



# **LIVRET D'ACCUEIL DU POLE PSYCHIATRIE ADULTE**

# SOMMAIRE

★ Mot d'accueil .....	3
★ Le Pôle Psychiatrie Adulte .....	4
★ Les soins .....	6
★ Une équipe de professionnels attentive en permance à vos besoins ..	7
★ Votre admission en psychiatrie.....	8
★ Les frais de séjour et leur prise en charge .....	10
★ Votre séjour - les prestations proposées .....	11
★ Règles à respecter par les patients et leurs visiteurs .....	14
★ Vos droits et obligations .....	15
★ Vos devoirs.....	18

## ANNEXES

- ★ Charte bientraitance
- ★ Charte du patient hospitalisé

# MOT D'ACCUEIL



Madame, Monsieur,

Ce livret a 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. En parallèle, il vous est remis le livret d'accueil du Centre Hospitalier de Cambrai que je vous invite à consulter.

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 meilleurs 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

SITE INTERNET  
[www.ch-cambrai.fr](http://www.ch-cambrai.fr)

# LE POLE PSYCHIATRIE ADULTE

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 extrahospitalières 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.

## EN INTRA HOSPITALIER

### **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.



USAD ☎ 03.27.73.76.68  
USIP ☎ 03.27.73.73.74  
URPS ☎ 03.27.73.73.75



## 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.



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 »**

Structure de soins polyvalents, intersectorielle de 20 places accueillant des patients en journée du lundi au vendredi en fonction de leur projet thérapeutique.



181 Rue Gauthier - 59400 CAMBRAI

 03.27.82.41.57



## **LES ALTERNATIVES À L'HOSPITALISATION**

### ***L'Accueil Familial Thérapeutique :***

Ce dispositif permet d'accueillir temporairement des patients au sein de familles d'accueil thérapeutiques en fonction de leur projet thérapeutique, avec un accompagnement par une équipe soignante multidisciplinaire.

### ***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.

### ***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.

# LES SOINS

## EN HOSPITALISATION

Les soins dispensés comprennent :

- ⊙ les soins d'hygiène, de confort et de continuité de la vie liés à l'état de dépendance des patients,
- ⊙ les prestations médicales et paramédicales nécessaires à la prise en charge des affectations somatiques et psychiques ainsi que les prestations paramédicales correspondant aux soins liés à l'état de dépendance des personnes accueillies.

Les prestations de soins sont assurées par un personnel qualifié rattaché au Centre Hospitalier de CAMBRAI.

## LES SOINS SPECIALISES

### *La prise en charge de la douleur*

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 est une priorité et afin que la douleur ne soit plus une « **fatalité** », le Centre Hospitalier de CAMBRAI a mis en place :

✓ Une Unité de Traitement de la Douleur Chronique pour adultes et enfants à l'ESPACE SANTE pour tout symptôme douloureux, sous forme de consultations externes sur rendez-vous (☎ 03.27.73.76.92).

✓ Dans chaque service, des référents infirmier(e)s douleur à votre écoute.

✓ Un Comité de Lutte contre la Douleur (C.L.U.D.).

Conformément au contrat d'engagement de lutte contre la douleur établi par la Direction de l'Hospitalisation et de l'Organisation des Soins(D.H.O.S.), les missions de l'équipe douleur sont :

✓ **d'évaluer,**

✓ **de prévenir,**

✓ **de traiter ou soulager.**

Dans tout les cas, n'hésitez pas à parler de votre douleur à l'équipe soignante.



### *La consultation mémoire*

Les patients peuvent bénéficier de cette consultation au sein du Centre Hospitalier de Cambrai, sur prescription médicale.

# UNE EQUIPE DE PROFESSIONNELS ATTENTIVE EN PERMANENCE A VOS BESOINS

## L'EQUIPE PLURIDISCIPLINAIRE



- **Le personnel médical** : le suivi médical est assuré par un Psychiatre et par un médecin Somaticien.
- **Le Psychologue** intervient sur prescription médicale.
- **Le Cadre Supérieur de Santé** assure la gestion du Pôle de Psychiatrie en collaboration avec le Chef de Pôle.
- **Les Cadres de Santé** sont responsables de la qualité de votre séjour ainsi que de l'encadrement du personnel paramédical.
- **Les Infirmier(ères)** assurent la continuité des soins et votre accompagnement individualisé.
- **Les Aides-Soignants et Aides Médico-Psychologiques** collaborent à votre prise en charge dans le respect de votre autonomie.
- **Les Agents de Services Hospitaliers** sont chargés de l'hygiène et du confort de votre environnement.
- **Les Assistantes sociales** vous accompagnent dans les démarches d'ordre social.

## LE PERSONNEL ADMINISTRATIF

Une secrétaire est à votre disposition pour la gestion des dossiers administratifs et la prise de rendez-vous.

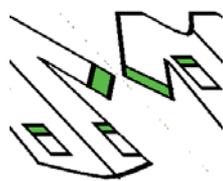
## IDENTIFICATION DE L'EQUIPE SOIGNANTE

Toutes les blouses et tuniques du personnel sont personnalisées.

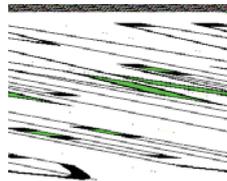
Vous pourrez l'identifier grâce au badge nominatif qu'il porte ainsi qu'aux différentes couleurs de ses tenues.



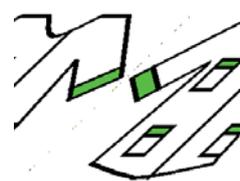
Cadre Supérieur de  
Santé  
Cadres de santé  
Infirmiers  
Kinésithérapeutes  
Diététiciens  
Addictologue



Aides-Soignants  
Aides Médico-  
Psychologiques



Etudiants en soins  
infirmiers



Agents des services  
hospitaliers

# VOTRE ADMISSION EN PSYCHIATRIE

Afin de sécuriser votre parcours de soins et de bénéficier d'une Prise En Charge (PEC) 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.

## LES DOCUMENTS A FOURNIR SONT :



- ✓ Une pièce d'identité (Carte d'identité, Passeport ou Carte de séjour).
- ✓ Votre carte vitale (ou attestation Couverture Mutuelle Universelle (CMU), décision d'aide médicale d'état) en cours de validité
- ✓ Votre carte de mutuelle « ou avis de PEC a 100%, attestation CMU).



USAD ☎ 03.27.73.76.68  
USIP ☎ 03.27.73.73.74  
URPS ☎ 03.27.73.73.75

## PLUSIEURS MODES D'ADMISSIONS

### ⊙ Entrées par les urgences :

Vous serez vu par un psychiatre au sein des urgences qui décidera de votre orientation dans une unité de soins psychiatriques adaptée à votre état.

A votre arrivée, un membre de l'équipe infirmière vous accueillera.

### ⊙ Hospitalisations programmées :

Votre hospitalisation a été programmée. Votre arrivée se fera directement dans le service de soins où un membre de l'équipe vous accueillera.

### ⊙ Hospitalisations séquentielles :

Lors de votre hospitalisation, vous pourrez bénéficier d'une hospitalisation séquentielle décidée avec le psychiatre qui vous prend en charge.

A noter : Lorsque votre hospitalisation est décidée par un représentant de l'Etat (SPDRE), vous êtes directement hospitalisé dans l'unité de soins intensifs en psychiatrie (USIP).

## L'ACCUEIL DES MINEURS

L'hospitalisation des mineurs entre 16 et 18 ans au sein d'une unité de psychiatrie adulte se fait après concertation d'un Psychiatre et d'un Pédopsychiatre et en accord avec le représentant légal.

## VOTRE TROUSSEAU

- ✓ Pyjama, pantoufles, robe de chambre,
- ✓ Linge de corps, serviettes, gants de toilettes,
- ✓ Trousse de toilette avec savon ou gel douche, shampoing, brosse à dents, dentifrice,
- ✓ Rasoir, peigne,
- ✓ Linge civil, chaussures adaptées



*Les objets à risques : rasoir, pince à épiler, coupe ongle, sèche-cheveux, tondeuse, eau de Cologne, parfum, ceinture, seront déposés dans la salle de soins pour des raisons sécuritaires et à votre disposition au besoin (voir règlement intérieur)*

## FORMALITES DE SORTIE

En cas de sortie définitive, le patient ou sa famille est invité à se rendre au secrétariat afin de finaliser votre sortie et récupérer vos effets personnels.

# LES FRAIS DE SEJOUR ET LEUR PRISE EN CHARGE

## LES FRAIS DE SEJOUR ET DE SOINS



Si vous êtes assuré social, vos frais sont 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 ou sur affichage dans le service.

## 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.

Ce forfait vous sera éventuellement réclamé par le Bureau des Admissions le jour de votre sortie.

## LA CHAMBRE PARTICULIERE UNIQUEMENT POUR L'USAD

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 SEJOUR LES PRESTATIONS PROPOSEES

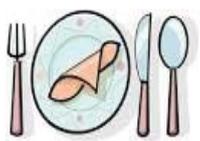
## LA CHAMBRE

La structure dispose de chambres individuelles et de chambres doubles.

Des salles de bain et des douches sont à votre disposition à l'étage.



## LES REPAS



Moments privilégiés de la journée, les repas sont servis en salle à manger, sauf si votre état de santé justifie qu'ils soient pris en chambre. Si le médecin l'estime nécessaire, un régime adapté à votre état de santé sera élaboré par la diététicienne. Le cas échéant, votre alimentation respectera vos convictions religieuses si vous en exprimez le souhait.

Les heures des repas sont variables selon les unités de soins.

## LE COURRIER



Le vaguemestre passe tous les jours au sein des services pour la distribution et la levée du courrier. Le courrier doit être affranchi par vos soins selon tarif en vigueur.

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.

☎ : 03.27.73.73.56

## VOTRE SECURITE



Une équipe de la sécurité est présente 24 h sur 24

Elle est chargée d'accueillir et d'orienter les patients et les 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.

Au sein des unités d'hospitalisation, un système d'alerte (PTI) permet à l'équipe soignante d'être en lien direct avec le service de sécurité ce qui permet une intervention rapide, efficace et adaptée.

## LES MEDICAMENTS

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.



## LA CAFETERIA CENTRALE

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, chocolat, cadeaux, produits de premières nécessités, etc.

Horaires : Du lundi au Vendredi : de 8h30 à 18h30 sans interruption, weekend et jours fériés : de 12h00 à 18h30

Des distributeurs automatiques sont également à votre disposition, au RDC près des ascenseurs du bâtiment central, aux urgences et au Pavillon St Julien.



- Vous pourrez vous y rendre avec accord du psychiatre

## LA CAFETERIA DE PSYCHIATRIE

Elle est située au centre Social de psychiatrie. Des distributeurs automatiques sont à votre disposition.

Elle permet d'accueillir les personnes venant en visite. Un membre de l'équipe de psychiatrie est présent aux horaires d'ouverture.

Horaires : tous les jours de 16h00 à 18h00, à l'exception d'un mercredi sur deux et d'un weekend sur deux en alternance.

Les jours de fermeture vous pourrez éventuellement être accompagné d'un membre de l'équipe de votre unité respective, mais les visites ne pourront pas avoir lieu dans cette espace.



## LA TELEVISION



Dans chaque unité d'hospitalisation, une télévision commune est à disposition.

Uniquement dans le service de l'USAD, il est possible d'accéder à une télévision en chambre; pour ce faire, il est nécessaire de vous rapprocher de la cafétéria située dans le hall principal de l'établissement. La télécommande vous sera remise lors de votre location.

## LE WIFI



Pour connexion, vous rendre à la cafétéria centrale après accord médical.

# REGLES A RESPECTER PAR LES PATIENTS ET LEURS VISITEURS



Si le personnel vous doit courtoisie et prévenance, il attend aussi que vous le respectiez.



Respectez la propreté et le bon état des locaux et objets mis à votre disposition.



**Veillez ne pas troubler le repos** des autres résidents en évitant les conversations bruyantes et en réduisant le volume sonore de tout appareil, notamment téléviseur, radio, ...



Evitez de vous munir d'objets de valeur et de sommes d'argent importantes.

**L'établissement décline toute responsabilité en cas de perte ou de vol.**

Vous pouvez déposer vos objets de valeurs au coffre du Centre Hospitalier de Cambrai. Il faudra vous munir d'une pièce d'identité pour récupérer vos effets.



**Respectez les consignes de sécurité** en cas d'incendie (consignes affichées à chaque étage).



Conformément à la réglementation et pour des raisons de sécurité, **il est strictement interdit de fumer ou de vapoter dans l'établissement. Si vous souhaitez arrêter de fumer, un suivi par une équipe de tabaccologie est possible.**



**Les boissons alcoolisées sont interdites.**

Comme stipulé dans le règlement intérieur, l'équipe peut pratiquer un test d'alcoolémie sur prescription médicale, si un doute existe.



**Le linge** : l'entretien de votre linge est assuré par vos soins, sauf cas particuliers.



**Les activités thérapeutiques** : conjointement à votre prise en charge à l'UAT, des activités peuvent vous être proposées au sein du service : jeux de société, peinture, atelier écriture... en accord avec le psychiatre.

Des sorties thérapeutiques sont organisées en accord avec le psychiatre.



**Les interprètes**

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

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

# VOS DROITS ET OBLIGATIONS

## LES VISITES



Vous pouvez recevoir des visites tous les jours.

A savoir : 16h30-18h30 la semaine  
14h30-18h30 le week-end

Il est important de respecter ces horaires.

La présence des enfants de moins de 12 ans au sein des services de psychiatrie est déconseillée.

## LES SORTIES



Dans le respect des exigences de la vie en collectivité, les patients ont la possibilité de circuler librement dans les locaux dédiés. En ce qui concerne les sorties à l'extérieur, elles sont organisées en fonction du contrat de soin après avis médical.

## LE DROIT A LA DIGNITE

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 et/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 à qui confier la protection des intérêts de la personne.

## LE DROIT A 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 A PREVENIR

Il s'agit de la personne que le service contactera en priorité en cas de besoin. La personne à prévenir (proche parent, voisin, ...) 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.

## LES DIRECTIVES ANTICIPEES 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 PROTEGES

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 MEDICAL

### ***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 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.

## LES 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.

## LE 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.

## LE RESPECT DU PRINCIPE DE LAICITE



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.

## LE 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 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 Usagers (CDU) 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 CDU est disponible auprès du responsable des relations avec les usagers. La CDU 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 image displays three informational posters for 'La Maison des Usagers'. The first poster on the left, with a blue border, explains that the house is not a care facility and that available information cannot replace a consultation with a qualified professional. It also states that the hospital's teams are available to answer questions and that the house is not a complaints center, but rather a service for those who wish to file a complaint. The middle poster, with a purple and blue background, identifies the house as a place for information, listening, support, and comfort, and provides contact information for the Centre Hospitalier de Cambrai. The third poster on the right, with a purple header, features a house icon and lists various associations that provide support, along with the hospital's contact details and a grid of logos for these associations.

**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.

**La Maison des Usagers**  
Un lieu d'Information, d'Ecoute, de Soutien et de Réconfort

Pour tout renseignement, contactez nous!

Centre Hospitalier de Cambrai  
516, avenue de Paris  
CS 90389 - 59407 Cambrai cedex  
☎ : 03.27.73.68.40  
[www.ch-cambrai.fr](http://www.ch-cambrai.fr)  
PLA ADM 067 R 04 / 01.2019

**Maison des Usagers**

Des associations pour répondre à vos questions!

☎ : 03.27.73.68.40  
(de 13h30 à 17h)

Centre Hospitalier Cambrai

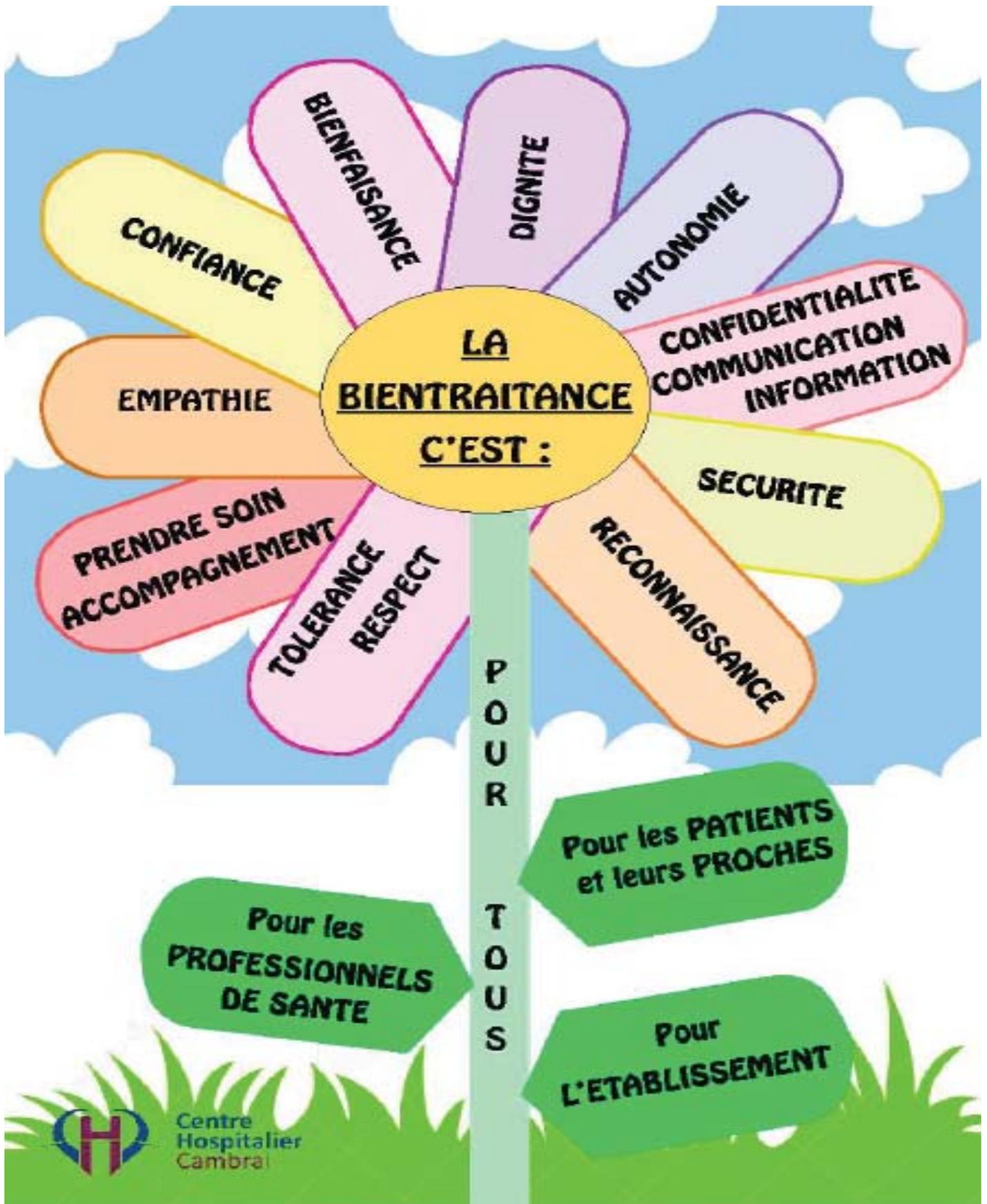
## LE REGLEMENT INTERIEUR

Le règlement intérieur de l'établissement vous sera remis à votre entrée.

## LES ANNEXES

Charte bientraitance

Charte des droits des patients hospitalisés



# Usagers, vos droits

## Charte de la personne hospitalisée

### Principes généraux\*

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



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 charte de la personne hospitalisée est accessible sur le site Internet :

[www.sante.gouv.fr](http://www.sante.gouv.fr)

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



