissions afin de :

- Régulariser votre situation administrative pour que les frais d'hospitalisation soient directement réglés au Centre Hospitalier par les organismes d'Assurance Maladie et par votre Mutuelle ;
- Régler les frais éventuels restant à votre charge ;
- Obtenir un bulletin de situation ;
- Un courrier de sortie vous sera également remis et un exemplaire sera adressé à votre médecin traitant.

LA SORTIE DES MINEURS

Elle est subordonnée à l'accord des parents ou du tuteur légal.

LA PERMISSION DE SORTIE

D'une durée maximale de 48 h, elle peut, à votre demande, être acceptée après accord du médecin. Les frais de transport sont à votre charge.

LA SORTIE CONTRE AVIS MÉDICAL

Dans ce cas, il vous est demandé de signer une attestation certifiant que vous avez été informé des risques encourus par votre sortie contre avis médical.

LE TRANSFERT

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. Dans ce cas, les frais de transport sont à votre charge.

LE MOYEN DE TRANSPORT

Seuls les transports liés à l'entrée et à la sortie de votre séjour peuvent être pris en charge (y compris les 2 premières hypothèses de transfert ci-dessus).

La prescription du mode de transport à la fin de votre séjour hospitalier est de la compétence exclusive du médecin (voiture personnelle, ambulance, VSL ou taxi). Le choix de l'entreprise de transport vous appartient. L'équipe soignante vous interrogera afin de connaître votre souhait. En l'absence de choix de votre part, une société d'ambulance vous sera proposée.

Cette prescription doit être impérativement respectée tant par l'entreprise de transport 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.

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 (rez-de-chaussée bas) muni de votre ordonnance, carte vitale, carte de mutuelle et pièce d'identité.

Horaires : du lundi au vendredi : de 8h à 12h et de 13h30 à 17h

Et le samedi : de 9h30 à 11h30

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 du Centre Hospitalier de Cambrai.

CHARTRE DE LA PERSONNE HOSPITALISÉE



Toute personne est libre de choisir l'établissement de santé qui la prendra en charge, dans la limite des possibilités de chaque établissement. Le service public hospitalier est **accessible à tous**, en particulier aux personnes démunies et, en cas d'urgence, aux personnes sans couverture sociale. Il est adapté aux personnes handicapées.



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



L'**information** donnée au patient doit être **accessible et loyale**. La personne hospitalisée participe aux choix thérapeutiques qui la concernent. Elle peut se faire assister par une personne de confiance qu'elle choisit librement.



Un acte médical ne peut être pratiqué qu'avec le **consentement libre et éclairé du patient**. Celui-ci a le droit de refuser tout traitement. Toute personne majeure peut exprimer ses souhaits quant à sa fin de vie dans des directives anticipées.



Un **consentement spécifique** est prévu, notamment, pour les personnes participant à une recherche biomédicale, pour le don et l'utilisation des éléments et produits du corps humain et pour les actes de dépistage.



Une personne à qui il est proposé de participer à **une recherche biomédicale** est informée, notamment, sur les bénéfices attendus et les risques prévisibles. **Son accord est donné par écrit**. Son refus n'aura pas de conséquence sur la qualité des soins qu'elle recevra.



La personne hospitalisée peut, sauf exceptions prévues par la loi, **quitter à tout moment l'établissement** après avoir été informée des risques éventuels auxquels elle s'expose.



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



Le respect de la vie privée est garanti à toute personne ainsi que **la confidentialité des informations** personnelles, administratives, médicales et sociales qui la concernent.



La personne hospitalisée (ou ses représentants légaux) bénéficie d'**un accès direct aux informations de santé la concernant**. Sous certaines conditions, ses ayants droit en cas de décès bénéficient de ce même droit.



La personne hospitalisée peut exprimer des observations sur les soins et sur l'accueil qu'elle a reçus. Dans chaque établissement, une commission des relations avec les usagers et de la qualité de la prise en charge veille, notamment, au respect des droits des usagers. Toute personne dispose du **droit d'être entendue** par un responsable de l'établissement pour exprimer ses griefs et de demander réparation des préjudices qu'elle estimerait avoir subis, dans le cadre d'une procédure de règlement amiable des litiges et/ou devant les tribunaux.

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

www.sante.gouv.fr

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.

LE RESPECT DE LA CONFIDENTIALITÉ

Une des missions de l'hôpital est la protection et le respect des personnes. L'ensemble du personnel hospitalier est tenu à la discrétion et au secret professionnel : aucune information vous concernant ne peut être divulguée.

Vous avez également la possibilité, si vous le souhaitez, de demander au Bureau des Admissions ou au Cadre du service, que votre présence dans l'établissement ne soit pas divulguée.

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 de 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 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.

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.

LA PERSONNE À PRÉVENIR

Il s'agit de la personne que le service contactera en priorité en cas de besoin. La personne à prévenir est ainsi contactée en cas d'aggravation de l'état de santé du patient ou pour tout autre événement important tel que la sortie, le transfert ou le décès du patient.

INFORMATIQUE ET LIBERTÉ

Le centre hospitalier de Cambrai dispose d'un système informatique destiné à faciliter la gestion des dossiers patients et la continuité des soins.

Les informations recueillies lors de votre consultation ou de votre hospitalisation, feront l'objet, sauf opposition justifiée de votre part, d'un enregistrement informatique. Ces informations sont réservées à l'équipe médicale qui vous suit, ainsi que les données administratives, au service facturation.

Le dossier médical peut également faire l'objet d'un accès par d'autres médecins n'appartenant pas à l'établissement. Cet accès est prévu par la loi (2002-303 du 4 mars 2002 art 6, 7 et 8) dans le cadre d'inspection menée par la Sécurité sociale ou l'Agence régionale de santé.

Conformément aux dispositions de la loi n°78/10 du 06/01/1978 modifiée en 2004 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés, 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 DIRECTIVES ANTICIPÉES ET LA PERSONNE DE CONFIANCE

Articles L 1111-6 et L 1111-11 du Code de la Santé Publique
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.

LA PROTECTION JURIDIQUE DES MAJEURS PROTÉGÉS

Si vous n'êtes plus en mesure d'assurer la gestion de vos biens et/ou la protection de votre personne, vous devez être représenté(e) ou assisté(e) afin de sauvegarder vos intérêts conformément à la loi du 05 Mars 2007 portant réforme de la protection juridique des majeurs.

Il existe 3 régimes principaux : sauvegarde de justice, curatelle et tutelle.

Il appartient au médecin constatant que son patient a besoin d'être protégé dans les actions de la vie civile, d'en faire la déclaration au Procureur de la République.



LA COMMUNICATION DU DOSSIER MÉDICAL

Le contenu :
Votre dossier médical contient l'ensemble des informations concernant votre santé et utiles à votre prise en charge (vos antécédents, votre état de santé, les résultats et les conclusions des examens cliniques, radiologiques et de laboratoires).

Certaines informations établies lors de l'admission sont jointes au dossier médical de même que le dossier infirmier. Ce dossier est, à l'issue de votre hospitalisation, conservé par l'hôpital conformément à l'arrêté interministériel du 11 mars 1968 portant règlement des archives hospitalières.

L'accès au dossier médical :

Articles L 1111-7, R 1111-1 et suivants 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 écrite au Directeur de l'établissement.

La consultation de dossier sur place est gratuite. Toute demande de reproduction ou d'envoi vous sera facturée conformément à la réglementation en vigueur.

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

Votre dossier médical est conservé pendant vingt ans à compter de la date de votre dernier séjour ou de votre dernière consultation externe (article R1112-7 CSP).

Tous renseignements concernant la procédure de communication peuvent être obtenus auprès de la personne responsable des relations avec les usagers (03.27.73.76.70).

VOS DEVOIRS

Le Centre Hospitalier de Cambrai est un lieu public protégé par plusieurs règles que chacun se doit de respecter afin d'assurer un confort et une sécurité maximum pour tous.

INTERDICTIONS

Les téléphones portables doivent impérativement être maintenus en position « arrêt » dans l'enceinte du bâtiment en raison des risques de perturbation des dispositifs médicaux.

Ne vous faites pas apporter de médicaments, aliments ou boissons sans en avoir demandé l'autorisation au personnel soignant. Les boissons alcoolisées ainsi que les substances ou objets illicites sont formellement interdits.

Le Centre Hospitalier adhère au réseau RESPADD « Réseaux de Préventions et des Addictions » et mène à ce titre une politique de prévention du tabagisme. Il est formellement interdit de fumer au sein de l'établissement.

Pour des raisons d'hygiène et de salubrité, les animaux ne peuvent être acceptés dans l'établissement.

L'accès des journalistes, photographes, démarcheurs, représentants...auprès des patients et personnels est interdit au sein de l'ensemble des structures du Centre Hospitalier, sauf autorisation expresse du Directeur.

SILENCE

Vous êtes dans un hôpital et il convient de préserver votre repos et celui de vos voisins. Evitez les conversations bruyantes et limitez le volume sonore des appareils de radio et de télévision.



RESPECT DU PRINCIPE DE LAÏCITÉ

Tout agent public a un devoir de stricte neutralité et doit traiter également toute personne et respecter toute liberté de conscience. Le patient, quant à lui, ne peut en raison de ses convictions récuser un agent ou exiger une adaptation du fonctionnement du service public.

Cependant, le service s'efforce de prendre en considération les convictions de ses usagers dans le respect des règles de son fonctionnement auquel il est soumis et de la conduite thérapeutique de la prise en charge.

LES SORTIES À L'INTÉRIEUR DU SERVICE

Vous avez la possibilité de sortir de votre chambre quand vous le souhaitez dès lors qu'aucun examen n'est programmé. Toutefois, nous vous demandons d'en informer le service pour son bon fonctionnement et votre sécurité. Pour tout déplacement, une tenue décente est exigée.

RESPECT DES PERSONNES ET DES LOCAUX

L'ensemble du personnel du Centre Hospitalier met en œuvre tous les moyens nécessaires afin de rendre votre séjour le plus agréable possible. S'il vous doit courtoisie et prévenance, il attend aussi de vous que vous le respectiez. Respectez également les locaux et la propreté des lieux, tant à l'intérieur qu'à l'extérieur. Le matériel de l'établissement est coûteux, ne le détériorez pas et évitez tout gaspillage.

La Direction donnera les suites appropriées à tout acte de malveillance physique, psychique ou morale, matérielle et financière, de négligence active ou passive dont elle aurait connaissance. Si vous êtes victime ou témoin d'un tel acte, informez-en immédiatement le médecin ou le cadre de santé.

LES RELATIONS AVEC LES USAGERS

Articles R 1112-91 à R 1112-94 du Code de la Santé Publique

Le respect de vos droits est l'une de nos priorités. Nous espérons que vous êtes satisfait de votre séjour et de vos soins reçus au sein de notre établissement.

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

- Auprès du médecin ou du cadre du service
- Dans le questionnaire de sortie
- Auprès de la Direction ou du médecin conciliateur de l'établissement par écrit
- Auprès du responsable des relations avec les usagers (03.27.73.76.70).

Toutes réclamations écrites ou orales seront traitées et transmises à la Commission des relations avec les Usagers et de la Qualité de la Prise En Charge (CRUQPEC) qui 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 CRUQPEC est disponible auprès du responsable des relations avec les usagers.

La CRUQPEC 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.

LA MAISON DES USAGERS

Elle a été créée en Mars 2011 pour vous permettre de rencontrer des associations d'usagers qui y tiennent des permanences.

Elles sont à votre disposition pour répondre à vos inquiétudes et questions que peuvent engendrer la maladie, vous aider à la vivre au mieux et vous apporter soutien et réconfort.

La Maison des Usagers est située près de l'Entrée Principale, à côté de la Cafétéria.

Les associations y sont à votre écoute et à votre service tous les jours de la semaine de 13h30 à 17h.



The infographic consists of four main elements:

- Top Left:** A purple box with a house icon and the text: "Maison des Usagers", "Des associations pour répondre à vos questions!", and the phone number "03.27.73.66.60 (de 13h30 à 17h)". Below it is the logo for "Centre Hospitalier Cambrai".
- Top Right:** A purple box with the text: "La Maison des Usagers", "Un lieu d'Information, d'Ecoute, de Soutien et de Réconfort".
- Bottom Left:** A box containing logos of various associations: AAPP, AFA, AFAA, AFAF, AFAH, AFAI, AFAJ, AFAK, AFA L, AFA M, AFA N, AFA O, AFA P, AFA Q, AFA R, AFA S, AFA T, AFA U, AFA V, AFA W, AFA X, AFA Y, AFA Z.
- Bottom Right:** A box with contact information: "Centre Hospitalier de Cambrai", "516, avenue de Paris", "BP 389 - 59407 Cambrai cedex", "03.27.73.66.60", "www.ch-cambrai.fr", and "P.A. 00107493 (11-2011)".

On the far right, there is a separate box with the following text:

La Maison des Usagers n'est pas un lieu de soins: Les informations disponibles ne peuvent remplacer une consultation auprès d'un professionnel de santé qualifié. Les équipes de soins du Centre Hospitalier de Cambrai sont à votre disposition pour répondre à vos questions.

La Maison des Usagers n'est pas un lieu de réclamations: Mais les personnes qui s'y présentent peuvent être orientées vers les services compétents pour écouter leurs réclamations.

Responsable des relations avec les usagers :

03.27.73.76.70 - n.parent@ch-cambrai.fr
(bureau situé à l'entrée de l'établissement, avant la cafétéria)

VOUS SATISFAIRE ET VOUS ÉCOUTER

LE QUESTIONNAIRE DE SORTIE

Un questionnaire de sortie accompagne ce livret d'accueil. Avant votre départ, nous vous invitons à le remettre complété à un membre de l'équipe soignante du service, de le déposer dans la boîte aux lettres mise à votre disposition ou de l'adresser directement à la Direction.

Ce questionnaire permet de recueillir vos impressions sur votre séjour au sein de l'établissement et d'améliorer ainsi la qualité de la prise en charge du patient au sein de l'établissement.



L'ENQUÊTE DE SATISFACTION

Dans le cadre de sa démarche qualité, le Centre Hospitalier de Cambrai réalise régulièrement des enquêtes de satisfaction.

Ces enquêtes peuvent faire l'objet de l'envoi d'un questionnaire à votre domicile quinze jours après votre sortie ou d'un échange téléphonique avec une agence privée autorisée et mandatée par l'Hôpital. Vous êtes susceptible de participer à une de ces enquêtes et nous sommes donc en mesure d'utiliser vos coordonnées personnelles pour vous envoyer ce questionnaire.

Toutefois, conformément à la réglementation, vous avez la possibilité de vous opposer à l'utilisation de vos coordonnées personnelles pour l'envoi de ce questionnaire à domicile ou via votre courriel. C'est pourquoi, en cas de refus de votre part de participer à cette enquête, nous vous demandons de bien vouloir le faire savoir au cours de votre séjour au Cadre de santé du service dans lequel vous séjournez.



516, avenue de Paris
CS 90389
59407 CAMBRAI Cedex
03 27 73 73 73