Clermont
de l'Oise

LIVRET D'ACCUEIL DU PATIENT



BIENVENUE

Bienvenue au Centre Hospitalier de Clermont de l'Oise.
Les équipes pluridisciplinaires de l'établissement s'engagent, avec expertise, dynamisme et bienveillance, au service de votre santé et de votre bien-être.
Elles sont également pleinement mobilisées pour faire vivre la démocratie sanitaire, dont le socle est le respect des droits des patients. Le premier d'entre eux étant le droit à l'information, les professionnels du Centre Hospitalier ont collectivement conçu pour vous ce livret, à la fois complet et pédagogique, en partenariat avec les représentants des usagers.
Je vous en souhaite une bonne lecture et vous adresse mes vœux de prompt et complet rétablissement.

PATRICK DÉNIEL
DIRECTEUR



SOMMAIRE

1 L'établissement

Le Mot du Directeur 01

Présentation du Centre Hospitalier et de son offre de soins 03

Le groupement Hospitalier du Territoire (GHT) 04

Projet d'établissement 05

Chiffres clés 06

Instances et commissions 07

Un engagement pour la transition écologique en santé 07

Comment se rendre au CH 08

Informations complémentaires 08

2 Bien préparer votre séjour

Formalités d'admission 09

Frais d'hospitalisation 10

Dépôts de biens et de valeurs 10

Effets personnels 10

Traitements médicamenteux personnels 11

3 Votre séjour: informations pratiques

Accueil de vos proches 12

Reconnaître le personnel qui vous entoure 13

La prise en charge des médicaments et des dipositifs médicaux pendant votre hospitalisation 14

Prestation multimédias (télévision, téléphone) 16

Repas 16

Services social 17

Interprétariat et accueil des personnes handicapées 17

Courrier 18

Cultes 18

Les permissions de sortie 18

La Maison des Usagers (MDU) 19

Associations des bénévoles conventionnées 19

4 Votre Sortie

Formalités de sortie 20

Le traitement médicamenteux à la sortie 21

Modes de transport 22

5 Vos droits et devoirs

Droits de la personne malade 23

Chartes 25

Règlement intérieur 32

Faire valoir ses droits 32

- La commission des Usagers
- Accès au dossier médical
- Plaintes et réclamations
- Violences et situations de maltraitances: être aidé, protégé et orienté

Directives anticipées 36

Mon Espace Santé 39

- Dossier Médical Partagé (DMP)
- Messagerie sécurisées de santé

Protection des données à caractère personnel 40

Devoirs du patient 42

Les interdictions 42

6 Mesures de sécurité

Sécurité des biens et des personnes 43

Sécurité incendie 43

7 Qualité et sécurité des soins

Démarche d'amélioration continue 44

Votre participation à la prise en charge 44

Votre avis nous intéresse 44

Mesure et suivi de la qualité des soins 44

Identitovigilance: sécurité de votre identité 45

La Bientraitance: une valeur fondamentale du soin 45

La douleur : prévention, évaluation et traitement 46

Lutte contre les infections associées aux soins 47

Don d'organes et de tissus 47

Evènements indésirables 47

8 Contacts

L'ETABLISSEMENT

Vous êtes accueilli(e) au Centre Hospitalier de Clermont de l'Oise (CHC). Ce livret d'accueil a été conçu pour vous accompagner tout au long de votre séjour et vous fournir des informations pratiques utiles à votre prise en charge.



Il a pour objectif de faciliter votre parcours à l'hôpital et de vous présenter l'organisation des soins ainsi que les services mis à votre disposition.

L'ensemble des professionnels de l'établissement – médicaux, soignants et personnels support – s'engage quotidiennement à assurer des soins de qualité, dans un environnement respectueux, sécurisé et bienveillant.

LE CENTRE HOSPITALIER DE CLERMONT

Le Centre Hospitalier de Clermont de l'Oise (CHC) s'engage dans une démarche constante de prévention et d'accès à des soins de qualité en proximité. Situé au cœur de l'Oise et de la ville de Clermont, le CHC s'inscrit dans une longue tradition hospitalière, qui remonte au XIIe siècle, tout en poursuivant une dynamique de modernisation des prises en charge et d'innovation médicale.

Conformément à son projet 2024-2029, l'établissement développe une offre de soins et de prévention moderne, sécurisée et adaptée aux besoins des patients et du territoire. Il attache aussi une importance majeure à la qualité de vie au travail, à la transition écologique en santé et à la promotion de la démocratie sanitaire et médico-sociale.

L'établissement est membre du Groupement Hospitalier de Territoire Oise Ouest et Vexin, favorisant les coopérations territoriales et la continuité des parcours de soins.

OFFRE DE SOINS ET PLATEAU TECHNIQUE

413
lits et places

600
professionnels

70
métiers différents

Le CHC est un établissement de 413 lits et places, qui emploie 600 professionnels dynamique et dévoués, représentant près de 70 métiers différents. Ses activités des répartissent entre deux pôles.

PÔLE URGENCE-MÉDICINE-CHIRURGIEN ET MÉDICO-TECHNIQUE (UMC-MT)

71 LITS ET PLACES

Son service des Urgences, inauguré en septembre 2020, accueille près de 35 000 patients par an et est doté d'une Unité d'hospitalisation de courte durée (UHCD) ainsi que d'une Structure mobile d'urgence et de réanimation (SMUR). Les activités de médecine, chirurgie et addictologie se déclinent en hospitalisation complète, hôpital de jour et consultations externes.

Inauguré en 2019, le Centre périnatal de proximité (CPP) connaît une activité soutenue au service de la santé des femmes et des enfants. Enfin, le pôle inclut un plateau technique complet, avec un bloc opératoire composé de trois salles d'intervention et d'une salle de réveil, un service d'imagerie médicale équipé notamment d'un scanner et d'un appareil IRM, d'une pharmacie à usage intérieur (PUI) et une antenne de laboratoire.

PÔLE DE GÉRONTOLOGIE AU COEUR DE L'IDENTITÉ DE L'ÉTABLISSEMENT

342 LITS ET PLACES

Il comprend un service de soins médicaux et de réadaptation (SMR), un Établissement d'hébergement pour personnes âgées dépendantes (EHPAD) sur trois bâtiments et une Unité de soins de longue durée (USLD), ainsi qu'un Pôle d'Activités et de Soins Adaptés (PASA) depuis 2023 et une offre de consultations mémoire, gériatriques et de neuropsychologie en plein développement.

CONSULTATIONS SPÉCIALISÉES ET ACCOMPAGNEMENTS

Le Centre Hospitalier de Clermont de l'Oise propose une offre de **consultations spécialisées** permettant aux patients d'accéder à des avis médicaux et chirurgicaux sans hospitalisation, dans une logique de prise en charge de proximité et de parcours de soins coordonné.

Les **consultations externes** couvrent un large champ de spécialités médicales et chirurgicales, notamment la chirurgie orthopédique, viscérale et vasculaire, la stomatologie, l'urologie, la chirurgie dentaire, la chirurgie plastique et réparatrice, l'ORL , ainsi que les spécialités médicales telles que la cardiologie, la dermatologie, la gastro-entérologie, la pneumologie, la rhumatologie, l'hématologie-oncologie, l'ORL, la gériatrie, la neuropsychologie et la médecine générale.

Le secteur mère-enfant s'appuie sur le **Centre Périnatal de Proximité (CPP)**, qui accompagne les femmes tout au long de leur parcours de santé avec un suivi de grossesse, un suivi gynécologique et un suivi pédiatrique, dans un environnement sécurisé, personnalisé et adapté aux besoins des familles du territoire.

Le Centre Hospitalier de Clermont développe également une offre d'accompagnement spécialisée en **addictologie** à travers le **CASA (Centre d'Accompagnement et de Soins en Addictologie)**, service référencé niveau 2. Le CASA propose des consultations individuelles, des hospitalisations programmées ainsi que des groupes de parole animés par une équipe pluridisciplinaire.
L'objectif est d'accompagner chaque patient vers une amélioration de sa qualité de vie, dans le respect de son rythme et de son projet de soins, que les problématiques concernent le tabac, l'alcool ou d'autres addictions.

POUR PLUS D'INFORMATIONS

- Brochure **consultations addictologie CPP**
- Brochure **consultations externes**
- Brochure **CPP**
- Brochure **CASA**
- Brochure **Chirurgie**

Scannez les QR code pour accéder aux brochures détaillées !

PARCOURS PATIENT ET PRISE EN CHARGE GLOBALE

Le Centre Hospitalier de Clermont place le **parcours patient au cœur de ses priorités**. Les équipes s'engagent à proposer des prises en charge sécurisées, coordonnées et respectueuses des droits des patients.
L'objectif est de garantir un **accès rapide aux soins**, une **continuité des prises en charge** entre l'hôpital et la ville, ainsi qu'un **accompagnement personnalisé** tout au long du séjour et après l'hospitalisation.

VOTRE SÉJOUR EN UNITÉ DE SOINS DE LONGUE DURÉE (USLD)

Un livret d'accueil spécifique est remis aux patients admis en USLD afin de présenter les modalités d'organisation et de fonctionnement propres à cette unité. Ce livret est également accessible via le QR code mis à disposition.

VOTRE SÉJOUR EN ÉTABLISSEMENT D'HÉBERGEMENT POUR PERSONNES ÂGÉES DÉPENDANTES (EHPAD)

Un livret d'accueil spécifique est remis aux patients admis en EHPAD afin de présenter les modalités d'organisation et de fonctionnement propres à cette unité. Ce livret est également accessible via le QR code mis à disposition, permettant de consulter l'ensemble des informations directement sur votre smartphone ou tablette.

Le Groupement Hospitalier du Territoire

Le Groupement Hospitalier de Territoire (GHT) Oise Ouest et Vexin regroupe 8 établissements publics de santé, répartis sur 9 sites, fédérés par un projet médico-soignant partagé reposant sur la gradation et les complémentarités des différents établissements.

L'objectif est de donner de la lisibilité et de sécuriser les parcours de soins, notamment dans le cadre de pathologies chroniques (diabète, cancer, insuffisance cardiaque…). Le GHT permet également des mutualisations sur les fonctions support (marchés, information médicale, …), gages d'efficience et de professionnalisation.

Dans ce cadre, des consultations avancées ont été mises en place pour faciliter l'accès aux soins de la population Oise Ouest et Vexin.

Les établissements membre du GHT:

- Le Centre Hospitalier Simone Veil de Beauvais (établissement support)
- Le Centre Hospitalier de Clermont de l'Oise
- Le Centre Hospitalier Jean-Baptiste Caron de Crèvecœur-le-Grand (sites de Crèvecœur-le-Grand et Méru)

- Le Centre Hospitalier de Grandvilliers
- L'EHPAD Montmorency de Breteuil
- La Fondation Halleur (membre associé)

- Le Centre Hospitalier Bertinot Juel de Chaumont-en-Vexin
- L'EHPAD Louise Michel de Chambly



PROJET D'ÉTABLISSEMENT

A l'issue d'un formidable travail collectif, le Centre Hospitalier de Clermont de l'Oise s'est doté d'un projet d'établissement pour la période 2024-2029 ! Adopté à l'unanimité par toutes les instances, il vient donner un nouveau souffle à notre engagement pour la prévention, l'accès aux soins, la qualité des soins et des parcours, la qualité de vie au travail, la transition écologique et la démocratie sanitaire.

> Incontestablement, ce projet est ambitieux. La persévérance, le professionnalisme et le profond sens de la solidarité des équipes médicales, soignantes, socio-éducatives, hôtelières, d'animation, mais aussi administratives, logistiques, techniques et informatiques garantiront son succès.

1 LE SOCLE DU PROJET D'ÉTABLISSEMENT

- Charte des valeurs : Ce premier volet met en lumière les principes fondamentaux de cohésion, d'humanisme et de créativité qui guideront les actions de l'établissement dans les années à venir.
- Projet médico-soignant : Il porte des objectifs ambitieux pour sécuriser et enrichir l'accès aux soins et les parcours, notamment en médecine gériatrique et consultations avancées.
- Schéma directeur immobilier : Il prévoit des extensions capacitaires et la modernisation d'infrastructures clés, telles que l'unité de soins de longue durée, le bloc opératoire, la pharmacie, le magasin et les services ambulatoires d'addictologie.

2 RESPONSABILITÉ ENVIRONNEMENTALE, SOCIALE ET DE GOUVERNANCE (ESG)

- Projet de gouvernance et de management : L'accent est mis sur l'approche collaborative et la confiance mutuelle pour garantir des décisions efficaces et partagées.
- Projet social d'établissement : Ce volet propose des actions pour renforcer notre attractivité et améliorer la qualité de vie au travail des professionnels médicaux et non-médicaux.
- Volet écoresponsable : L'établissement adopte des initiatives ambitieuses et crédibles pour répondre aux défis environnementaux du 21ème siècle.

3 QUALITÉ ET SÉCURITÉ DES SOINS

- Projet qualité et gestion des risques : Une stratégie co-construite, responsable et ambitieuse visant à garantir la qualité et la sécurité des soins et des parcours.
- Projet des usagers et citoyens : Ce volet inclusif, placé sous l'égide de la Commission des Usagers et du Conseil de la Vie Sociale, fera progresser la démocratie sanitaire.
- Projet numérique : Destiné à améliorer l'expérience utilisateur et à renforcer la protection contre les cyber-menaces tout en innovant dans les soins.

4 ACCOMPAGNEMENT HOLISTIQUE ET PLURIDISCIPLINAIRE

- Projet psychologique : Il valorise le rôle des psychologues pour les usagers et les professionnels dans les domaines cliniques, institutionnels, de formation et de recherche.
- Projet d'assistance sociale : Un volet novateur qui vise à accompagner les usagers et les professionnels grâce à l'expertise et au dévouement des assistantes sociales.
- Projet de vie sociale et de loisirs : Ce dernier volet met l'accent sur le rôle décisif des équipes d'animation dans l'amélioration de la qualité de vie des usagers.

Scannez ce QR code pour découvrir l'intégralité du projet d'établissement et en savoir plus sur nos engagements.

03 44 77 33 00
www.ch-clermont.fr

CHIFFRES CLÉS 2025

HOSPITALISATIONS
7 337

CONSULTATIONS
26 252

URGENCES
33 857 passages

SORTIES SMUR
1 150

BLOC OPÉRATOIRE
2 335 interventions

dont **1 363** en ambulatoire

PHARMACIE
437

dispensations pour des patients dans le cadre de la rétrocession

334 conciliations médicamenteuses

SECTEUR GÉRIATRIQUE
Plus de **96 %** en USLD

Plus de **94 %** en SMR de taux d'occupation

IMAGERIE MÉDICALE
10 764 scanners

25 703 Actes de radiologie

6 242 Actes d'échographie

5 089 IRM

Instances et Commissions

LA GOUVERNANCE



LES INSTANCES DÉDIÉES À LA DÉMARCHE QUALITÉ

- Comité de pilotage qualité sanitaire
- Comité de pilotage qualité médico-social
- Comité éthique
- Cellule d'identitovigilance CIV

LES SOUS-COMMISSIONS ET COMITÉS ASSOCIÉS À LA CME

- **Cellule de gestion des risques**
- **COVIRIS** : Comité de Coordination des Vigilances et des Risques Sanitaires
- **Commission des EPP** : commission des Evaluations des Pratiques Professionnelles
- **COMEDIMS** : Commission du Médicament et des Dispositifs Médicaux Stériles
- **COMAI** : Commission des Anti-Infectieux
- **COLSUDIGUM** : commission locale de surveillance de la distribution des gaz à usage médical
- **CLIAS** : Comité de Lutte contre les Infections Associées aux Soins
- **CLUD** : Comité de Lutte contre la Douleur
- **CLAN** : Comité de Liaison en Alimentation et Nutrition
- **COPS** : Commission de l'Organisation de la Permanence des Soins
- **CAL** : Commission d'activité libérale
- **CSTH** : Comité de Sécurité Transfusionnelle et d'Hémovigilance
- **Commission MES** : Commission « Mon Espace Santé »
- **Commission de la formation et du développement professionnel continu**

UN ENGAGEMENT POUR LA TRANSITION ÉCOLOGIQUE EN SANTÉ

Le Centre Hospitalier de Clermont de l'Oise s'engage dans une politique de transition écologique en santé exemplaire, renforcée en à partir de 2024 par le volet écoresponsable du projet d'établissement. Cette démarche allie **qualité des soins, protection des agents et responsabilité écologique.**

L'établissement agit concrètement pour **réduire son empreinte carbone**, avec des mesures comme l'arrêt de l'usage du protoxyde d'azote et du Desflurane au bloc opératoire, la **modernisation des bâtiments et des équipements**, la **maîtrise des consommations d'eau et d'énergie**, la promotion des **mobilités douces** et celle de l'**alimentation durable**.

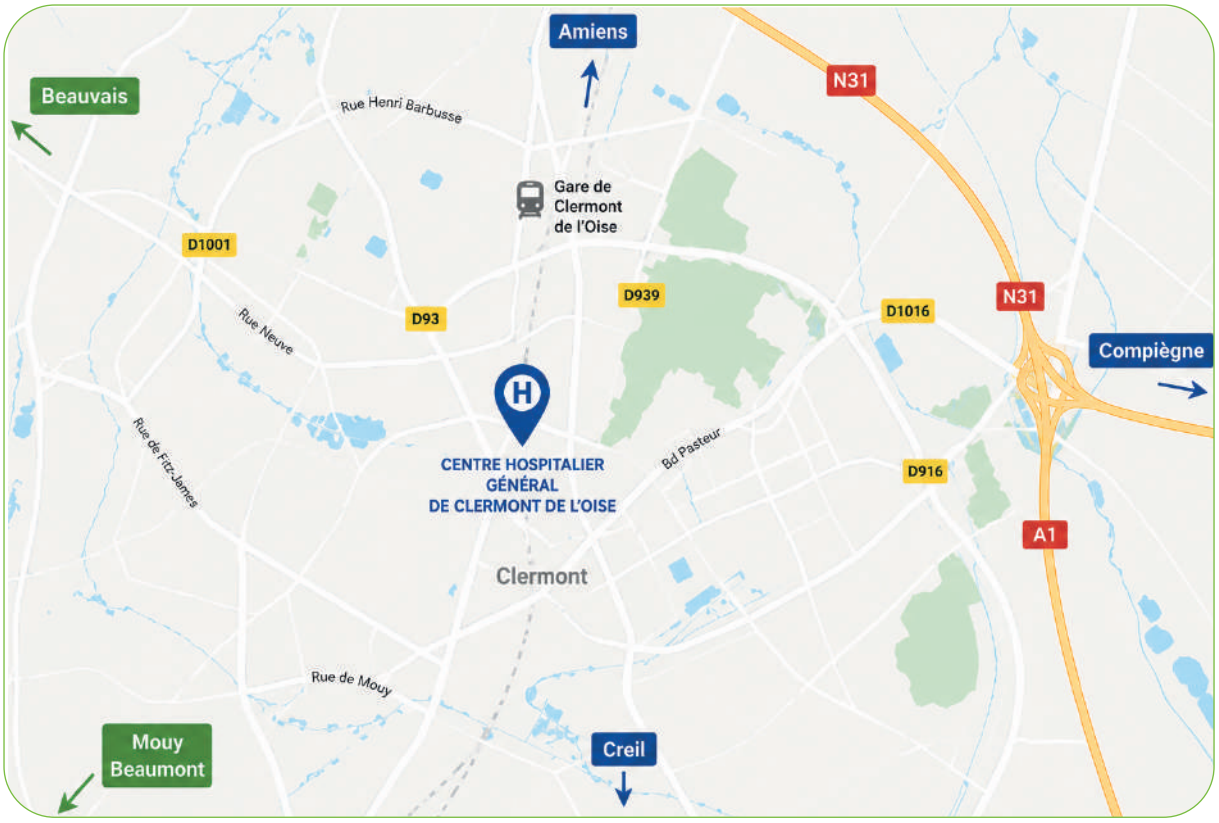
Une attention particulière est également portée à la **préservation de la biodiversité,** à la **réduction et valorisation des déchets**, ainsi qu'au **réemploi**, par exemple des tenues professionnelles qui sont réattribuées et entretenues par l'établissement pour limiter le gaspillage.

Au-delà, le Centre Hospitalier innove et mobilise ses professionnels sur la thématique de l'**écoconception des soins**, avec de premiers beaux succès tels que l'introduction des produits à base de probiotiques dans le bionettoyage.



Pour en savoir plus, le projet d'établissement et son volet écoresponsable sont consultables via le QR Code présent dans ce livret.

Comment se rendre au CH



Clermont de l'Oise (60), située aux portes de l'Ile-de-France et au coeur de l'Oise, bénéficie d'une desserte routière et ferrorviaire qui la positionne à :

- > **70 Km** de Paris par l'A1 (Sortie Senlis)
- > **80 Km** d'Amiens par l'A16 (Sortie à Beauvais)
- > **35 Km** de Compiègne par la N31
- > **26 Km** de Beauvais par la N31
- > **16 Km** de Creil par la D1016

La gare de Clermont de l'Oise se situe sur la ligne **Paris-Nord > Creil > Amiens**

PARKINGS

Le code de la route est applicable pour le stationnement et la circulation à l'intérieur du site hospitalier.
Vous devez garer votre véhicule sur les zones prévues à cet effet.
Des places de parking sont également réservées aux personnes en situation de handicap.
Le CH de Clermont n'est pas responsable du vol ni de la dégradation des véhicules.

Informations complémentaires

Pour plus d'informations sur notre établissement, nos activités et nos actualités, vous pouvez également consulter :
Le site internet du Centre Hospitalier de Clermont : www.ch-clermont.fr
Vous y trouverez les informations pratiques, les actualités de l'établissement ainsi que les plans d'accès aux différents bâtiments.

Pour découvrir davantage de contenus sur la vie de l'établissement, suivez-nous également sur nos réseaux sociaux LinkedIn et Facebook.
N'hésitez pas à vous abonner, « liker » et partager nos publications pour suivre l'actualité du Centre Hospitalier de Clermont et soutenir notre action pour le bien-être de tous !

Vous pouvez également laisser un avis Google pour partager votre expérience.
Scannez ce QR code pour accéder directement à notre page Google et partager votre avis, si vous le souhaitez. Votre retour nous aide à améliorer nos services et à valoriser le travail de nos équipes, tout en restant simple et rapide à faire.

BIEN PREPARER VOTRE SEJOUR

Formalités d'admission



Vous devez vous présenter (ou être représentée par un membre de votre famille) au **bureau des admissions**, situé dans le hall central du **bâtiment ISIS (bas de site)**, muni des documents administratifs mentionnées ci-après.

Cette démarche doit être effectuée avant votre hospitalisation ou le jour même du **lundi au vendredi de 8h30 à 17h.**

En dehors de ces heures d'ouverture, vous devrez vous présenter au guichet Accueil des Urgences, bâtiment ouvert :

- . du lundi au vendredi de **17h00 à 21h00**
- . le samedi et le dimanche de **9h00 à 21h00**

LES DOCUMENTS À FOURNIR

IDENTITÉ

- Une pièce d'identité du patient (carte nationale d'identité, passeport, titre de séjour)
- Pour les patients mineurs ne disposant pas de carte nationale d'identité, le livret de famille doit être présenté ainsi qu'un acte de naissance

Ces documents sont nécessaires afin de garantir la bonne identification du patient.

ASSURANCE MALADIE

- Si vous êtes assuré social : carte Vitale.
- Si vous bénéficiez de l'AME (Aide Medicale d'Etat) : carte individuelle ou familiale d'AME.
- Si vous êtes ressortissant de l'Union Européenne: Carte Européenne d'Assurance Maladie.
- Si vous êtes ressortissant(e) étranger(e) hors situations citées ci-dessus : un paiement préalable des frais de séjour pourra vous être demandé le jour de votre admission, sur la base d'un devis estimatif.

DOCUMENTS COMPLÉMENTAIRES

- Si vous êtes adhérent(e) à une assurance maladie complémentaire : carte d'assurance maladie complémentaire en cours de validité.
- Si votre venue fait suite à un accident du travail : feuille d'accident du travail, délivrée par votre employeur.

Frais d'Hospitalisation

Tout séjour à l'hôpital a un coût. Selon votre situation, une partie des frais peut rester à votre charge.

Les frais d'hospitalisation peuvent comprendre :

- Les frais de séjour (soins, médicaments, examens), remboursés en grande partie par l'Assurance Maladie. La part non remboursée constitue le ticket modérateur ;
- Le forfait journalier, correspondant aux frais d'hébergement et de restauration. Son montant est fixé à 23 € par jour ;
- Les frais annexes (chambre individuelle, télévision, téléphone ...).

PRISE EN CHARGE DES FRAIS

- Si vous êtes assuré(e) social(e), l'Assurance Maladie prend en charge **80 %** des frais de séjour, les **20%** restants correspondant au ticket modérateur.
- Le ticket modérateur et le forfait journalier peuvent être pris en charge par votre assurance maladie complémentaire, selon votre contrat.
- Certaines situations ouvrent droit à une prise en charge à **100 %** (maternité, affection de longue durée, dans certains cas, invalidité, accident du travail, bénéficiaires de la Complémentaire santé solidaire, etc.).

CHAMBRE INDIVIDUELLE

Une chambre individuelle peut être attribuée lors de votre admission, sous réserve de disponibilité. Elle est facturée selon le tarif en vigueur et peut être prise en charge par votre mutuelle.

Pour plus d'informations détaillées sur les frais et les modalités de paiement, consultez le site **www.ch-clermont.fr >** rubrique « Préparez votre venue » **>** « Vos frais et paiements » **>**
ou renseignez-vous auprès du bureau des admissions.

Les Dépôt de Biens et de Valeurs

- Afin de faciliter votre hospitalisation et d'en assurer le bon déroulement, il est fortement recommandé de laisser à votre domicile tout objet personnel ou de valeur dont la présence n'est pas indispensable durant votre séjour, tels que bijoux, sommes importantes d'argent, appareils multimédias ou objets précieux.
- Les objets personnels que vous conservez avec vous, tels que téléphone portable, clés ou appareils multimédias, restent sous votre entière responsabilité. Ils ne peuvent pas être déposés dans les coffres de la régie de l'établissement.
- Si vous êtes en possession de biens de valeur, vous pouvez demander au cadre de santé de votre service l'organisation d'un dépôt sécurisé dans le coffre de l'établissement pour les bijoux, espèces, cartes bancaires ou chéquiers. Un inventaire détaillé vous sera remis lors de ce dépôt.
- Les biens et valeurs déposés peuvent vous être restitués, sur votre demande, en cours de séjour ou à votre sortie, sur présentation d'une pièce officielle d'identité. Aucune restitution de dépôt ne pourra être effectuée à un tiers.
- En cas de décès, seule la trésorerie du Centre Hospitalier de Clermont est habilitée à procéder à la restitution de l'ensemble des dépôts, exclusivement dans le cadre d'une succession. Cette démarche n'est pas immédiate et peut nécessiter un délai de traitement.

Effets Personnels

Pour votre confort, pensez à apporter vos effets personnels nécessaires à votre séjour, notamment votre pyjama ou chemise de nuit, vos chaussons, vos serviettes, votre trousse de toilette, ainsi que les boîtes de rangement pour appareils auditifs ou dentaires. Vous pouvez également prévoir tout autre objet utile à votre quotidien, après vous être renseigné auprès de l'équipe soignante de votre service.
Les effets personnels conservés dans votre chambre restent sous votre responsabilité pendant toute la durée de votre hospitalisation.

Traitement Médicamenteux Personnels

PRÉPARER UNE COPIE DES ORDONNANCES EN COURS



Le jour de l'hospitalisation, il sera essentiel que vous apportiez les dernières ordonnances en, cours afin de permettre au médecin de poursuivre ou adapter le traitement. Il sera également important de signaler si vous prenez des traitements qui ne nécessitent pas d'ordonnance : automédication, phytothérapie (plantes), car ceux-ci peuvent avoir des conséquences sur d'autres traitements (interactions).

APPORTER LE TRAITEMENT EN COURS

Certains médicaments pris habituellement peuvent ne pas être disponibles à l'hôpital. Il peut être utile que vous les apportiez, afin d'éviter toute interruption de traitement dans les 1ers jours d'hospitalisation.

Si vous apportez vos médicaments personnels, il faudra le signaler à l'infirmière ou à votre médecin hospitalier qui prendra les mesures nécessaires.

VOTRE SEJOUR : INFORMATIONS PRATIQUES

Accueil de vos proches

LES VISITES

EN SERVICE DE SOINS



13h à 20h

Les visites sont autorisées de 13h à 20h. La matinée est consacrée aux soins et à la rééducation.

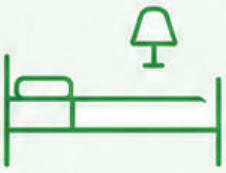
Afin de préserver l'intimité et le repos des patients, il est recommandé de limiter les visites à trois personnes simultanément.

EN USLD

13h30 à 18h30

Les visites sont autorisées de 13h30 à 18h30.

Afin de garantir le bien-être des patients, il est également recommandé de privilégier des visites en nombre limité et dans le respect des temps de repos et des soins.



LIT ACCOMPAGNANT

LIT ACCOMPAGNANT

- Si vous souhaitez rester auprès de votre proche ou de votre enfant durant son séjour dans l'unité, merci de vous adresser à l'équipe soignante afin de définir les modalités de votre présence.
- Dans certains cas particuliers, et selon les possibilités du service, une personne peut être autorisée à séjourner auprès d'un patient hospitalisé. Renseignez-vous auprès du cadre de santé.
- En cas d'accord, l'identité de l'accompagnant devra être communiquée à l'équipe soignante.
- Les frais liés à la chambre, aux petits-déjeuners et aux repas sont à régler selon les tarifs en vigueur, communiqués par l'équipe soignante ou le bureau des admissions.



INFORMATION ET RENDEZ-VOUS AVEC LES MÉDECINS

Les patients et leurs proches peuvent s'adresser au secrétariat du service afin de solliciter un rendez-vous ou d'obtenir des informations auprès d'un médecin dans le cadre de leur prise en charge.



RÔLE DES AIDANTS

Pendant le temps d'hospitalisation de leur proche en médecine polyvalente ou en soins médicaux et de réadaptation, les aidants qui le souhaitent peuvent aider à la toilette, à la marche et au repas, sur accord de l'équipe médico-soignante et dans le cadre fixé par cette dernière.

Reconnaître le Personnel qui vous entoure


Blouse du médecin


Animateur


Polo urgences


Pantalon blanc - Personnel médical et non médical


Pantalon service logistique


Lingère


Pantalon Service technique


Sweat Urgences


Pantalon sans bande urgences - STI


Gilet Urgences


Veste service technique


Coiffeuse


Polo logistique


Pantalon avec bande SMUR



Polo service transport Interne


Tunique Agent de Service Hospitalier - Aide Soignant


saharienne urgences

La prise en charge des médicaments et des dispositifs médicaux pendant votre hospitalisation



La Pharmacie de l'hôpital **dispense les médicaments, les dispositifs médicaux et les produits pharmaceutiques prescrits pour les patients hospitalisés.**

L'équipe pharmaceutique est disponible pour répondre aux questions des professionnels de santé concernant les produits pharmaceutiques et leur bon usage.



Conciliation

Durant votre hospitalisation, il est possible que votre prescription fasse l'objet d'une conciliation médicamenteuse d'entrée. L'objectif est d'être sûr que tous les médicaments que vous preniez avant votre hospitalisation soient bien identifiés, ceci afin d'optimiser votre traitement pendant votre séjour.

Vous serez ainsi, ou votre entourage, peut-être interrogés au sujet des traitements que vous prenez habituellement. Votre pharmacie de ville habituelle peut également être contactée, avec votre accord, afin de compléter les informations.



Les traitements pendant l'hospitalisation

Les médicaments prescrits à l'hôpital ne sont pas forcément les mêmes que ceux du traitement habituel car le médecin du service va adapter le traitement à l'état de santé. Par conséquent, il peut arrêter certains médicaments pris habituellement, ou en modifier la dose. Il est très important de ne prendre aucun autre médicament que ceux prescrits par le médecin de l'hôpital et remis par les infirmières. En effet, des réactions entre les différents médicaments pourraient entraîner de graves complications.

La préparation des médicaments pour les patients nécessite une attention particulière des professionnels de santé de l'hôpital et il est primordial d'éviter de les déranger lors de ces tâches (pour éviter les risques d'erreurs médicamenteuses). Vous pouvez lire la bande dessinée sur les interruptions de tâches jointe à ce livret.

La prise en charge des médicaments et des dispositifs médicaux pendant votre hospitalisation



Il est possible que votre médecin vous prescrive un médicament dérivé du sang utile dans votre situation.

Qu'est-ce qu'un médicament dérivé du sang ? C'est un produit fabriqué à partir du sang ou du plasma humain. Comme tout médicament, il n'est autorisé à être utilisé chez les malades qu'après évaluation par l'agence du médicament de sa qualité, de sa sécurité et de son efficacité et il est distribué par des pharmaciens. Comme tous les médicaments, il peut entraîner des effets indésirables dont vous pouvez parler avec votre médecin.

La sécurité vis-à-vis des maladies infectieuses est assurée par trois mesures qui s'additionnent :

1. La sélection des donneurs de sang ;
2. Les tests de dépistage effectués sur chaque don de sang ;
3. Le procédé de fabrication qui comporte des traitements d'élimination et d'inactivation des virus par des méthodes validées ainsi que des contrôles qui sont effectués à différents stades de la fabrication.

Un système dit de « traçabilité » permet de suivre ces médicaments, de chaque don de sang jusqu'à chaque malade qui les reçoit et, inversement, de chaque malade jusqu'aux dons de sang ayant servi à la préparation du médicament. Les pharmaciens qui délivrent ces médicaments sont tenus de conserver les noms des malades ayant reçu chacun des lots. Un document reprenant les données de traçabilité vous sera remis à votre sortie d'hospitalisation.

Les Dispositifs Médicaux Implantables (DMI ou implants)

Lors de votre hospitalisation et plus particulièrement lors d'une intervention chirurgicale, des dispositifs médicaux implantables peuvent vous être implantés.



Qu'est qu'un Dispositif Médical Implantable (DMI ou implant) ?

Les Dispositifs Médicaux Implantables (DMI) sont l'ensemble des matériels ou instruments destinés à être implantés en totalité ou en partie, dans l'organisme de l'homme et qui restent en place après l'intervention chirurgicale. Ils peuvent également être implantés par un orifice naturel. Voici quelques exemples de DMI : prothèse de hanche ou plaques et vis en chirurgie orthopédique, implants de renfort pariétal en chirurgie viscérale, ...

Qu'il soit thérapeutique ou esthétique, un implant est un dispositif médical réglementé au même titre que les autres produits de santé et fait l'objet d'une traçabilité. Tout implant peut s'altérer ou dysfonctionner et être à l'origine d'effets indésirables. Certains ont une durée de vie limitée. Il faut donc connaître et être vigilant quant aux signes potentiellement indicateurs d'un effet indésirable.

Après la pose d'un implant, une carte de porteur d'implant vous sera remise (reprenant les informations suivantes : votre identité, l'identité de l'implanteur et le lieu d'implantation, la date d'implantation, la référence du DMI, l'UDI (identifiant unique du DMI), le numéro de lot ou le numéro de série, le lien internet pour accéder aux informations relatives au DMI et le fabricant). Celle-ci vise à assurer une bonne coordination entre les professionnels de santé. Toutes les informations sur votre implant peuvent figurer sur votre Dossier Médical Partagé (DMP).

En cas d'IRM, si vous déjà porteur d'implant(s), il est impératif de le signaler avant l'examen car tous les implants ne sont pas forcément compatibles avec ce type d'examen.

Prestation multimédias (télévision, téléphone)



Prestations Multimédias (télévision, téléphone)

Pour obtenir le téléphone et la télévision dans votre chambre, adressez-vous au service des admissions, situé dans le hall de l'établissement, ouvert :

- du lundi au vendredi de 8h30 à 16h30

En dehors de ces horaires, merci de vous adresser à l'équipe soignante.



Le téléphone

Une ligne directe (appel et réception d'appels) peut être installée dans votre chambre, sur demande.

Pour l'obtenir, vous devrez vous acquitter :

- d'un forfait correspondant au branchement de la ligne,
- d'une avance sur consommation minimale.

L'avance sur consommation est renouvelable auprès de l'accueil. Le détail des tranches de consommation est disponible au guichet des admissions.

Les unités payées et non utilisées ne sont pas remboursées. Les agents du service « accueil – télévision – téléphone » vous conseilleront dans le choix du nombre d'unités.

Un code confidentiel vous sera remis afin de permettre les appels directs.



La télévision

Une location journalière est proposée, avec un tarif dégressif à partir du 8e jour d'hospitalisation.

Un serveur vocal interactif, simple d'utilisation, permet également l'ouverture des droits TV depuis votre téléphone.

Repas



Les menus sont élaborés avec l'aide d'une diététicienne. Dans certains cas, les prescriptions médicales peuvent imposer des repas adaptés à votre état de santé.

Les visiteurs peuvent prendre leur repas en votre compagnie. Des tickets « accompagnants » sont en vente auprès de la régie (bureau des admissions).

Service Social



Le service social du Centre Hospitalier de Clermont est à votre disposition pour vous informer, conseiller et accompagner tout au long de votre parcours de soins. Il intervient pour toute démarche en lien avec votre situation personnelle ou celle de votre proche hospitalisé, notamment en matière d'accès aux droits, de mise en place d'aides à domicile, d'orientation vers des structures de rééducation ou des établissements médico-sociaux, ainsi qu'en cas de difficultés financières, familiales ou sociales. En particulier, le service social joue un rôle d'accompagnement et d'orientation pour les personnes les plus démunies.

L'assistante sociale référente de votre service d'hospitalisation peut vous rencontrer dans votre chambre ou à son bureau, sur rendez-vous, du lundi au vendredi de 8h30 à 16h30. Elle est joignable par téléphone (avec répondeur) ou par courriel.

Contacts



Fabienne BRAY – Assistante sociale

Services : Médecine, Chirurgie, Unité d'Hospitalisation de Courte Durée (UHCD), Urgences, Centre Périnatal de Proximité, Unité de Soins de Longue Durée (USLD), CASA

03 44 77 49 02

fabienne.bray@ch-clermont.fr



Claire DEJARDIN – Assistante sociale

Service : Soins Médicaux et de Réadaptation (SMR)

03 44 77 33 75

claire.dejardin@ch-clermont.fr

Interprétariat et accueil des personnes handicapées



L'interprétariat participe à la qualité de l'accueil et à la qualité des soins. Il permet de faciliter la communication entre professionnels et patients et garantit l'information donnée. Le CH de Clermont peut avoir recours à différentes prestations d'interprétariat, adaptées à votre situation.

Cette prestation peut vous être proposée ou vous pouvez en faire la demande auprès du service social et des équipes médicales et soignantes.



Au Centre Hospitalier de Clermont de l'Oise, nous veillons à garantir un accueil adapté pour toutes les personnes, y compris celles en situation de handicap, et avons mené les travaux nécessaires à l'accessibilité des locaux.

Pour favoriser le confort et la sécurité du patient, un accompagnateur peut être présent à tout moment, si le patient en fait la demande ou donne son accord.

Chaque service veille à ce que la prise en charge soit accessible et personnalisée, en respectant le rythme et les besoins spécifiques de la personne. Notre objectif est de permettre à chacun de se sentir écouté, soutenu et en confiance tout au long de son parcours de soins.

Courrier

Vous pouvez adresser et recevoir du courrier depuis votre service d'hospitalisation.
Votre courrier doit être adressé à :

Centre hospitalier, Service de .....

A l'attention de Monsieur/Madame.....

Rue Frédéric Raboisson 60600 Clermont-de-l'Oise

Les Cultes

Le Centre Hospitalier de Clermont s'engage à respecter le libre choix des confessions pratiquées par les patients. Chaque personne peut accéder, au sein de l'établissement, au culte de son choix.

Un service des aumôneries et un lieu de recueillement sont à votre disposition. Ce service est accessible à tous les patients et résidents, croyants ou non, qui en font la demande, soit de leur propre initiative, soit par l'intermédiaire d'un proche, ou encore sur proposition d'un soignant.

L'accompagnement proposé par les aumôniers peut prendre la forme de visites fraternelles, spirituelles ou religieuses. Les aumôniers travaillent en étroite collaboration avec les équipes soignantes afin de respecter vos besoins et votre confort.

Pour consulter la liste des cultes disponibles au sein de l'établissement, scannez le QR code ci-contre.
Les ministres des différents cultes peuvent vous rendre visite sur votre demande. Renseignez-vous auprès de l'équipe soignante.

Les Permissions de sortie

Les demandes doivent être formulées auprès de l'équipe soignante.
Le médecin responsable accorde la permission en fonction de votre état de santé, puis celle-ci est validée par le directeur de l'établissement.

Toute sortie sans accord sera signalée aux services administratifs.

La Maison des Usagers MDU



- La MDU du Centre Hospitalier de Clermont est un lieu d'information, d'écoute et d'échanges ouvert aux patients, à leurs proches et aux associations. Elle reconnaît la place essentielle du patient et de son entourage dans le parcours de soins et favorise leur participation.
- La MDU informe sur les droits des patients, certaines pathologies (retours d'expérience, connaissances sur la maladie et les traitements), les moyens d'accompagner un proche au quotidien ainsi que sur les campagnes de prévention et de dépistage. Elle contribue à faciliter le lien entre la ville, l'hôpital et le retour au domicile afin de permettre aux patients de devenir acteurs de leur santé.
- Le Service des Relations avec les Usagers et les représentants des usagers y recueillent les remarques, suggestions et réclamations, qui permettent d'alimenter notre politique d'amélioration continue.
- Des permanences d'associations y sont proposées, illustrant une mobilisation associative au cœur de l'hôpital. Le calendrier des permanences et la liste des associations présentes sont consultables sur le site internet du CH Clermont ou sur le panneau d'affichage situé à l'entrée de la MDU.
- Pour plus d'informations, scannez le QR code de la brochure de la Maison des Usagers.
- Les informations disponibles à la Maison des Usagers ne remplacent pas une consultation auprès d'un professionnel de santé. Les équipes de soins du CH Clermont restent à votre écoute.

Maison des Usagers – CH Clermont

Anciennes Urgences – Rue Frédéric Raboisson – 60607 Clermont Cedex

Tél. : 03 44 77 33 00 – Maison.Usagers@ch-clermont.fr

Associations tenant des permanences au sein de la MDU :

Pour consulter la liste des associations assurant des permanences au sein de la MDU, scannez le QR code ci-dessous ou rendez-vous sur notre site internet :

- Rubrique Préparez votre venue > Les droits et obligations du patient > La Maison des Usagers (MDU)
- https://www.ch-clermont.fr/la-maison-des-usagers-mdu-2/

SCANNEZ MOI — Brochure de la Maison des Usagers

SCANNEZ MOI — Associations / permanences

Associations des bénévoles conventionnées

Sur le champ des soins palliatifs :

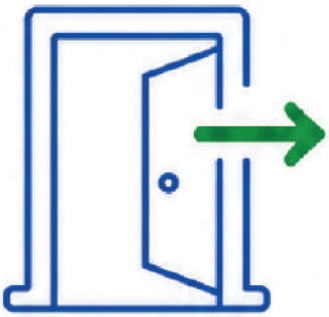
- JALMALV Beauvais
- jalmalvbeauvais@wanadoo.fr

Associations intervenant auprès des personnes âgées :

- Les Petits Frères des Pauvres
- v.bello0@laposte.net
- VMEH (Visite des malades en établissements hospitaliers et des résidents en EHPAD)
- daniel.pierre67@orange.fr
- Au Fil des Jours — aufildesjours@gmail.com

VOTRE SORTIE

Formalités de Sortie



Le jour de votre sortie est fixé par le médecin du service, en fonction de votre état de santé.

Vous devez obligatoirement vous présenter au bureau des admissions afin de régulariser votre situation administrative.

Un patient mineur ne peut quitter l'établissement qu'accompagné de son père, de sa mère ou de son tuteur titulaire de l'autorité parentale, ou, à défaut, d'une personne majeure expressément autorisée par écrit par ces derniers.

Le personnel peut être amené à vérifier l'identité de la personne venant chercher l'enfant.

Si vous décidez de quitter l'établissement contre l'avis médical, il vous sera demandé de signer une décharge dégageant l'hôpital de toute responsabilité.

Documents remis lors de votre sortie



Les documents suivants vous seront remis :

- un bulletin de situation, indispensable aux organismes de sécurité sociale (paiement des indemnités journalières, remboursement du transport) et, le cas échéant, à votre employeur.

Selon votre situation, pourront également vous être remis :

- un arrêt de travail,
- une ordonnance,
- un rendez-vous de consultation.

Vos ordonnances et comptes rendus peuvent également être consultés dans votre Dossier Médical Partagé (DMP), si celui-ci est activé.

NB : Pensez à compléter le questionnaire de satisfaction qui vous a été remis lors de votre entrée à l'hôpital. Il se trouve en annexe de ce livret d'accueil.

Le traitement médicamenteux à la sortie



Le médecin va vous remettre une ordonnance de sortie. Des explications accompagnant cette ordonnance (en cas de traitement différent de celui pris auparavant, de nouveau plan de prises, ...) doivent vous être fournies. Il est important de la lire et si vous avez des questions, n'hésitez pas à en parler au médecin et au pharmacien.

A la rentrée au domicile, ne pas prendre d'autres médicaments sans avis médical, notamment ceux pris avant l'hospitalisation et qui ont été arrêtés. Il est important de respecter le nouveau traitement et les durées de traitement (par exemple pour les antibiotiques).

Si vous avez apporté vos traitements personnels pris avant votre hospitalisation, ils vous seront remis à votre sortie (à l'exception des médicaments périmés) ou détruits avec votre accord (en cas d'arrêt définitif de traitement).



Pour les porteurs d'implants :

Penser à présenter votre carte de porteur d'implant à votre médecin traitant et aux autres professionnels qui vous prendront en charge.

Les médicaments rétrocédés



Lors de votre sortie, le médecin de l'hôpital pourra vous avoir prescrit un médicament rétrocédable. La rétrocession est la dispensation des médicaments aux patients non hospitalisés par les pharmacies à usage intérieur (PUI), par dérogation ou en complément du circuit officinal.

Les médicaments rétrocédables sont inscrits sur une liste définie nationalement. Ce sont des médicaments qui ne doivent pas être réservés à l'usage hospitalier, qui présentent des contraintes particulières de dispensation ou d'administration, qui ont des exigences liées à la sécurité de leur approvisionnement ou qui nécessitent un suivi de la prescription ou de la délivrance.

D'autres médicaments peuvent être rétrocédés par la Pharmacie à Usage Intérieur sans être nommément inscrits sur la liste de rétrocession. Il s'agit de préparations magistrales ou hospitalières, ou des médicaments bénéficiant d'un accès précoce ou compassionnel.



La Pharmacie à Usage Intérieur est ouverte au public pour les rétrocessions du lundi **au vendredi de 9h à 17 h.** En cas de question sur une rétrocession, vous pouvez contacter le secrétariat de la pharmacie de l'hôpital au **03 44 77 35 49.**

Pharmacovigilance / Matériovigilance



La pharmacovigilance est la surveillance, l'évaluation, la prévention et la gestion du risque d'effet indésirable résultant de l'utilisation des médicaments.

Comme les professionnels de santé, les patients et les associations agréées de patients peuvent déclarer les effets indésirables suspectés d'être dû à un médicament ou à un produit de santé dont ils ont connaissance au centre régional de pharmacovigilance (contact ci-dessous).

La matériovigilance est la surveillance des incidents ou risques d'incidents liés à l'utilisation des dispositifs médicaux après leur mise sur le marché afin de prévenir tout danger pour la santé.

Centre Régional de Pharmacovigilance de Picardie

Centre de Biologie Humaine
CHU Amiens-Picardie – Site Sud
80054 AMIENS Cedex 1

Tel : 03 22 08 70 96
Fax : 03 22 08 70 95
Email : pharmacovigilance@chu-amiens.fr

Les patients et les associations agréées de patients sont vivement encouragés à déclarer les incidents qu'ils rencontrent à la suite de l'utilisation d'un dispositif médical, y compris lorsque ces incidents résultent d'un mésusage, c'est-à-dire d'un usage non conforme à la destination ou aux prescriptions d'utilisation du dispositif médical.

Pour déclarer une matériovigilance (mais aussi pour une pharmacovigilance), vous pouvez utiliser le portail de signalements signalement.social-sante.gouv.fr sur le site de l'Agence nationale de sécurité du médicament et des produits de santé (ANSM).

Modes de transport

Pour votre retour à domicile ou vers un autre établissement, plusieurs solutions sont possibles :

• Véhicule personnel ou taxi

Vous pouvez quitter l'établissement en véhicule personnel ou en taxi. Les frais restent alors à votre charge.

• Transports en commun

Selon votre situation, vous pouvez également utiliser les transports en commun (bus ou train).

• Transport sanitaire (sur prescription médicale)

Si votre état de santé le nécessite, un transport sanitaire peut être organisé, uniquement sur prescription médicale.

- **Dans tous les cas, le médecin détermine le mode de transport le mieux adapté à votre état de santé :**
  - Ambulance : transport allongé.
  - Véhicule Sanitaire Léger (VSL) ou taxi conventionné : transport assis.

Lorsque l'état de santé le permet et qu'un transport assis est prescrit (VSL ou taxi conventionné), un transport partagé avec d'autres patients peut être proposé.

Le refus d'un transport partagé, lorsque celui-ci est compatible avec votre état de santé, entraîne la perte du bénéfice du tiers payant : vous devrez alors avancer la totalité des frais, avec un remboursement ultérieur.

Cette mesure ne concerne pas les bénéficiaires de la complémentaire santé solidaire ni de l'aide médicale de l'État (AME).

Un bon de transport vous sera remis par le service afin de le transmettre au transporteur.

Une avance de frais peut vous être demandée ; dans ce cas, une facture vous sera remise pour vous permettre d'effectuer une demande de remboursement.

Vous êtes libre de choisir l'entreprise de transport. Une liste est disponible auprès de l'équipe soignante.

VOS DROITS ET DEVOIRS

Les droits de la personne malade



Le droit du patient à l'information

Les professionnels ont l'obligation d'informer le patient sur son état de santé lors d'un entretien individuel, à l'exception des cas d'urgence, d'impossibilité de recevoir l'information ou de refus d'être informé.

Vous pouvez également demander des informations complémentaires sur vos obligations financières en vous adressant au bureau des admissions ou à votre médecin si vous êtes pris en charge en secteur privé.

Des informations strictement nécessaires à votre prise en charge (soins, prévention, suivi médico-social ou social) vont être partagées au sein de l'équipe de soins vous prenant en charge (au sens de l'article L.1110-12 du code de la santé publique). Ainsi, l'ensemble des professionnels participant à votre prise en charge et exerçant au sein du CH de Clermont font partie de votre équipe de soins. Votre consentement aux échanges au sein de cette équipe est alors présumé. Lorsque les informations doivent être partagées en dehors de l'équipe de soins, votre consentement sera nécessaire avant tout échange. Dans tous les cas, vous pouvez vous opposer à ce partage mais cela pourra nuire à votre prise en charge.



Le respect de la volonté du patient

Aucun acte médical ne peut être effectué sans le consentement libre et éclairé du patient sauf exceptions prévues par les textes (urgence notamment). Le consentement du mineur doit être recherché s'il est apte à exprimer sa volonté et à participer à la décision médicale. L'acte médical sur un mineur reste toutefois soumis au consentement du ou de(s) titulaires de l'autorité parentale, sauf exception.

Les droits de la personne malade



Le droit de désigner une personne de confiance

Lors de votre hospitalisation, il vous est proposé de désigner une personne de confiance.

La loi n° 2002-303 du 4 mars 2002, relative aux droits des malades et à la qualité du système de santé, a institué la possibilité pour toute personne majeure de désigner une personne de confiance.

La personne de confiance : pourquoi, comment et pour qui ?



1. Intérêt de la désignation d'une personne de confiance

> La personne de confiance vous accompagne dans vos démarches médicales, peut assister à tout entretien individuel avec votre médecin, vous aide à orienter vos décisions et peut être présente lors de la consultation de votre dossier médical.

> Votre état de santé ne vous permettra peut-être pas toujours, pendant la durée de votre hospitalisation, de faire connaître aux personnes qui vous soignent votre avis ou les décisions que vous souhaitez prendre pour votre santé.
Si vous ne pouvez les exprimer, la personne de confiance que vous avez désignée devra être consultée par l'équipe hospitalière et pourra témoigner de vos souhaits.

> Avant toute intervention ou investigation importante, les précisions ainsi recueillies pourront guider les médecins dans leurs choix thérapeutiques. Vous serez libre de décider que certaines informations, que vous jugerez confidentielles, ne soient pas communiquées par l'équipe hospitalière à la personne de confiance ; vous devrez alors nous l'indiquer précisément.



2. Modalités de désignation d'une personne de confiance

Cette démarche :

> Peut concerner une autre personne que la personne à prévenir.

> Doit être une décision prise après réflexion et sans précipitation.

> Se fait par écrit.

> Est valable pour toute la durée de l'hospitalisation ou pour plus longtemps si vous le souhaitez.

> Peut être révoquée à tout moment à votre demande.

> Peut être remplacée ultérieurement par la désignation d'une autre personne à votre demande.

Il vous appartient d'informer la personne que vous aurez choisie et d'obtenir son accord.

Cette personne de confiance peut être un parent, un proche, votre médecin traitant.

Toutes les décisions que vous prendrez à ce sujet figureront dans votre dossier médical.



3. Personne de confiance et personne à prévenir : quelle différence ?

La personne à prévenir a un rôle distinct. Elle est principalement informée de votre présence dans l'établissement et peut recevoir, sur votre indication et à votre connaissance, des informations non confidentielles et ponctuelles vous concernant.
La personne de confiance et la personne à prévenir peuvent être une seule et même personne, mais il s'agit de deux fonctions différentes.
Il n'existe aucune obligation de désigner une personne de confiance et/ou une personne à prévenir.



Le Consentement Éclairé

Aucun acte médical ne peut être pratiqué sans le consentement du patient, hors le cas où son état rend nécessaire cet acte auquel il n'est pas à même de consentir. Ce consentement doit être libre et renouvelé pour tout acte médical ultérieur. Il doit être éclairé, c'est-à-dire que le patient doit avoir été préalablement informé des actes qu'il va subir, des risques normalement prévisibles en l'état des connaissances scientifiques et des conséquences que ceux-ci pourraient entraîner.

Chartes

Liberté • Égalité • Fraternité
RÉPUBLIQUE FRANÇAISE
Ministère de la Santé et des Solidarités

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

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

Éditions Sicom 06042 - Direction de l'hospitalisation et de l'organisation des soins - Direction générale de la santé Avril 2006



Charte de l'enfant hospitalisé

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

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

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

3

4 Les enfants et leurs parents ont le droit de recevoir une information sur la maladie et les soins, adaptée à leur âge et leur compréhension, afin de participer aux décisions les concernant. On essaiera de réduire au minimum les agressions physiques ou émotionnelles et la douleur.

5 Les enfants et les parents ont le droit d'être informés pour participer à toutes les décisions concernant la santé et les soins. On évitera tout examen ou traitement qui n'est pas indispensable.

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

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

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

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

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





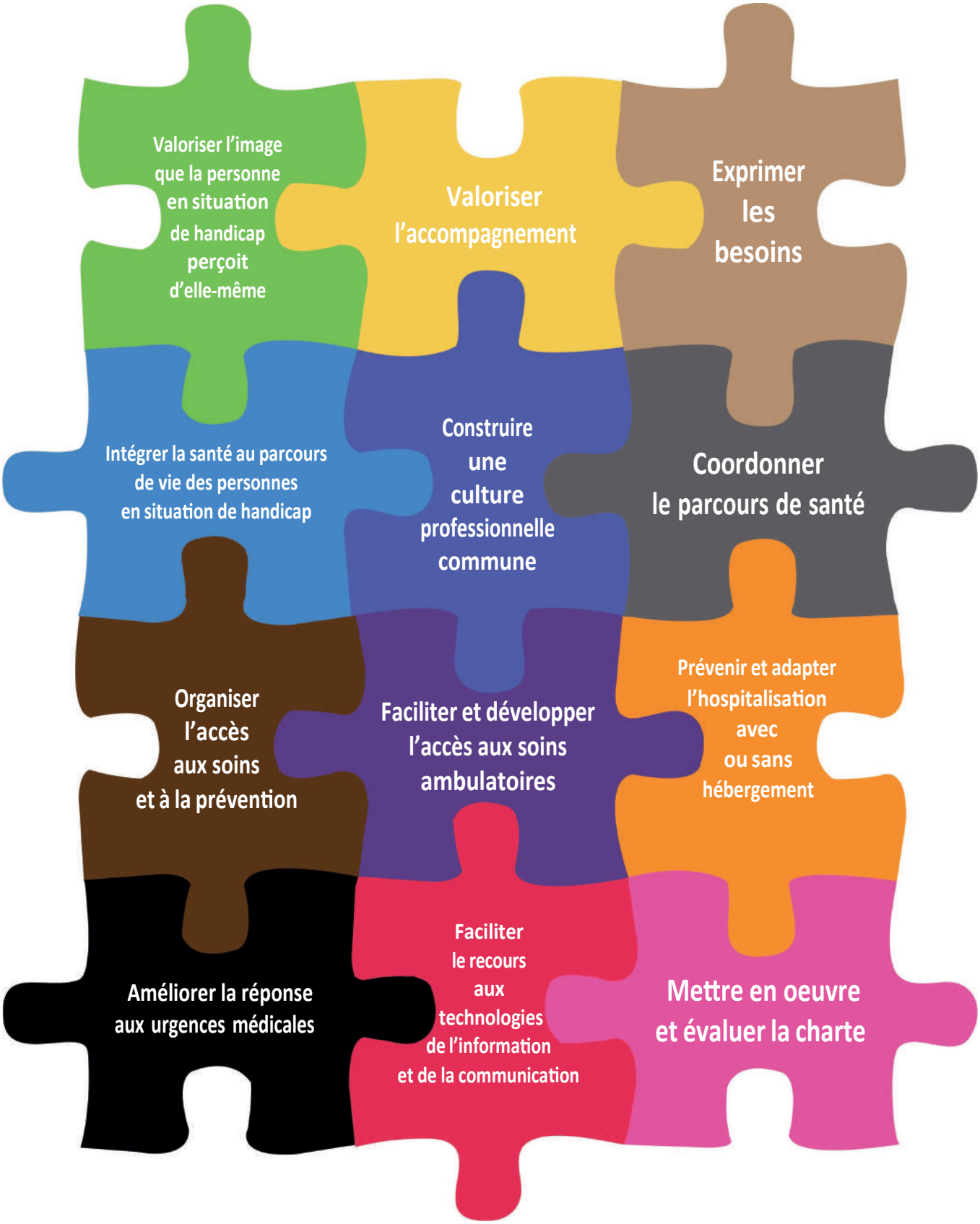


Clermont de l'Oise

CH-CHC-ENF 2022

CHARTE ROMAIN JACOB

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



Handidactique

RÉPUBLIQUE FRANÇAISE
Liberté
Égalité
Fraternité

SERVICES PUBLICS+

CHARTE DE LA LAÏCITÉ DANS LES SERVICES PUBLICS

La France est une République indivisible, laïque, démocratique et sociale.

Elle assure **l'égalité devant la loi de tous les citoyens** sans distinction d'origine, de race ou de religion. Elle garantit des droits égaux aux hommes et aux femmes et respecte toutes les croyances.

Nul ne doit être inquiété pour ses opinions, notamment religieuses, pourvu que leur manifestation ne trouble pas l'ordre public établi par la loi.

La liberté de religion ou de conviction ne rencontre que des limites nécessaires au respect du pluralisme religieux, à la protection des droits et libertés d'autrui, aux impératifs de l'ordre public et au maintien de la paix civile.

La République assure la liberté de conscience et garantit le libre exercice des cultes dans les conditions fixées par la loi du 9 décembre 1905.

Pour assurer cette conciliation entre liberté de conscience de chacun et égalité de tous, la laïcité s'impose à l'ensemble des services publics, quel que soit leur mode de gestion.

LES AGENTS DU SERVICE PUBLIC

Toute discrimination dans l'accès aux emplois publics et le déroulement de carrière des agents **est interdite.**

Tout agent public a un devoir de stricte neutralité dans l'exercice de ses fonctions.

Tout agent du service public incarne les valeurs de ce dernier et est tenu de se montrer **exemplaire** dans l'exercice de ses fonctions. Il doit **traiter également tous les usagers et respecter leur liberté de conscience**.

Le principe de laïcité lui interdit de manifester ses convictions religieuses dans l'exercice de ses fonctions, quelles qu'elles soient. Ne pas respecter cette règle constitue un manquement à ses obligations pouvant donner lieu à l'engagement de poursuites disciplinaires.

La liberté de conscience est garantie aux agents publics. S'ils peuvent bénéficier d'autorisations d'absence pour participer à une fête religieuse, c'est à la condition qu'elles soient compatibles avec les nécessités du fonctionnement normal du service. **Il appartient au chef de service de faire respecter les principes de neutralité et de laïcité par les agents sur lesquels il a autorité**.

Les mêmes obligations s'appliquent aux salariés de droit privé lorsqu'ils participent à une mission de service public.

LES USAGERS DU SERVICE PUBLIC

Tous les usagers sont égaux devant le service public. Ils 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 doivent s'abstenir de toute forme de prosélytisme**.

Le principe de laïcité **interdit à quiconque de se prévaloir de ses croyances religieuses pour s'affranchir des règles communes** régissant les relations entre collectivités publiques et particuliers.

A ce titre, ils ne peuvent récuser un agent public ou d'autres usagers, ni exiger une adaptation du fonctionnement du service public ou d'un équipement public en se fondant sur des considérations religieuses. Dans les cas les plus graves, des sanctions pénales peuvent être appliquées.

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 d'exercer leur culte, sous réserve des contraintes découlant des nécessités du bon fonctionnement du service.

Pour en savoir plus : www.laicite.gouv.fr

Clermont de l'Oise

Notre charte de la bientraitance

— Nos 10 engagements

1. Adopter une posture professionnelle
2. Informer le patient et ses proches
3. Respecter le consentement et personnaliser les soins
4. Respecter l'intimité, la dignité et l'autonomie
5. Garantir la confidentialité
6. Evaluer et prendre en charge la douleur
7. Accompagner la fin de vie avec dignité
8. Améliorer la qualité de l'accueil et des prestations
9. Garantir des soins de qualité et sécurisés
10. Evaluer la satisfaction et améliorer les pratiques

CH-UMC-BIENT
Juillet 2026

Charte d'adhésion à la surveillance de la mission SPARES

Surveillance et Prévention de l'AntibioRésistance, incluant le bon usage des antibiotiques, en Établissement de Santé

En application des dispositions de l'article R. 1413-86 du code de la santé publique, le CENTRE D'APPUI POUR LA PREVENTION DES INFECTIONS ASSOCIEES AUX SOINS DU GRAND EST (ci-après dénommé CPIAS GRAND EST) a été désigné par Santé publique France afin de mettre en œuvre la mission nationale dénommée « Surveillance et Prévention de l'AntiobioRésistance en Etablissement de santé » dite mission nationale SPARES.

Le CPIAS GRAND EST, membre du réseau national de santé publique tel que prévu par l'article L. 1413-3 du code de la santé publique, bénéficie pour l'exercice de ses missions de mêmes prérogatives que Santé publique France, en application de l'article L. 1413-6 du code de la santé publique.

Le CENTRE HOSPITALIER REGIONAL UNIVERSITAIRE DE NANCY (ci-après dénommé CHRU DE NANCY), établissement porteur du CPIAS GRAND EST, est responsable du traitement de données à caractère personnel mis en œuvre pour la réalisation de la surveillance de la mission SPARES. Il assure la conformité de ce traitement aux dispositions législatives et réglementaires applicables en matière de protection des données à caractère personnel. A ce titre, le CHRU DE NANCY s'engage notamment à veiller à la sécurité des données transmises par les établissements de santé adhérant à la surveillance de la mission SPARES, en empêchant qu'elles ne soient déformées, altérées, communiquées à un tiers non autorisé, sous réserve des éventuelles obligations légales et réglementaires contraires. Le CHRU DE NANCY s'engage à ne traiter les données transmises que pour les finalités de la surveillance de la mission SPARES.

Article 1. Objet de la charte

Cette charte formalise l'engagement de l'établissement participant à utiliser l'outil ConsoRes en conformité avec la réglementation en matière de traitement de données de santé d'une part, et garantit la qualité, la sécurité et la confidentialité des données transmises via l'outil en définissant les droits, obligations et mécanismes de participation à la mission SPARES.

Article 2. Durée et modification

La charte entre en vigueur dès sa signature pour la durée complète de la mission SPARES. Elle peut être modifiée ultérieurement via avenant, notifié aux signataires initiaux. Les modifications prennent effet à réception du nouvel avenant signé.

Article 3. Obligation de l'établissement participant

En adhérant à cette charte, l'établissement participant à la mission SPARES s'engage à :

- → Garantir la transmission de données exactes, fiables et dans les délais impartis,
- → Appliquer les mesures techniques requises par l'outil ConsoRes,
- → Se conformer aux articles L. 1110-4 et R. 1111-8 et suivants du Code de la santé publique pour les transferts de données,
- → Informer le CHRU de Nancy de tout incident ou faille relatif à l'outil ConsoRes et/ou à la mission SPARES.

Article 4. Gestion et gouvernance

L'établissement participant à la mission SPARES désigne un référent de l'outil ConsoRes au sein de son organisation.

Article 5. Retrait

L'établissement participant peut retirer sa participation de la surveillance de la mission SPARES, à condition de respecter un délai de préavis de 3 mois qui court à partir de l'information transmise par l'établissement au CPIAS Grand Est via l'adresse mail suivante : consores@chru-nancy.fr.

Article 6. Modalité de signature

Le Directeur(trice) de l'établissement participant s'engage à télécharger, prendre connaissance et signer la présente charte d'adhésion. Il veille également à ce que le référent de l'outil ConsoRes de son organisation ait lu et signé la présente Charte.

Le Directeur(trice) de l'établissement s'engage également à conserver les preuves de signature de cette charte, et veille à ce qu'elle soit appliquée dans son organisation.

La signature de la charte d'adhésion équivaut à contrat simple, signifiant l'adhésion aux obligations prévues.

Règlement Interieur

Le règlement intérieur est disponible sur le site Internet du CH de Clermont : www.ch-clermont.fr, rubrique Publications Légales.

Faire valoir ses droits

LA COMMISSION DES USAGERS (CDU)

Dans le cadre de la démocratie sanitaire, les lois du 4 mars 2002 et du 26 janvier 2016 ont instauré la Commission des Usagers (CDU).
Cette instance permet aux usagers du service public hospitalier de s'exprimer et de faire valoir leurs droits.
La CDU se réunit régulièrement au sein du Centre Hospitalier de Clermont et siège au Conseil de surveillance de l'établissement.

Ses missions

- S'assurer du respect de vos droits en tant qu'usager de l'établissement
- Faciliter vos démarches et celles de vos proches
- Veiller à ce que vous puissiez exprimer vos avis et propositions auprès des responsables de l'établissement
- Vous informer sur les voies de recours et de conciliation dont vous disposez
- Formuler des propositions pour améliorer la qualité de l'accueil, des soins et des parcours de soins

Sa composition →

QUALITÉ	MEMBRES DE DROIT	REPRÉSENTANT/SUPPLÉANTS	VOIX
Représentant légal ou son représentant	Patrick DÊHIEL	Antoine ALARY	Délibérative
Médiateur médical et son suppléant	Dr Jeanne BERNARD	Dr Sophie VELASTEGUI	Délibérative
Médiateur non médical et son suppléant	Corinne TENOR	Lydie VASSEUR	Délibérative
2 représentants des usagers	David TEIXEIRA	Joëlle MÉNARD vacant	Délibérative Délibérative
Responsable de la politique qualité et d'établissement	Sandrine DEUTOMBE		Consultative
	MEMBRES FACULTATIFS	**REPRÉSENTANT/SUPPLÉANTS**	**VOIX**
Le PCME ou son représentant	Dr Pierre PINAUD	Dr Éric CHARPENTIER	Sans
Le représentant de la CSIRMT et son suppléant	Cécilia INACIO	Virginie LARBI	Sans
Un représentant du personnel et son suppléant	Mathilde JACOB	Florence LENGLET	Sans
Un représentant de Conseil de surveillance et son suppléant	Evelyne BOVERY	Maxime MINOT	Sans
	AUTRES MEMBRES AU CHC		**VOIX**
Gestionnaire des plaintes et réclamations	Audrey PRAGNON	Françoise JABIN	Invitée permanente
Responsable des affaires gérontologiques	Chloé VIALOT		Invitée permanente
Assistante de direction et Référente affaires générales	Gwendoline BARA		Invitée permanente

Contacts

Par courriel :
CDU@CH-clermont.fr

Par courrier :
Centre Hospitalier de Clermont
Commission des Usagers
Rue Frédéric Riboisson
60607 Clermont Cedex

Tout patient peut prendre contact avec les représentants des usagers, qui contribuent à l'amélioration continue de la qualité des soins et de l'accompagnement des patients et de leurs proches.

NOS REPRÉSENTANTS DES USAGERS



DAVID TEIXEIRA
Représentant des Usagers (RU)
Titulaire
Scannez ce QR code, pour voir son interview !



JOELLE MÉNARD
Représentant des Usagers (RU)
Suppléante

Accès au Dossier Médical

Les données relatives à votre santé sont enregistrées dans un dossier médical, conservé par le Centre Hospitalier de Clermont dans le respect de la réglementation en vigueur.

Conformément à l'article L.1111-7 du Code de la Santé Publique, vous pouvez accéder aux informations concernant votre santé.

La demande d'accès au dossier médical peut être effectuée par :

- Le patient lui-même ;
- Le titulaire de l'autorité parentale si le patient est mineur ;
- Le tuteur d'un majeur sous tutelle ;
- Les ayants droit d'une personne décédée : la demande doit être motivée et l'objectif invoqué doit s'inscrire dans l'une des trois catégories posées par la loi à savoir : « connaître les causes du décès, défendre la mémoire du défunt ou faire valoir ses droits ».

Comment faire la demande ?

Toute demande d'accès au dossier médical doit être adressée par écrit au Directeur de l'établissement, soit par courrier ou par mail : **secretariat.direction@ch-clermont.fr**

Elle doit être accompagnée des pièces justificatives ci-dessous :

- Pour le patient : pièce d'identité recto verso ;
- Pour un enfant mineur : pièce d'identité du demandeur, livret de famille ;
- Pour un majeur sous tutelle : pièce d'identité du demandeur et du majeur sous tutelle, jugement de tutelle ;
- Pour les ayants droit d'une personne décédée : carte d'identité du demandeur, acte de décès, livret de famille, certificat d'hérédité ou acte notarié.

Un formulaire de demande est disponible sur le site internet de l'établissement et accessible via le QR code figurant dans ce livret.
Vous pouvez également en faire la demande auprès du secrétariat de direction au 03.44.77.33.78.

Délai de communication

Le dossier est communiqué dans un délai légal de 8 jours à compter de la réception de la demande complète pour les dossiers de moins de 5 ans, pouvant être porté à 2 mois lorsque les informations médicales datent de plus de 5 ans.

Frais :

- La consultation sur place est gratuite.
- La première demande de copie de dossier médical est gratuite ; seuls les frais d'envoi s'appliquent. Les autres demandes donneront lieu à la facturation des frais de reproduction et d'envoi.

Confidentialité et droit à l'information

Le Centre Hospitalier garantit la confidentialité et la sécurité de vos données de santé, conformément au secret médical, au Code de la santé publique et au Règlement Général sur la Protection des Données (RGPD).

Tous les personnels hospitaliers sont soumis à l'obligation du secret professionnel.

Pour tout renseignement, vous pouvez contacter le secrétariat de direction au 03.44.77.33.78.

Plaintes et réclamations

Toute plainte peut être exprimée auprès de tout professionnel de l'établissement, qui veillera à en assurer le recueil et la formalisation à travers une fiche de réclamation orale.

Les patients et leurs proches peuvent :

- Exprimer oralement un grief auprès des responsables de service
- Envoyer une réclamation écrite au Directeur si le problème n'est pas résolu ou si les explications reçues ne sont pas satisfaisantes
  - Par courrier : Rue Frédéric Raboisson - BP 40024 - 60607 Clermont Cedex
  - Par courriel : secretariat.direction@ch-clermont.fr

Traitement :

- Toute réclamation écrite est transmise au représentant légal de l'établissement, qui y répond dans les meilleurs délais et peut vous orienter vers un médiateur.
- Vous pouvez vous faire accompagner d'un représentant des usagers lors de cette démarche.

Pour faciliter le traitement, indiquez dans votre réclamation :

- la date
- votre identité et celle du patient concerné
- les dates de séjour
- le motif de la réclamation
- vos attentes vis-à-vis de l'établissement

Rôle de la Commission des Usagers :

- Le médiateur rencontre le plaignant et, si nécessaire, ses proches
- Il rédige un compte-rendu transmis au président et aux membres de la commission
- La commission peut formuler des recommandations, informer sur les voies de recours ou émettre un avis motivé de classement
- Dans les 8 jours suivant la séance, le représentant légal communique sa décision et l'avis de la commission

Pour plus d'informations, le guide officiel du ministère de la Santé sur les plaintes et réclamations est accessible via le QR code ci-contre.

Violences et situations de maltraitance: être aidé.e, protégé.e, orienté.e

Vous pouvez être victime de violences ou de maltraitance, qu'elles soient :

- physiques, psychologiques, verbales, sexuelles,
- économiques, matérielles ou numériques (cyberviolences),
- conjugales, intrafamiliales ou survenant dans une situation de dépendance, de soin ou d'accompagnement.

Ces situations peuvent avoir des conséquences importantes sur votre santé, mais aussi sur votre vie sociale, familiale et professionnelle.

Qu'est-ce que la maltraitance ?

Il y a maltraitance lorsqu'un geste, une parole, une action ou un défaut d'action porte atteinte aux droits, à la dignité, aux besoins fondamentaux ou à la santé d'une personne en situation de vulnérabilité, dans un contexte de relation de confiance, de dépendance, de soin ou d'accompagnement.

La maltraitance peut être ponctuelle ou durable, intentionnelle ou non, individuelle, collective ou institutionnelle.

Brisez le silence

Vous n'êtes pas seul-e.

Des professionnels sont là pour vous écouter sans jugement, vous informer et vous accompagner afin de vous protéger et, le cas échéant, de protéger vos enfants.

Que faire ?

En cas d'urgence ou de danger immédiat : appelez la police ou la gendarmerie (17 ou 112) ou présentez-vous aux urgences, ouvertes 24h/24 et 7j/7.

Pour des faits récents ou anciens : vous pouvez déposer plainte. Des mesures de protection immédiates peuvent être décidées par le juge.

Écoute et accompagnement :

119 : service national d'accueil téléphonique de l'enfance en danger 24h/24, 7jours/7

3919 – Violences Femmes Info : numéro national, gratuit et confidentiel, disponible 24h/24.

3133 : numéro national dédiée au recueil des signalements de situations de maltraitance concernant les adultes vulnérables, accessible 7j/7 de 9h à 20h

114 : 24h/24, 7jours/7, n° d'urgence des personnes sourdes et malentendantes

Si vous êtes témoin

Soyez à l'écoute, soutenez la victime sans jugement, ne minimisez pas les faits et respectez sa volonté. Encouragez-la à demander de l'aide et proposez-lui un accompagnement si elle souhaite entreprendre des démarches.

Ces actes sont interdits et punis par la loi.

Il n'existe aucune excuse aux violences ou à la maltraitance.

Sites de référence :

- arretonslesviolences.gouv.fr
- 3133.gouv.fr

Directives Anticipées

J'exprime par écrit mes volontés pour ma fin de vie

Leur rédaction n'est pas une obligation, c'est un droit qui vous est donné par la loi.

Des directives anticipées, pour quoi faire ?

En tant que personne majeure, il s'agit pour vous d'exprimer vos volontés sur les décisions médicales à prendre au cas où vous seriez en fin de vie, sur les traitements ou actes médicaux qui seront ou ne seront pas engagés, limités ou arrêtés.

La fin de vie peut arriver après un accident ou à l'issue d'une maladie grave. Dans ces circonstances, vous serez peut-être dans l'incapacité de vous exprimer. Si vous avez rédigé des directives anticipées, votre médecin et vos proches sauront quelles sont vos volontés, même si vous ne pouvez plus vous exprimer.

Même si envisager à l'avance cette situation est toujours difficile, il est important d'y réfléchir.

Elles remplaceraient votre parole si cela devenait impossible.

Quelle est la forme des directives anticipées ?

Les directives anticipées doivent être écrites, datées et signées. Elles doivent comporter votre nom, prénom, date et lieu de naissance.

Elles peuvent être écrites sur papier libre, mais il est recommandé d'utiliser le formulaire proposé par le CH qui garantit que l'expression de la volonté répond aux conditions de validité prévues par les textes.

Si vous êtes dans l'impossibilité physique d'écrire, vos directives anticipées peuvent être rédigées à votre place. Le document n'est cependant valide que si deux témoins attestent par écrit, que ce document est bien l'expression libre et éclairée de votre volonté. L'un des deux peut être votre personne de confiance.

Quand rédiger ses directives anticipées ?

Que vous soyez en bonne santé, atteint d'une maladie grave ou non, ou à la fin de votre vie, vous pouvez exprimer vos souhaits sur la mise en œuvre ou l'arrêt de réanimation, d'autres traitements ou d'actes médicaux, sur le maintien artificiel de vos fonctions vitales et sur vos attentes.

Deux modèles sont proposés par le CH, selon que vous soyez actuellement bien portant ou atteint d'une grave maladie.

Directives Anticipées

J'exprime par écrit mes volontés pour ma fin de vie



Avec qui en parler ?

Vous pouvez en parler avec votre médecin pour qu'il vous conseille dans la rédaction de vos directives. Il pourra vous aider à envisager les diverses situations qui peuvent se présenter en fin de vie. Il pourra vous expliquer les traitements possibles, leur efficacité, leurs limites ou leurs désagréments. Cela pourra éclairer votre choix.

Vous pouvez également en parler avec votre personne de confiance, personne qui est en mesure de témoigner de vos volontés, avec d'autres professionnels de santé, avec des associations ou avec des proches en qui vous avez confiance.

Cette réflexion peut être l'occasion d'un dialogue avec vos proches.



Quelle est la portée des directives anticipées dans la décision médicale ?

Si des directives anticipées sont rédigées, le médecin doit les appliquer. Leur contenu prime alors sur les avis et témoignages.

Le médecin ne peut refuser de les appliquer que dans deux situations : en cas d'urgence vitale, le temps d'évaluer la situation et lorsque les directives anticipées lui apparaissent inappropriées ou non conformes à la situation médicale.

Dans ce dernier cas, il ne peut refuser de les appliquer qu'après avoir consulté l'équipe médicale et un confrère indépendant et avoir recueilli le témoignage de la personne de confiance si elle a été désignée ou à défaut celui de la famille ou des proches.

Dans tous les cas, votre douleur sera traitée et apaisée. Votre bien-être et celui de vos proches resteront la priorité de l'équipe médicale et soignante.



Où conserver ses directives anticipées ?

Il est important qu'elles soient facilement accessibles. Quel que soit votre choix, informez votre médecin et vos proches de leur existence et de leur lieu de conservation. Ainsi, le jour venu, le médecin qui vous accompagnera lors de la fin de votre vie saura où trouver vos directives afin de les mettre en œuvre.

Il est recommandé de les confier au médecin du CH qui les conservera dans votre dossier médical. À votre entrée à l'hôpital ou au cours de votre séjour, il vous sera demandé si vous en avez rédigé et le cas échant où elles sont conservées.

Vous pouvez les déposer dans Mon espace santé - Vous avez la main sur votre santé : https://www.monespacesante.fr

Bien qu'elles soient valables sans limite de temps, vos directives anticipées peuvent être modifiées totalement ou partiellement, voire annulées à tout moment et sans formalité.

Pour accéder au formulaire, flashez ce QR code.

Références :

- Loi du 4 mars 2002 relative aux droits des malades et à la qualité du système de santé
- Loi Léonetti du 22 avril 2005 relative aux droits des malades et à la fin de vie
- Loi Léonetti-Claeys du 2 février 2016 créant de nouveaux droits en faveur des malades et des personnes en fin de vie
- - décret n° 2016-1067 du 3 août 2016 relatif aux directives anticipées prévues par la loi n° 2016-87 du 2 février 2016 créant de nouveaux droits en faveur des malades et des personnes en fin de vie
- - décret n° 2016-1395 du 18 octobre 2016 fixant les conditions dans lesquelles est donnée l'information sur le droit de désigner la personne de confiance mentionnée à l'article L. 311-5-1 du code de l'action sociale et des familles
- Document relatif à la rédaction des directives anticipées de l'HAS publié en octobre 2015

Pour en savoir plus

Le ministère des affaires sociales et de la santé
http://social-sante.gouv.fr/grands-dossiers/findevie/ameliorer-la-fin-de-vie-en-france/

La Haute Autorité de Santé (HAS)
www.has-sante.fr/portail/jcms/fr/les-directives-anticipees-concernant-les-situations- de-fin-de-vie

LES DIRECTIVES ANTICIPÉES

Les directives anticipées permettent à quiconque d'exprimer ses volontés, notamment sur la fin de vie, pour les faire valoir dans le cas où il ne serait plus en capacité de s'exprimer. C'est un droit depuis la loi du 22 avril 2005 relative aux droits des malades et à la fin de vie, renforcé par la loi du 2 février 2016 créant de nouveaux droits en faveur des malades et des personnes en fin de vie.

Clermont de l'Oise

ght Groupement Hospitalier de Territoire Oise • Ouest • Vexin

1. A quoi servent les directives anticipées ?



Elles sont destinées à reccueillir vos volontés sur votre fin de vie, dans la situation où vous ne seriez plus en capacité de vous exprimer



Depuis la loi de 2016, elles sont sans limite de durée, modifiables et révocables à tout moment. Votre médecin doit suivre ses directives dès l'instant où vous l'en informez. Toute personne majeure peut rédiger ses directives anticipées, sur papier libre daté et signé, ou sur un modèle prédéfini, par exemple celui du ministère chargé de la santé disponible sur le site du CNSPFV : **www.parlons-fin-de-vie.fr**

2. Informations importantes à mentionner



Vos attentes, vos craintes, vos limites concernant certains traitements ou certaines situations de fin de vie

- Assistance respiratoire
- Réanimation
- Nutrition et/ou hydratation artificielles
- Dialyse
- Autres



Vos souhaits et croyances de nature non médicale

Ils ne sont pas considérés comme des directives mais peuvent être précisés pour aider votre médecin à prendre la décision qui vous correspond le mieux

3. Avec qui en parler ?



Famille



Toute personne avec qui vous souhaitez en parler et qui peut vous aider à réfléchir (proche, ami, etc.)



Professionnel de santé



Association de patients ou d'accompagnement

4. Les transmettre et les conserver qu'elles soient sur papier libre ou formulaire dédié



Dans votre dossier médical en les confiant à votre médecin



Chez votre personne de confiance



Avec vous, en donnant des copies à votre entourage

Dans " Mon espace santé " : **monespacesante.fr**

Vous pouvez retrouver un tutoriel sur : **www.parlons-fin-de-vie.fr**

INF-CHC-DIRANT / Av. 2025

Mon Espace Santé

Mon Espace Santé est un carnet de santé numérique, personnel et sécurisé. Il permet de centraliser vos informations médicales et de les rendre accessibles, avec votre accord, aux professionnels de santé qui vous prennent en charge. Il est composé de votre Dossier médical partagé (DMP), de la messagerie sécurisée en santé, de votre agenda et d'un catalogue d'applications.

Dans le cadre de votre prise en charge au sein de l'établissement, certains documents médicaux produits pendant votre hospitalisation (comptes rendus, examens, prescriptions, etc.) sont automatiquement intégrés au dossier médical de votre compte Mon Espace Santé, afin de faciliter le suivi et la continuité de vos soins.

Vous avez la possibilité de :

- vous opposer à l'alimentation de votre compte Mon Espace Santé par l'établissement,
- retirer votre consentement à tout moment, sans impact sur la qualité de votre prise en charge.

Lors de votre admission, une information sur Mon Espace Santé et son alimentation par nos services vous sera remise, et il vous sera proposé de signer un document de recueil de consentement permettant d'autoriser ou non la consultation de votre dossier médical partagé par l'équipe soignante.

Mon Espace Santé peut contenir notamment :

- vos comptes rendus d'hospitalisation et de consultation,
- vos résultats d'examens (analyses, imagerie, etc.),
- vos traitements en cours et passés,
- vos antécédents médicaux et vos allergies,
- vos vaccinations,
- vos ordonnances,
- vos directives anticipées et vos personnes de confiance à contacter en cas d'urgence.

L'activation de votre compte Mon Espace Santé est gratuite.

Si vous le souhaitez, les équipes de l'hôpital peuvent vous accompagner dans la création, la consultation ou la gestion de votre compte Mon Espace Santé pendant votre séjour.

Le service public pour gérer sa santé !

Vous avez la main sur votre santé.

Mon Espace santé vous permet de stocker et partager vos documents et données de santé en toute confidentialité.

J'active Mon Espace santé !

Mon profil médical

Partagez l'essentiel de vos informations de santé. Vous pouvez ajouter des informations sur vos maladies et sujets de santé, vos traitements, vos allergies, vos vaccinations ou encore vos mesures de santé.

Mes documents de santé

Retrouvez tous vos documents médicaux au même endroit alimentés par vos professionnels de santé ou ajoutés par vous.
Tous les renseignements importants y seront centralisés et vous avez la possibilité de les masquer.

Ma messagerie de santé

Grâce à la messagerie sécurisée, vos professionnels de santé peuvent vous envoyer des informations en toute confidentialité.

Mon catalogue de services

Un catalogue de services dans le domaine de la santé, du bien-être ou du maintien de l'autonomie pour mieux gérer votre santé.

Mon agenda

Un agenda pour retrouver ses rendez-vous de prévention et examens importants.
Il permet de centraliser vos prises de rendez-vous, rappels de vaccinations, etc.

Hébergement — Sécurité — Protection

Dossier Médical Partagé (DMP)

Au sein de Mon Espace Santé, vos données alimentent notamment le Dossier Médical Partagé (DMP), accessible aux professionnels de santé impliqués dans votre prise en charge. Il permet d'organiser et de piloter votre parcours de soins, d'assurer le suivi médical et d'alimenter des dispositifs de vigilance et d'évaluation des soins. L'accès à votre DMP est strictement sécurisé et limité aux personnes autorisées.

Lors de votre admission, il vous sera proposé de signer un document de recueil de consentement permettant d'autoriser ou non la consultation de votre dossier médical partagé par l'équipe soignante.

Messageries Sécurisées De Santé

Le CH de Clermont peut utiliser des services de communication électronique, en lieu et place de la correspondance par voie postale, pour échanger de façon sécurisée des données à caractère personnel vous concernant - dont des données de santé - avec les autres professionnels de santé et professionnels ou structures des secteurs sanitaire, social et médico-social habilités par la loi à collecter et à échanger des données de santé et intervenant dans votre prise en charge.

Protection des données à caractère personnel

LE CADRE RÉGLEMENTAIRE

Dans le cadre de votre prise en charge en consultation ou en hospitalisation au sein du Centre Hospitalier de Clermont de l'Oise, des données à caractère personnel vous concernant sont collectées et traitées. Le Centre Hospitalier est le responsable du traitement de vos données : il en définit les finalités et les moyens et s'engage à les utiliser conformément à la loi Informatique et Libertés n°78-17 du 6 janvier 1978 modifiée, ainsi qu'au Règlement Général sur la Protection des Données (RGPD) n°2016/679 du 27 avril 2016.

Le Centre Hospitalier de Clermont de l'Oise se situe au Rue Frédéric Raboisson – BP 40024, 60607 Clermont de l'Oise Cedex, et est joignable par téléphone au 03 44 77 33 00.

LE TRAITEMENT DE VOS DONNÉES PERSONNELLES

Seules les données nécessaires à votre prise en charge sont collectées. Elles peuvent inclure votre état civil, vos coordonnées, vos droits en matière de prestations sociales, ainsi que vos informations de santé. Ces données sont traitées afin d'assurer :

- le suivi et la continuité de vos soins ;
- le respect des obligations légales et réglementaires de l'établissement, notamment en matière de sécurité sociale et de protection sociale ;
- la gestion de votre accueil et de votre hébergement ;
- l'évaluation et l'amélioration de la qualité des soins et des services fournis.

ÉVALUATION DE LA QUALITÉ, DE LA SATISFACTION ET DE L'EXPÉRIENCE PATIENT

Dans le cadre de l'évaluation et de l'amélioration continue de la qualité et de la sécurité des soins, le Centre Hospitalier de Clermont de l'Oise participe au recueil national des indicateurs de qualité et de sécurité des soins (IQSS), piloté par la Haute Autorité de santé (HAS).

À ce titre, vous pourrez être invité(e) à répondre à un questionnaire de satisfaction et d'expérience (dispositif e-Satis) à l'issue de votre hospitalisation. Ce dispositif, mis en œuvre par la HAS, repose sur la collecte de certaines données (notamment votre adresse e-mail, votre année de naissance et les dates de votre séjour), transmises à l'Agence technique de l'information sur l'hospitalisation (ATIH), en charge de l'hébergement sécurisé des données.

Les informations recueillies, ainsi que celles issues de votre prise en charge, permettent d'évaluer les pratiques et d'améliorer en continu la qualité des soins. La collecte de vos coordonnées dans ce cadre constitue un traitement de données à caractère personnel dont l'établissement est responsable. Conformément à la réglementation en vigueur, vous pouvez vous opposer à ce traitement.

Certaines données peuvent également être utilisées pour des finalités liées à l'intérêt légitime de l'établissement, par exemple pour la facturation des prestations hôtelières ou administratives. Tout traitement en dehors de ces finalités nécessite votre consentement, que vous pouvez retirer à tout moment.

LES TRAITEMENTS DANS LE CADRE DES RECHERCHES, ÉTUDES ET ÉVALUATIONS

Vos données personnelles peuvent être utilisées à des fins de recherche, d'études ou d'évaluations dans le domaine de la santé, conformément aux articles L.1121-1 et L.1122-1 du Code de la santé publique. Si votre participation à un projet de recherche est sollicitée, vous recevrez une information claire et individuelle, et certains projets peuvent nécessiter votre consentement explicite et éclairé.

LA COLLECTE INDIRECTE DE VOS DONNÉES

Certaines informations peuvent être recueillies auprès de tiers, notamment : vos droits à la protection sociale auprès de votre caisse d'assurance maladie ou de votre complémentaire santé, et vos données de santé auprès d'autres professionnels ou établissements de santé participant directement à votre prise en charge.

LES DESTINATAIRES DE VOS DONNÉES

Vos données personnelles sont accessibles uniquement aux professionnels soumis au secret professionnel et directement impliqués dans votre prise en charge. Cela inclut : les équipes de soins du Centre Hospitalier, les professionnels de santé externes participant à votre prise en charge, ainsi que les institutions de sécurité sociale et de protection sociale et votre complémentaire santé. Tout autre partage ou échange de données nécessite votre consentement préalable.

Pour les échanges de données de santé par voie électronique, le Centre Hospitalier utilise un système de messagerie sécurisée intégré à l'espace de confiance MSSanté afin de garantir la confidentialité et la sécurité des informations.

Protection des données à caractère personnel

LA CONSERVATION DE VOS DONNÉES

Vos données personnelles sont conservées uniquement pendant la durée nécessaire aux finalités du traitement. Concernant votre dossier médical, la conservation se fait conformément aux dispositions du Code de la santé publique : il est conservé 20 ans à compter de votre dernier passage au Centre Hospitalier, ou jusqu'au 28e anniversaire du patient si la durée de conservation s'achève avant cette date, et en cas de décès moins de 10 ans après le dernier passage, le dossier est conservé 10 ans après le décès. Ces délais peuvent être suspendus en cas de recours mettant en cause la responsabilité médicale de l'établissement.

Vos données sont traitées et conservées dans un système garantissant leur sécurité, leur confidentialité et leur intégrité.

VOS DROITS RELATIFS À VOS DONNÉES PERSONNELLES

Conformément à la loi, vous disposez de droits sur l'ensemble des données vous concernant, que vous pouvez exercer à tout moment et sans justification. L'exercice de ces droits n'affectera en aucune manière la nature et la qualité de votre prise en charge ni vos relations avec l'équipe soignante.

Si vous êtes mineur ou sous tutelle, vos parents ou vos représentants légaux peuvent également exercer ces droits, selon les circonstances prévues par la loi.

Ces droits comprennent notamment : le droit à l'information, le droit d'accès, le droit d'opposition, le droit de retrait, le droit de rectification, le droit à l'effacement ou « droit à l'oubli », le droit de limitation du traitement, le droit à la portabilité des données, ainsi que la possibilité de définir des directives concernant l'utilisation de vos données après votre décès.

Pour exercer vos droits, vous pouvez vous adresser :

- Directement et prioritairement aux professionnels qui vous ont pris en charge ;
- Sinon, au Délégué à la Protection des Données (DPO – Data Protection Officer) du Centre Hospitalier de Clermont, par courriel à donneespersonnelles@ch-clermont.fr ou par courrier à :

Centre Hospitalier de Clermont
À l'attention du Délégué à la Protection des Données (DPO)
Rue Frédéric Raboisson – BP 40024
60607 Clermont de l'Oise Cedex

- En cas de recours, vous pouvez également saisir l'autorité de contrôle pour la protection des données personnelles, à savoir la CNIL (www.cnil.fr).

HÉBERGEMENT DE VOS DONNÉES DE SANTÉ

Certaines données de santé à caractère personnel peuvent être hébergées à l'extérieur du Centre Hospitalier par des hébergeurs agréés, conformément à l'article L.1111-8 du Code de la santé publique et au décret n°2018-137 du 26 février 2018. Ces hébergeurs garantissent la conservation, la sécurité et la pérennité des données et sont soumis aux mêmes obligations de confidentialité. Vous pouvez vous opposer à cet hébergement pour un motif légitime et accéder à vos données hébergées, demander leur rectification ou consulter l'historique des accès.
La liste des hébergeurs agréés est consultable en ligne sur le site du ministère de la Santé.

LE DROIT À L'IMAGE

Chaque personne dispose d'un droit exclusif sur son image.

À ce titre, toute prise de photographie ou de vidéo permettant d'identifier une personne, ainsi que toute utilisation ou diffusion de cette image, nécessite son autorisation préalable, écrite et précise (conditions, durée, modalités de diffusion).

Le fait d'accepter d'être photographié(e) ne vaut pas automatiquement accord pour l'exploitation ou la diffusion de l'image.

DANS L'ENCEINTE DE L'ÉTABLISSEMENT

Afin de préserver la vie privée, la dignité et la confidentialité des patients, des visiteurs et des professionnels :

- les photos et vidéos sont interdites sans autorisation,
- toute diffusion d'images (réseaux sociaux, messageries, sites internet, etc.) sans consentement est strictement prohibée.

EXCEPTIONS PRÉVUES PAR LA LOI

Certaines situations peuvent constituer des limites au droit à l'image, notamment :

- le droit à l'information du public (événement d'intérêt général),
- les personnes photographiées dans l'exercice de fonctions publiques,
- les images prises dans un lieu public, sans individualisation, notamment lorsqu'il s'agit d'un groupe de personnes non identifiables. (Personnes accessoires au sujet principal)

Devoirs du Patient



Devoirs du patient :

Durant votre séjour à l'hôpital, certaines règles doivent être respectées par les patients et leurs visiteurs :

- Ne pas perturber la tranquillité du service.
- Veiller au repos des autres patients.
- Ne pas dégrader le matériel ou les locaux.
- Conserver une attitude courtoise envers tous.
- Les animaux domestiques sont interdits dans l'enceinte de l'établissement, à l'exception des cas particuliers autorisés en EHPAD.
- Les photos et vidéos sans autorisation sont interdites.
- Se déplacer uniquement dans une tenue décente.

Le non-respect de ces quelques règles de vie en société pourrait amener le directeur de l'établissement à prendre des mesures à l'endroit du patient ou de ses visiteurs.



Hygiène

Patients et visiteurs doivent respecter les mesures d'hygiène de l'établissement pour prévenir la transmission et la multiplication de la flore microbienne :

- Effectuer une friction hydro-alcoolique des mains en entrant dans le service (solution hydro-alcoolique disponible)
- Porter le masque chirurgical (en dehors de la chambre) en cas de symptômes ORL ou en phase pré-épidémique ou épidémique
- Ne pas s'asseoir sur les lits
- Ne pas toucher aux pansements et aux sondes
- Utiliser les toilettes réservées au public
- Jeter ses déchets dans les poubelles en respectant les filières de tri (les mégots sont à jeter dans les bornes TchaoMégot)

Les Interdictions



Il est strictement interdit :

- de fumer et de vapoter dans les chambres et dans tous les locaux clos et couverts ;
- de consommer des boissons alcoolisées ou toute substance toxique ;
- de produire des nuisances sonores (bruit excessif, musique forte, cris...) qui pourraient gêner le repos et le bien-être des autres patients ou résidents.

Mesures de sécurité

Sécurité des biens et des personnes



SÉCURITÉ DES BIENS ET DES PERSONNES

Vidéoprotection

Afin d'assurer la sécurité des personnes et des biens, le Centre Hospitalier de Clermont de l'Oise est placé sous vidéoprotection conformément aux dispositions des articles L251-1 à L255-1 et R251-1 à R254-2 du Code de la sécurité intérieure, à la loi Informatique et Libertés n° 78-17 du 6 janvier 1978 et au règlement (UE) 2016/679 du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016 (RGPD).

Le responsable du traitement est le Service Sécurité de l'établissement. Les images enregistrées sont conservées pendant une durée maximale de 30 jours.

Toute personne peut exercer son droit d'accès aux images la concernant en s'adressant au Secrétariat de Direction :

- Par téléphone : 03 44 77 33 78
- Par courriel : Secretariat.Direction@ch-clermont.fr
- Par courrier : Direction Générale – Rue Frédéric Raboisson – BP 40024 – 60607 Clermont Cedex

Conformément à la réglementation applicable en matière de protection des données personnelles, toute personne dispose également du droit d'introduire une réclamation auprès de la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés (CNIL) sur le site : www.cnil.fr/plaintes.

- **Votre vigilance contribue à la sécurité de tous. Respectez toujours les consignes affichées et les recommandations du personnel.**



PRINCIPES :

- Ne provoquez ni ne facilitez l'intrusion dans les bâtiments en dehors des heures de visite. N'empruntez que les accès et les locaux qui vous sont autorisés.
- Signalez immédiatement tout bagage ou colis suspect au personnel hospitalier.
- Suivez les consignes des agents de sûreté et facilitez les éventuelles opérations de contrôle. Ne prenez jamais en charge un colis ou un bagage appartenant à un inconnu.
- Ne laissez jamais vos effets personnels sans surveillance.



TERRORISME ET PLAN VIGIPIRATE

Le Centre Hospitalier applique les mesures du plan Vigipirate pour prévenir tout risque lié au terrorisme.

- Les accès peuvent être contrôlés, et des restrictions temporaires peuvent être appliquées.
- Les visiteurs doivent se conformer aux consignes du personnel de sécurité et des forces de l'ordre.
- Les incidents ou comportements suspects doivent être signalés sans délai.



ÉVÉNEMENTS CLIMATIQUES OU SITUATIONS EXCEPTIONNELLES

En cas d'événements climatiques (tempête, inondation, fortes chaleurs, neige...) ou de situations exceptionnelles :

- Les consignes de sécurité sont affichées sur les tableaux d'affichage dans les services et halls d'accueil.
- Merci de les consulter attentivement et de suivre les instructions données par le personnel.

Sécurité Incendie



Il est rigoureusement interdit :

- de produire ou d'introduire une flamme nue (briquets, allumettes, bougies) ;
- d'introduire et d'utiliser des appareils électriques personnels (sèche-cheveux, plaques chauffantes, grille-pain...) ;
- de poser des récipients remplis d'eau sur des appareils électriques ou d'introduire des liquides inflammables ;
- de stationner sur les voies pompiers (l'établissement pourra solliciter la mise en fourrière du véhicule).



EN CAS D'INCENDIE

- En cas d'incendie, donnez l'alerte en composant le 19.
- Gardez votre calme, alertez le personnel soignant et suivez ses instructions.
- Pour éviter la propagation du feu, ne bloquez pas la fermeture des portes coupe-feu et gardez les fenêtres fermées.
- N'utilisez pas les ascenseurs.

En cas d'évacuation organisée par le personnel hospitalier ou de sécurité, dirigez-vous vers le point de rassemblement qui vous sera indiqué.

Qualité et sécurité des soins

Démarche d'amélioration continue

L'amélioration continue de la qualité et de la sécurité des soins et des parcours lors de votre passage à l'hôpital est notre constante préoccupation. Les objectifs d'amélioration de la qualité et de la sécurité des soins et parcours sont inscrits dans le projet d'établissement et suivis par le service de la qualité et de la gestion des risques. Un programme d'actions est mis en œuvre et évalué. Il permet notamment de prévenir les infections associées aux soins, de sécuriser la prise en charge au bloc opératoire et de renforcer la sécurité d'utilisation des médicaments, des dispositifs médicaux et des produits sanguins.

Les professionnels sont engagés dans une démarche régulière d'évaluation et d'amélioration de leurs pratiques de soins. Le signalement des dysfonctionnements et des événements indésirables est organisé sur l'ensemble de l'établissement et des mesures correctives sont mises en œuvre.

Votre participation à la prise en charge

La communication et la coparticipation à votre prise en charge sont des facteurs clés de la sécurité des soins qui vous sont dispensés. N'hésitez pas à poser des questions aux professionnels.

www.has-sante.fr

HAS
HAUTE AUTORITÉ DE SANTÉ



→ *Pourquoi est-ce important ?*

En parlant avec votre médecin **vous pouvez éviter des malentendus et des erreurs.**

Tout est important : l'orthographe de votre nom, vos problèmes de santé, un changement de médicament, les effets inattendus que vous ressentez, etc.

→ Le médecin a les connaissances et le savoir-faire nécessaires pour vous soigner.
→ Il vous écoute, vous examine, vous informe et répond à vos questions.
→ Mais c'est vous qui connaissez votre histoire et votre maladie, vos besoins, vos forces et vos fragilités.

Je n'hésite pas à poser des questions et à parler de moi sans aucune gêne, et j'échange avec le médecin sur ce qui est important et utile pour moi.
Si j'ai constaté quelque chose d'inhabituel ou de bizarre : j'en parle avec mon médecin !

Votre avis nous intéresse

Afin de nous aider à répondre au mieux à vos besoins, vous avez la possibilité de donner votre avis sur la qualité de votre prise en charge au CH :

- Un questionnaire de sortie est mis à votre disposition dans ce livret d'accueil. Merci de le compléter et de le déposer dans la boîte aux lettres dédiée du service d'hospitalisation au moment de votre sortie.
- Lors de votre retour à domicile, vous pouvez être sollicité(e) par mail pour donner votre point de vue sur la qualité de votre prise en charge via un questionnaire en ligne totalement anonyme. Pour recevoir ce questionnaire, merci de transmettre votre adresse e-mail au bureau des admissions lors des formalités d'entrée.

Mesure et suivi de la qualité des soins

- Comme tous les établissements de santé, le CH de Clermont participe à des campagnes nationales de mesure de la qualité des soins.
- Le CH de Clermont fait l'objet d'une visite de certification tous les 4 ans par la Haute Autorité de Santé. Il s'agit d'une appréciation globale de la qualité et de la sécurité des activités de l'établissement.
- Les résultats de l'enquête de satisfaction, des indicateurs qualité et sécurité des soins et de la dernière visite de certification sont disponibles sur le site national QUALISCOPE.
- Les résultats des indicateurs mis à disposition du public sont publiés chaque année sur le site internet du CH de Clermont ainsi que sur le site QUALISCOPE accessible à tous.
- Dès l'entrée dans l'établissement de santé, les usagers peuvent prendre connaissance des résultats de ces indicateurs : ils sont diffusés par affichage dans les principaux lieux de passages, notamment les lieux d'accueil.

Identitovigilance: sécurité de votre identité



L'identitovigilance regroupe l'ensemble des mesures mises en œuvre pour fiabiliser l'identification des patients et sécuriser leurs données de santé à toutes les étapes de la prise en charge. Une identification fiable de chaque usager est essentielle pour garantir la sécurité des soins et prévenir tout risque d'erreur, comme l'administration de soins au mauvais patient, des erreurs diagnostiques ou thérapeutiques, un enregistrement incorrect des informations ou la création de doublons dans le dossier médical.

Au Centre Hospitalier de Clermont, nous nous engageons à assurer une identification précise, unique et uniforme pour tous les patients, en nous appuyant sur l'Identité Nationale de Santé (INS). Depuis janvier 2021, chaque patient dispose d'une INS unique, utilisée par l'ensemble des professionnels de santé et intégrée au système d'information de l'établissement.

Afin de garantir l'exactitude de votre identité, il vous est demandé, lors de votre admission ou de votre venue dans l'établissement, de présenter une pièce officielle d'état civil. Les documents acceptés sont la carte nationale d'identité, le passeport, le titre de séjour, le livret de famille ou un acte de naissance. Ces documents permettent de vérifier l'orthographe exacte de vos nom(s) et prénom(s), votre date et votre lieu de naissance ainsi que votre sexe. Ces éléments sont indispensables à la sécurisation de votre parcours de soins et à la fiabilité de votre dossier médical.

Un référent identitovigilance est à votre disposition pour veiller au respect des procédures et accompagner les professionnels dans la fiabilisation de l'identification des patients. Cette démarche s'inscrit pleinement dans notre volonté de garantir la sécurité de votre prise en charge et de maintenir un haut niveau de qualité et de confiance dans l'ensemble de nos soins.

La Bientraitance: une valeur fondamentale du soin



La bientraitance est une valeur essentielle au Centre Hospitalier de Clermont. Elle garantit le respect, la dignité et le bien-être de chaque patient et résident, tout au long de son parcours.

Pour promouvoir cette démarche, la Direction des soins s'engage notamment à travers :

- la réalisation d'analyses de pratiques professionnelles (APP) pour améliorer en continu les prises en charge,
- la création de supports de sensibilisation illustrant les bonnes pratiques bientraitantes,
- l'élaboration et la mise à jour de chartes de bientraitance, construites de manière collégiale avec les professionnels, les membres du Conseil de la Vie Sociale (CVS), de la Commission des Usagers (CDU) et les représentants des familles.

Ces actions s'inscrivent dans une démarche globale d'amélioration continue de la qualité, visant à sécuriser, humaniser et optimiser la prise en charge de chaque usager, dans un climat de confiance et de respect.

La douleur: prévention, évaluation et traitement

Parlons-en ! Nous sommes là pour vous aider.

Les équipes soignantes s'engagent à évaluer et à soulager au mieux votre douleur, quels que soient votre âge et votre pathologie. Pour proposer un traitement adapté, médicamenteux ou non, l'équipe soignante peut faire appel équipes mobiles de soins palliatifs et aux Centres d'Évaluation et de Traitement de la Douleur (CETD).

Organisation de la lutte contre la douleur

La douleur n'est plus considérée comme inévitable lors de la maladie ou des interventions chirurgicales. Sa prévention et sa prise en charge constituent une préoccupation quotidienne de tous les professionnels de santé de l'hôpital.

La lutte contre la douleur est coordonnée par le Comité de Lutte contre la Douleur (CLUD).

Chaque établissement dispose de son CLUD, et nous collaborons étroitement avec le CLUD du Centre Hospitalier de Beauvais pour harmoniser les pratiques et les protocoles.

Les missions du CLUD

Le CLUD coordonne les actions de lutte contre la douleur au sein de l'établissement. Ses missions principales sont :

- **Prévention et traitement de la douleur :** élaboration et mise en œuvre de protocoles et de recommandations de bonnes pratiques destinées à tous les secteurs de soins.
- **Formation et information des professionnels :** organisation d'actions de formation continue sur l'évaluation et le traitement de la douleur pour l'ensemble du personnel.
- **Évaluation des actions :** suivi et évaluation périodique des mesures de lutte contre la douleur, dont les résultats servent à élaborer les programmes d'action futurs.
- **Prise en compte de la demande des patients :** enquêtes de satisfaction et diffusion d'informations sur la prise en charge de la douleur au sein de l'établissement.
- **Développement de programmes qualité :** promotion de programmes d'assurance qualité de la prise en charge de la douleur et intégration de ces programmes dans la procédure de certification de l'établissement.
- **Promotion des soins palliatifs :** amélioration de la prise en charge des souffrances en fin de vie et extension de la prise en charge palliative sur l'ensemble des sites du Centre Hospitalier.





Grâce à cette organisation, le Centre Hospitalier de Clermont de l'Oise veille à ce que chaque patient bénéficie d'une prise en charge adaptée et sécurisée de la douleur, dans toutes les unités de soins et tout au long de son parcours hospitalier.

Lutte contre les infections associées aux soins



La prévention du risque infectieux est une priorité pour les équipes soignantes tout au long de votre hospitalisation.

Le Comité de lutte contre les infections associées aux soins (CLIAS), en lien avec l'équipe opérationnelle d'hygiène (EOH) et les correspondants en hygiène, se réunit trois fois par an. Il élabore un programme pluriannuel d'actions qualité et de gestion des risques pour les secteurs sanitaire et médico-social du Centre Hospitalier de Clermont.

Ce programme s'articule autour de plusieurs axes prioritaires :

- la prévention des infections associées aux soins (IAS) tout au long du parcours de soins ou de vie du patient et/ou du résident ;
- le renforcement de l'observance des précautions « standard » pour tout patient ou résident, lors de tous les soins et en tous lieux ;
- la maîtrise du risque infectieux lié à l'environnement et aux circuits (linge, déchets, bionettoyage, excrétas, eau, air) ;
- l'information des patients et des usagers ;
- le renforcement de la prévention et de la maîtrise de l'antibiorésistance.

Certaines recommandations peuvent également concerner les familles. Elles leur seront expliquées si nécessaire. En respectant les consignes données par les soignants, vous participez activement à la prévention du risque infectieux (hygiène des mains, toilette préopératoire, port du masque, etc.).

Cette démarche repose aussi sur des mesures quotidiennes visant à maintenir un environnement hospitalier propre et sécurisé.

Au cours de votre séjour, il pourra vous être proposé de répondre à une courte enquête sur l'hygiène. Cette démarche contribue à l'amélioration continue de la qualité et de la sécurité des soins.

Dons d'organes et de tissus



La loi adopte le principe du consentement présumé. D'après la loi bioéthique de juillet 1997, toute personne est considérée consentante au prélèvement de ses organes et tissus après sa mort si elle n'a pas manifesté son refus de son vivant. Si en cas de décès, le médecin ne connaît pas votre décision, il devra s'efforcer de recueillir le témoignage de votre volonté auprès de votre famille. Vous êtes opposé au prélèvement d'éléments de votre corps après la mort : dites-le à vos proches.

Vous acceptez que vos organes et vos tissus puissent bénéficier à des malades : vous devez en informer explicitement vos proches. Faites part de votre décision en suivant les informations sur le site : www.dondorganes.fr

Evènements indésirables



La sécurité des soins est notre préoccupation première. Cependant malgré l'attention et le professionnalisme de nos équipes, un événement indésirable peut se produire lors d'une prise en charge. Si vous pensez identifier une situation susceptible de mettre en jeu la sécurité des soins, nous vous invitons en première intention à en parler avec l'équipe soignante.

Vous avez également la possibilité de déclarer une situation à risque sur le portail de signalement des événements sanitaires indésirables : https://signalement.social-sante.gouv.fr

CONTACTS

Centre Hospitalier de Clermont de l'Oise

Rue Frédéric Raboisson - BP 40024 - 60607 Clermont Cedex

secretariat.direction@ch-clermont.fr

03 44 77 33 00

PRISE DE RENDEZ-VOUS

EN CONSULTATION :	03 44 77 36 61
IMAGERIE CONVENTIONNELLE :	03 44 77 36 43
SECRÉTARIAT DE GÉRIATRIE :	03 44 77 36 00
C.A.S.A. :	03 44 77 33 89
PHARMACIE À USAGE INTÉRIEUR (PUI) :	03 44 77 35 49